



**Francisco Lauletta**

Contador Público (UAJFK). Master in Business Administration (Univ. Bruselas). Director de Carrera Lic. en Seguros (UdeMMJ)

# Los microseguros

## Nueva técnica de gestión asegurativa. Su evolución en el mundo y Argentina

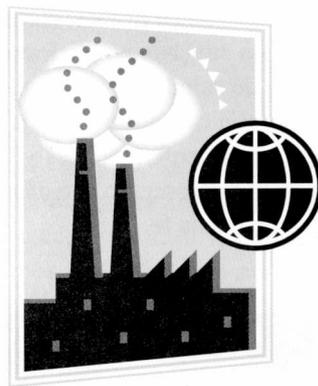
### Microseguro. Conceptualización

Los microseguros son un mecanismo cuya finalidad es proteger a las personas de menores recursos contra distintos riesgos tales como: accidente, enfermedad, fallecimiento en la familia, desastres naturales, etc., ello a cambio del pago de las primas de un seguro que se ajusta a sus necesidades, ingresos y nivel de riesgo. Están dirigidos principalmente a los trabajadores de bajos ingresos del mundo en desarrollo, especialmente los del sector informal, que son quienes están más desatendidos por los esquemas habituales del seguro comercial y social.

### Características

Este tipo de coberturas poseen características especiales, como sumas aseguradas y primas pequeñas. La suma asegurada debe corresponder al patrimonio de una persona de escasos

recursos, en tanto que la prima debe adecuarse a sus escasos ingresos. Otra característica fundamental del microseguro es que debe operar con mecanismos sumamente simplificados que disminuyan en forma considerable los costos administrativos y de gestión, con la finalidad de que la prima sea barata.



### Análisis de expertos

En el año 2010, alrededor de cien expertos de todo el mundo se reunieron en Alemania para analizar y discutir las características, oportunidades y

dificultades que podría tener este tipo de seguro. Este encuentro marcó la entrada formal al mercado del microseguro. No obstante, hay antecedentes de actividades similares a la forma actual del microseguro y se tienen ejemplos de Europa y Estados Unidos (Crawford-Ash y Purcal, 2010).

Un caso es el seguro de vida industrial basado en pólizas de seguro de vida con sumas aseguradas pequeñas y primas semanales recolectadas de puerta en puerta, comercializadas en 1800 por la Prudential Life Assurance Society del Reino Unido y la Metropolitan Life Insurance Company de Estados Unidos.

Por otro lado, no ha sido posible determinar cuándo, dónde ni quién acuñó el término “microseguro”. Aparece en publicaciones de 1999, como las siguientes: Microseguro: extensión del seguro de salud para los excluidos de David Dror, y síntesis de casos de estudio de microseguro y otras formas de extensión de la seguridad social en salud en América Latina y el Caribe, Proporcionar seguros para hogares de bajos ingresos. Parte I: Una introducción a los principios de seguros y

productos, de Warren Brown y Craig Churchill. Estos autores recuerdan que el término "microseguro" procede de un desarrollo natural del antiguo término "microfinanzas".

## Los retos del nuevo seguro

Los retos para aumentar la cobertura de los seguros entre las personas de bajos ingresos en los países en desarrollo se plantean en tres ámbitos principales: productos, patrones y grado de instrucción.

**Productos:** El concepto de 'producto' comprende no sólo el precio, las prestaciones y las condiciones, sino también los procesos de gestión del producto y de entrega del mismo. En la esfera de los microseguros, los desafíos incluyen conseguir el precio del producto y el derecho a beneficios, y al mismo tiempo hacer frente a la gestión de grandes volúmenes de pequeñas pólizas, cobrar primas a personas que no tienen cuentas bancarias, verificar y pagar pequeñas sumas reclamadas y controlar el fraude.

**Patrones:** Se necesitan nuevos modelos y alianzas que aprovechen las ventajas y superen las debilidades de los modelos institucionales actuales para ofrecer seguros. El reto consiste en concebir soluciones institucionales que sean eficaces, brinden una cobertura pertinente y asequible, y equilibren los intereses de las empresas aseguradoras, los canales de prestación de servicios y los asegurados.

**Grado de instrucción:** Los pobres suelen tener horizontes de planificación a corto plazo, desconfían de las intenciones de los aseguradores y suelen creer que los seguros sólo son para los ricos. Muchas veces no

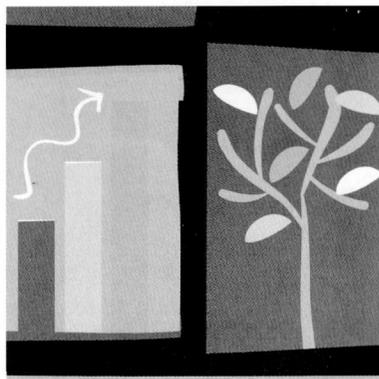
comprenden cómo funcionan los seguros o cómo compararlos con otras herramientas de manejo de riesgos, como el ahorro y el crédito. El reto consiste en dotarles de un mayor acceso a los seguros, no sólo material y económicamente, sino también desde el punto de vista intelectual, es decir, desarrollar una cultura del seguro entre los pobres.

## Vías de acceso eficaces y sencillas

Toda la gente que tiene bajos ingresos puede ser cliente de los microseguros. Un microempresario podrá optar por este producto para asegurar su maquinaria y equipo.

De la misma manera, una familia disgregada por la migración encontrará en el microseguro un alivio a la pérdida de un miembro importante como la abuela o el abuelo, únicos encargados de los niños.

Las características del microseguro son: primas bajas, rapidez en el cumplimiento de los pagos, formas diferentes de recolección de primas, cláusulas sencillas, sin muchas condicionantes. Un seguro de salud convencional exige pruebas clínicas, que el beneficiario no tenga ciertas enfermedades y otros similares. El microseguro actúa bajo el principio de buena fe.



## Objetivo de la cobertura

El objetivo principal del microseguro es servir como un instrumento de combate a la pobreza, actuando como mecanismo para atenuar el impacto de los shocks que pueden hacer que una persona de escasos recursos pierda el poco patrimonio que ha formado con mucho tiempo y esfuerzo. Desde una perspectiva técnica, el microseguro puede ser utilizado como mecanismo para atenuar las variaciones que sufra al paso del tiempo el nivel de vida de una persona que se encuentra por debajo de la línea de pobreza.

En general, no hay límites a los tipos de riesgo que se pueden asegurar; sin embargo, se debe entender que los riesgos asegurables son los que inciden en las personas de escasos recursos. Por ejemplo, es evidente que un seguro de autos sería poco apropiado, puesto que no es un bien característico de una persona de escasos recursos.

## Tipos de riesgos cubiertos

Los riesgos más comunes de asegurar en materia de microseguros son los que se detallan a continuación:

a) *Riesgo de fallecimiento.* El seguro puede cubrir los costos funerarios del fallecido, la orfandad o viudedad, así como el pago de microcréditos que le hayan sido concedidos al asegurado.

b) *Riesgo de invalidez o incapacidad.* El seguro puede cubrir a la familia de la persona inválida que queda desprotegida, proveyendo una ayuda a los hijos que sean menores de edad y/o al cónyuge, así como el pago de las deudas de microcréditos.

c) *Riesgo de enfermedad o accidente.* El seguro puede cubrir los gastos médicos por enfermedad o accidente del titular o un dependiente económico, así como una renta por la incapacidad del jefe de familia.

d) *Riesgos patrimoniales.* El seguro puede cubrir la pérdida por destrucción, robo u otro motivo de bienes que sean importantes para el asegurado, tales como animales, cultivos, mercancías en venta, casa, máquinas o herramientas de trabajo.



### La adaptación de las condiciones contractuales

Los microseguros son productos de seguro adaptados a las poblaciones más vulnerables. A diferencia de los seguros masivos (que son los mismos productos de seguros, con las mismas exclusiones y requisitos, con la única diferencia que la prima y la cobertura son más bajas), los microseguros, tal como Planet Finance los concibe, son productos adaptados a la demanda. En el caso de los seguros masivos la lógica imperante corresponde a un producto de seguro tradicional (acceso, información, pagos, coberturas, etc.) diferenciándose solo en el monto.

Los microseguros requieren por un lado conocer la demanda no solo en términos de producto sino también en términos de acceso. La población de menores recursos no solamente no tienen acceso al crédito (y por eso el desarrollo de los microcréditos) sino que tampoco tienen acceso al resto de los servicios financieros, aún cuando podrían pagarlos y podrían ser de suma utilidad.

Así es que los microseguros vienen a cubrir este bache, desarrollando estudios de mercado, conociendo la demanda específica y las características de la población y desarrollando productos y canales acordes a este tipo de clientes. Buscamos con estos productos adaptados a la población más humilde, reducir precisamente la vulnerabilidad y generar mayor integración e inclusión.

Con ese objetivo, a través de Planet Finance, la entidad con fines sociales Planet Guarantee, está realizando un estudio en diversos países de la región, que entrega importantes resultados sobre hábitos de consumo, presupuesto familiar y estrategias comerciales para llegar a los consumidores finales de microseguros.

Uno de esos países es Argentina, un territorio en el que este proyecto es un gran desafío, se busca brindar a los microempresarios un mecanismo de protección contra los riesgos específicos que afectan a su actividad productiva a cambio del pago de las primas de un seguro que se ajusta a sus necesidades, ingresos y nivel de riesgo.

### Los microseguros en Argentina

En la Argentina el sector de las microfinanzas es relativamente nuevo, así que el solo hecho de poder desarrollar microcrédito ha sido un desafío para

todo el sector en los últimos años. Las microfinanzas son consideradas herramientas importantes en la lucha contra la pobreza y en la generación de desarrollo. Así es que cerca de 100 mil microempresarios excluidos del sistema financiero han logrado tomar crédito en alguna organización de microfinanzas.

Se considera que luego del microcrédito existen un conjunto de servicios microfinancieros que pueden ser desarrollados, tales como el microahorro, los microseguros y tantos otros productos que pueden ser adaptados para que sectores que no acceden al sistema financiero puedan crecer, capitalizarse y desarrollarse. Ha habido algunos intentos de desarrollar microseguros y algunas instituciones de microfinanzas han comenzado a incorporar el seguro de saldo deudor y de vida, pero aún hay todavía un mercado muy importante a desarrollar.

En el país, menos del 30% de la población tienen acceso a servicios financieros formales, Prestamistas informales operan con tasas de interés usureras, quedándose con las ganancias de los microempresarios y hay sólo 60.000 de ellos que pueden acceder al microcrédito. El desafío es enorme: la cobertura asciende a tan sólo el 2,5% del mercado potencial de microemprendedores.

Pero la falta de protección y vulnerabilidad financiera de los sectores más humildes es mundial. Cerca de 3.000 millones de personas en el mundo viven con menos de 2 dólares diarios, 3.500 millones no tienen acceso al sistema financiero tradicional, de las cuales el 85% forman parte de las poblaciones marginadas.

La gente de menores recursos ante un accidente o fallecimiento sufre impactos variados: la caída del ingreso, utilización de ahorros, reducción del stock del negocio, minimiza el

consumo, incumple deudas, se endeuda más o migra.

Además también padece impactos secundarios que van desde el deterioro de la salud y la calidad de vida, reducción del crecimiento de la microempresa, pérdida de clientes y aislamiento social.

Por eso el enfoque es sobre la demanda, se ve lo que se necesita y a partir de ahí se construye”, cuenta el director del proyecto sobre la piedra fundamental del producto.

“El proyecto se desarrolla conjuntamente con el FMO y con Planet Guarantee, la empresa del Grupo Planet Finance especializada en microseguros y 4 reaseguradoras de primer nivel, como son Mapfre Re, Hannover Re, CCR y Munich Re. El proyecto contempla la realización de un profundo estudio de mercado con posibles clientes, el desarrollo de productos adaptados, la sensibilización y capacitación de los actores y la implementación con el monitoreo.

La participación de Planet Guarantee y de cuatro importantes reaseguradoras permite desarrollar el proyecto de manera más sólida. En la Argentina ha sido muy importante la participación de San Cor en el proyecto porque se trata de una empresa aseguradora que comparte valores con los que Planet Finance tiene”, detalló Higa.

En ese contexto es que Planet Finance apostó a implementar este programa a partir de mediados de 2009 y confía en que a comienzos de 2011 podrá estar funcionando por completo.

“El valor del microseguro no es solamente el costo bajo. El consultor explicó: “El objetivo es que un microempresario que tiene que registrar un siniestro que generará la cobertura de un saldo impago de 300 dólares, por ejemplo, no tenga que hacer más que un solo trámite y con la institución de microfinanzas. También el proyecto

prevé que se capacite a los microempresarios y a los distintos actores de las microfinanzas para que puedan ver la utilidad de los seguros, ya que habitualmente existen prejuicios marcados en algunos países como Argentina, respecto de los productos de seguro”.

Entre las características principales de este tipo de seguros, resaltan:

- Contratación sencilla (un solo formulario).
- No tiene exámenes médicos.
- No hay letra chica.
- Se pueden asegurar personas de entre 18 y 65, en algunos casos hasta 70 o 75.
- La prima es en función de la capacidad de pago de la cobertura.
- Los procedimientos también son sencillos.

Al comenzar el estudio de mercado en Argentina, se seleccionaron las zonas, las instituciones de microcrédito con las que se quería participar y se hicieron encuestas.

Los datos claves que salieron de estas encuestas, en las que el 74 por ciento de las encuestadas fueron mujeres, y el 61% jefes de familia, fueron:

- Que el 67% realizan actividades de comercio.
- Que son clientes de instituciones de microcréditos con antigüedad hasta 5 años.
- Que el 70% no tiene seguros de ningún tipo.

A la consulta sobre por qué no cuentan con un seguro, la mayoría contestó:

- Nunca me ofrecieron.
- Es demasiado caro.
- No entiendo como funciona.

Y un dato curioso fue que a los que dijeron que eran demasiado caros, se les preguntó el costo de un seguro y no supieron responder. Es por eso

que desde Planet Finance insisten en el prejuicio que hay en el país sobre este tema, la gente de pocos recursos cree que los seguros no son para ellos, “por eso la concientización es importante”, enfatizó Higa.

Pese a ese prejuicio, el 82% dijo que pagaría un seguro de vida. Esta población objetivo sufre una afectación de entre 5 y 6 veces sobre sus ingresos mensuales cuando tienen un siniestro. En el caso del seguro de Saldo Deudor, no lo ven como un beneficio para ellos. Ya que lo que hacen las compañías es pagar a la entidad que les otorgó el crédito el saldo de la deuda. Pero en el proyecto de Planet Finance, además del saldo del crédito, se le paga a la familia del fallecido, el importe del crédito que la persona pagó hasta el momento.

Este seguro de Saldo Deudor, Higa calculó que costará un 0,67% del capital inicial. Por ejemplo, \$ 6 cada 1000. “En un crédito promedio de alrededor de \$ 5000, se pagaría \$ 30 por año”.

Otra diferencia con el seguro tradicional es que tendrá Gestión Delegada. El contacto con el tomador no la hace la aseguradora sino la institución de microcrédito a la que el cliente ya conoce. Eso hace que la gestión sea eficiente en el costo y que la relación entre el cliente y el prestador del servicio sea estrecha y directa.

“Tiene que tener cierto conocimiento del cliente. Para el microempresario el referente es la institución del microcrédito. Los pagos son rápidos, el objetivo es ser de fácil acceso. El único formulario que firma el tomador es uno, simple y claro. Uno para adherir y otro para reclamar el siniestro”, explicó Higa.

“La idea es que esto se masifique, el negocio del seguro es un negocio a escala y en este sentido tiene que haber mucho volumen. Acá en Argentina

hubo experiencias pero no muy buenas porque era la misma estructura de los seguros convencionales pero con bajo monto, como si fueran seguros de segunda categoría”, expresó el especialista.

Higa contó que “en Argentina probamos con una sola compañía debido al volumen”, y agregó: “Es vital la difusión y concientización del producto. En el caso de África hubo experiencias muy interesantes para explicar porque el seguro es importante para una persona, no tradicionales como obras de teatro. Quizás acá hagamos algún cómic para llegar a la población objetivo con claridad y simpleza. Eso hay que hacer, tratar de encontrar un mensaje simple”, detalló.

Sobre sus expectativas y lo que genera el proyecto, el consultor contó: “A mí me encanta porque me parece que todas las microfinanzas buscan desarrollar servicios financieros para sectores excluidos, adaptado para esa demanda pero con calidad, acá estamos tratando de que el mejor servicio

sea para el más vulnerable, eso es una satisfacción”.

Además hizo hincapié en que “este proyecto sirve para el mercado asegurador en general. Para explicarle a la sociedad que está marginada en educación financiera la entienda la importancia de los seguros, que es para ellos, para su propio beneficio”, expresó. Higa confía en que microempresarios actuales pueden ser empresarios mañana y el conocimiento de los seguros en general, es un factor a favor para cuando a estas personas, en un futuro, se les ofrezcan otra clase de seguros “ya va a estar educado financieramente”, y eso le hace bien al sector asegurador en general”, afirmó.

### Conclusiones

- El microseguro es un valioso instrumento impulsor de la economía real que entre otras cosas:
- Permite que los hogares puedan salir de las trampas de pobreza pues

pueden invertir en actividades productivas más riesgosas pero de mayor retorno.

- Permite que los pobres puedan suavizar el consumo a través de una indemnización en caso de siniestros.
- Establece una escala de operación de primas pequeñas, grandes volúmenes.
- Consiste en un proceso innovador, en productos, distribución.
- Para su comercialización es necesario identificar canales de distribución de bajo costo y masivos si bien se facilita cuando se hace con otros servicios financieros y no financieros.
- Constituye una inversión significativa en educación del agente y cliente.
- Son pólizas amigables para el usuario y fáciles de entender y de usar.
- Por último, además de ser un negocio, implica una responsabilidad social empresarial.