

LAS MICROFINANZAS Y LOS MICROSEGUROS EN MÉXICO¹



RESUMEN EJECUTIVO

No. 21-2007

boletín técnico.

En este boletín se somete a la consideración de la membresía del IMEF, un panorama del desarrollo de las microfinanzas y los microseguros en México y el mundo², trayendo a colación las exageradas palabras de un colega del gremio, peruano de nacimiento, quien hace unos días, al comentar la situación actual decía:

"... Nosotros los latinoamericanos vemos a México como el país más adelantado de Latino América en el tema de Banca Institucional y Comercial, pero, perdón por decirlo, México está 50 años atrás en Microfinanzas y Microseguros".

Para matizar tal aseveración el autor desarrolla los apartados siguientes: 1) Las Microfinanzas; 2) Los principios y prácticas; logros y obstáculos; 3) El diseño de productos y las operaciones; 4) Las microfinanzas y los microseguros en México³; y 5) Conclusiones.

COMITÉ TÉCNICO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Por: Act. José Enrique Peña Velázquez

CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL 2007

Presidente

C.P.C. Sergio Federico Ruiz Olloqui Vargas

Presidente del Consejo Técnico

Lic. Federico Casas Alatríste Urquiza

Secretario CDN y Director General IMEF

IQ MBA Juan Carlos Erdozain Rivera

COMITÉ TÉCNICO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

PRESIDENTE

Act. Enrique Peña Velázquez

INTEGRANTES

Lic. Alberto Espinosa Desigaud

Act. Alberto Valencia Armas

Act. Alejandro Turner

Act. Arturo Casares González

Act. Carlos Mario De la Fuente Aguirre

Act. Carlos Soto Pérez

Lic. David Garduño

Lic. Francisco Gutiérrez Zamora

Act. José Luis Salas Lizaur

Act. José Muriel Delsordo

Act. Juan José Solórzano Brauer

Lic. Juan M. Ortiz Carreño

Act. Marcela Flores Quiroz

Lic. Verónica Zetter De Anda

SITUACIÓN ACTUAL

La intención primordial de este documento es difundir la cultura existente en nuestro país sobre la situación actual de las Microfinanzas y de los Microseguros, reconociendo, desde ya, que la Banca Mexicana más que estar atrasada dejó de servir al mercado de los que nada tienen o tienen muy poco; y sobre todo, que algunos de los involucrados en estas funciones, afortunadamente pocos de ellos, siguen reticentes y sin entender que estas dos bienaventuradas actividades tienen su propia metodología de éxito a seguir.

Metodología que debe ser estudiada, replicada, ajustada en su regulación⁴, aceptada e implementada⁵, con la técnica y recursos del caso. De hacerlo así, el fruto obtenido vendría a comprobar que es la herramienta ideal para lograr hacer realidad el alcance de las palabras de Kofi Annan, Exsecretario General de Naciones Unidas:

"Las microfinanzas son el camino para extender a los hogares de bajos ingresos los mismos derechos y servicios disponibles para cualquier otro hogar.

Protege a las personas contra desgracias e infortunios y permite a la mayoría de la población participar en la actividad económica del país.

Puede ayudar a crear mercados y mostrar que los beneficios pueden reforzarse entre sí". (10 de Octubre de 2005).

1. MICROFINANZAS

Definamos algunos términos para mejor entendimiento.

Institución Microfinanciera (IMF):

Una institución generalmente sin fines de lucro que opera microcréditos

Microcrédito:

Instrumento de política de desarrollo económico que consiste en dar un apoyo económico para el desarrollo de una actividad productiva a tasas de interés de mercado, con recuperaciones semanales, que no tienen una garantía específica y que el monto puede fluctuar desde los 600 y los 800 pesos hasta los 10,000 y 15,000 pesos.

Microempresa:

Es una entidad con fines económicos que tiene diez o menos empleados (BID).

Banca Popular:

Son instituciones que brindan servicios de ahorro y crédito a la población que no tiene acceso a la Banca Tradicional.

Expuesto lo anterior, se puede decir que las "**microfinanzas**" se refieren a la provisión de servicios financieros - **préstamos, ahorro, seguros** o servicios de transferencia - a hogares con bajos ingresos.

La atención por parte de la Banca Tradicional y la Social se presenta **en la fig. 1**, donde claramente se definen los cuatro peldaños y los estratos de atención a los clientes.

Podemos subrayar algunos de los conceptos generales siguientes:

- Las microfinanzas se centran en cómo diseñar un componente microfinanciero dentro de un fondo social o proyecto multisectorial de forma que incorpore en la mayor medida posible las mejores prácticas que gozan de reconocimiento.
- Hay que admitir desde el primer momento que respaldando las microfinanzas como si sólo fueran un componente de un proyecto más amplio se corre el riesgo de poner en peligro su eficacia. Eso mismo es aplicable a los microseguros, tal y como lo analizaremos más adelante.
- Las microfinanzas han demostrado que la sostenibilidad y la cobertura de la pobreza son objetivos compatibles, algo que también han demostrado los mejores fondos sociales y proyectos multisectoriales que se han diseñado y experimentado dentro de las microfinanzas.



- Las microfinanzas parecen ahora una herramienta especialmente atractiva para ayudar a los pobres, dado que en general contribuyen a la mejora del sustento, reducen la vulnerabilidad y fomentan la fortaleza social y económica.
- Aunque el crédito no crea potencial económico, puede desencadenarlo y permitir que los pobres utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable y establezcan su base de activos.
- Además del crédito, los pobres emplean los servicios de ahorro y seguro para planear las futuras necesidades de sumas mayores y reducir su riesgo ante los cambios en los ingresos y los gastos repentinos.
- Es indispensable incluir formación y capacitación tanto para los empleados del fondo social como para el personal de las instituciones microfinancieras, ya no se diga en los microseguros.
- La experiencia demuestra que todos los programas que funcionan con éxito han hecho del desarrollo institucional su principal prioridad.
- Tres ejemplos:
 - ♦ **Yemen** (out). Se llevaron a cabo cursos internacionales sobre microfinanzas y viajes de estudio para aprender de otros programas. Esto les ayudó a adquirir capacidades y destrezas técnicas para efectuar el seguimiento del crecimiento de su programa y del desarrollo institucional de las Instituciones Microfinancieras (IMF) participantes.
 - ♦ **Bosnia** (in). No habiendo recursos, se llevaron a cabo seminarios de capacitación al personal involucrado, sobre temas técnicos, financieros y gerenciales.
 - ♦ **México**. Seminarios internacionales y locales sobre el tema, como el reciente que se tuvo el pasado 6 de septiembre de este año de 2007.

2. PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS

Hagamos mención de algunos principios muy generales relacionados con ciertas características del Diseño de la Metodología y estudios de Mercado, a saber:

1. a) Diseñar la metodología a la medida de las circunstancias locales.

A lo largo del desarrollo de las Instituciones de Microfinanzas (IMF) se ha producido un tremendo avance a la hora de prestar más eficazmente los servicios financieros a los hogares con bajos ingresos.

- Las IMF de todo el mundo han desarrollado diversas metodologías para prestar servicios financieros personales o para grupos.
- Los fondos sociales deben estimular a las IMF para que adapten estas metodologías y desarrollen mecanismos de prestación de servicios y productos (préstamos, ahorro, *leasing*, seguros, etc.) basados en los sistemas locales tradicionales, en los estudios de mercado y en las pruebas piloto.

1. b) Llevar a cabo estudios de mercado para determinar cuáles son los productos financieros que piden los clientes pobres.

- Los estudios de mercado deben centrarse en las crisis imprevistas a las que se enfrentan las personas o los hogares y en el uso que hacen de las finanzas formales o informales para gestionar esas crisis.
- Los programas de microfinanzas deben ofrecer productos diseñados especialmente "a la medida" para las preferencias de los clientes en lo que se refiere a tamaño, momento oportuno, cuantía y ciclos de los reembolsos para que se ajusten a los flujos de efectivo. (préstamos o ahorro).
- A pesar de que los programas de las IMF pueden operar en condiciones legales y políticas imperfectas, con el tiempo es necesario que exista un ambiente legal y político de apoyo para que los proveedores de servicios de microfinanzas operen a escala y formen parte del sector financiero general. (Abusos en México: Job o El arbolito, por decir alguna, que defraudaron a un gran número de ahorradores).
- Esos marcos de apoyo deben permitir operar a las instituciones microfinancieras, que garanticen los derechos de los acreedores, que no pongan límite a las tasas de interés etc.

PRÁCTICAS ÓPTIMAS

Lo más importante a señalar es el hecho de que existen prácticas óptimas surgidas de reformas apropiadas, a saber:

- La adopción de reformas institucionales apropiadas para integrar prácticas óptimas aceptadas en las instituciones de microfinanciamiento, que ayudan a la sostenibilidad financiera y que

han dado buenos resultados en remediar el estado de pobreza de los grupos participantes, han sido:

- tasas de interés que permiten recuperar los costos,
- mecanismos de ahorro y seguros,
- cobro intensivo de las cuotas de los préstamos, e
- incentivos para el reembolso.

Pero, también, no todo es miel sobre hojuelas, existen obstáculos, incluso para las instituciones de microcrédito capaces y con experiencias, que las obligan a experimentar modificaciones que aumentan su riesgo y costos - de manera significativa, a veces.

OBSTÁCULOS

Mostremos once de esos posibles obstáculos:

- Una población tan dispersa que se vuelve demasiado caro el atender a los clientes regularmente.
- Dependencia en una actividad económica única - tal como una simple cosecha - lo que crea riesgo de "covarianza" para la institución de microcrédito.
- Dependencia del trueque en lugar de las transacciones monetarias.
- Una población con alto grado de movilidad o inestabilidad - por ejemplo, poblaciones desplazadas temporalmente debido a un conflicto civil.
- Posibilidad de futuras crisis tales como violencia civil, desastres naturales o hiperinflación.
- En un entorno inmediatamente posterior a una situación de emergencia;
- Para los indigentes crónicos, es improbable que el crédito tenga éxito sin iniciativas preexistentes para la reducción de la vulnerabilidad y el establecimiento de habilidades, confianza y una mínima base financiera;

- En las zonas rurales gravemente desfavorecidas que carecen de infraestructura, servicios y/o acceso a los mercados, y que no por ello deben presionar a modificar la regulación;
- Cuando la enfermedad impide la participación en actividades productivas. (Experimento de microfinanzas relacionado con infectados de VIH/SIDA de URWEGO en África).
- Un marco legal / jurídico, o un entorno de control y aplicación que constituya un obstáculo importante para las actividades de microempresa o microfinanzas.
- Una falta de capital social o cohesión social, que impida el empleo de metodología de crédito no garantizado.

¿QUÉ ES NECESARIO PARA QUE LAS MICROFINANZAS Y EL MICROCRÉDITO LOGREN SU OBJETIVO?

• Una institución local de microcrédito sólida, un banco comprometido con sus clientes pobres o una organización internacional de microcrédito.

• Las instituciones aptas para este servicio deben tener un compromiso con los cuatro principios básicos del microcrédito de alta calidad:

- 1) Proveer servicios financieros a largo plazo o permanencia
- 2) Llegar a numerosos clientes o escalas
- 3) Alcanzar a los pobres o desarrollo de la extensión
- 4) Alcanzar la plena sostenibilidad financiera

En los más de 20 años de existencia los logros de las microfinanzas de los microcréditos y de los microseguros han sido numerosos e impresionantes en:

- Erradicación de la pobreza
- Promoción de la educación infantil
- Mejoramiento de la salud de mujeres y niños
- El empoderamiento de la mujer

Erradicación de la pobreza

Diversos estudios, cuantitativos y cualitativos, documentan el incremento de los ingresos y los activos y la disminución de la vulnerabilidad entre los clientes del microfinanciamiento. Baste como muestra dos botones:

- **Un estudio de clientes de SHARE, en la India**, documentó que las **tres cuartas partes** de los clientes que participaron en el programa durante períodos más prolongados experimentaron significativas mejoras en su bien estar económico (con base en fuentes de ingreso, propiedad de activos productivos, condiciones de vivienda y tasa de dependencia de las unidades familiares) y que la mitad de los clientes superaron la pobreza.
- Un detallado estudio de evaluación de impacto de **BRAC, en Bangladesh** sugirió que los miembros que permanecieron en el programa durante más de cuatro años incrementaron el consumo familiar en un 28% y los activos en un 112%. Otro análisis de datos de unidades familiares demostró que el acceso a servicios financieros permitió a los clientes de **BRAC** reducir su vulnerabilidad mediante la nivelación del consumo, el aumento de activos y la obtención de servicios durante desastres naturales.

Promoción de la educación infantil

Una de las primeras cosas que hacen todas las personas pobres del mundo con los nuevos ingresos provenientes de microempresas es invertir en la educación de sus hijos. Los estudios muestran que es más probable que los hijos de clientes de microfinanciamiento asistan y permanezcan más tiempo en la escuela. En los hogares de los clientes de microfinanciamiento las tasas de deserción escolar son mucho menores.

Para respaldar esta prioridad, muchos programas de microfinanciamiento están desarrollando nuevos productos de crédito y ahorro específicamente orientados hacia los gastos escolares. Va un botón de muestra.

- Un estudio de *Save the Children* sobre diferentes programas de microfinanciamiento encuentra que **en Honduras** los clientes indicaron que su participación en los programas de crédito y ahorro incrementó sus ingresos y la disponibilidad de recursos. Ello les permitió **mandar a muchos de sus hijos a la escuela y reducir las tasas de deserción escolar**.

Mejoramiento de la salud de mujeres y niños

En general, las enfermedades constituyen la crisis más importante para las familias pobres. La muerte de un familiar, la ausencia del trabajo cuando se está enfermo, y los gastos relacionados con la atención de la salud pueden agotar los ingresos y los ahorros. Estas situaciones pueden obligar a las familias a vender activos y endeudarse. Para los clientes del microfinanciamiento, la enfermedad con frecuencia constituye la razón principal por la que dejan de pagar sus préstamos. Damos tres ejemplos.

- **En Bolivia, CRECER** proporciona servicios de educación básica de salud junto con servicios financieros. Un estudio de impacto muestra que los clientes utilizaban mejores prácticas de lactancia materna, mostraban más probabilidades de administrar terapia de rehidratación a los niños con diarrea y sus hijos tenían mayores niveles de inmunización contra la difteria, el tétanos y la tos ferina.
- Otra encuesta a clientes de microfinanciamiento, en **Bangladesh**, indicó que las tasas de **uso de anticonceptivos** eran significativamente mayores entre las clientes del **Grameen Bank** (59%) que entre las no clientes (43%).

- Un estudio, encargado por **USAID-AIMS**, informó que los clientes del programa de microfinanciamiento **FOCCAS**, en **Uganda**, quienes recibieron instrucciones sobre lactancia materna, salud preventiva y planificación familiar, utilizaban prácticas mucho mejores de atención de la salud que las personas no clientes. El 95% de los clientes utilizaban mejores prácticas de salud o nutrición con sus hijos en comparación con el 72% en el caso de no clientes. El 32% de los clientes habían probado por lo menos una práctica preventiva contra el SIDA en comparación con el 18% de los no clientes.

El empoderamiento de la mujer

En general, los programas de microfinanciamiento se han concentrado en las mujeres como clientes. Con frecuencia, las mujeres suelen ser más responsables financieramente y presentan mejor desempeño de pago que los hombres.

También se ha demostrado que muestran una mayor probabilidad de invertir sus mayores ingresos en el hogar y en el bienestar de la familia. Posiblemente lo más importante sea que el acceso a los servicios finan-

cieros puede proporcionar a las mujeres más confianza, más probabilidades de participar en las decisiones familiares y comunitarias y hacerlas más capaces de enfrentar las desigualdades sistémicas de género.

World Education, que combina educación con servicios financieros, encontró que las mujeres se hallaban en mejor posición para asegurar que las niñas tuvieran igual acceso a alimentación, educación y atención médica.

En las Filipinas, **TSPI** informó que la participación en el programa de mujeres que administran los fondos familiares se incrementó del 33% al 51%. En el grupo de control, sólo el 31% de las mujeres eran las principales administradoras de los fondos familiares.

Los resultados de los estudios de **Freedom from Hunger**, en Bolivia y Ghana, indican que la participación en el programa se tradujo en un mayor nivel de confianza de las mujeres y una mejor posición en la comunidad.

En Ghana, las participantes desempeñaron un papel más activo en la vida y las ceremonias comunitarias, mientras que **en Bolivia** participaban activamente en los gobiernos locales.

3. EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y LAS OPERACIONES

EL DISEÑO :

Los Microseguros deben entenderse como el mecanismo de transferencia de riesgo mediante el cual el asegurador acepta un riesgo a favor del asegurado a cambio de una prima.

Por ejemplo, dentro de Microfinanzas, el servicio financiero del Microseguro de salud implica que la prima que se cobra es apropiada para los clientes de bajos ingresos. Lo que va a resultar en un severo racionamiento de beneficios para mantener la viabilidad del producto.

Cuando se habla de racionamiento de beneficios estamos hablando de productos "hechos a la medida" de las necesidades de los diferentes segmentos del mercado.

Hacer productos a la medida es importante dado que los riesgos difieren por ocupación (vgr: mineros, granjeros, pescadores, vendedores en los "mercados sobre ruedas", por decir algunos);

También, difieren por género, por edad, por región y por otras características. Por ejemplo: los que trabajan en el campo, al hacer su trabajo están más expuestos a las mordidas de víbora o la leptospirosis que los mineros, mientras que éstos sufren más de enfermedades respiratorias que los pescadores y así sucesivamente.

Para ofrecer productos de salud sostenibles en el tiempo, por ejemplo, se recomienda considerar, en el diseño de los mismos, los cuatro puntos siguientes, pero que son aplicables a cualquier producto de microfinanzas, microcréditos y microseguros:

- 1. La hechura del producto**
- 2. El material de ventas**
- 3. El servicio al cliente y**
- 4. El mantenimiento de la estabilidad del producto, en el largo plazo**

El espacio no permite comentar con detalle cada uno de los puntos anteriores, así que solamente señalaré dos de ellos, a saber:

La hechura del producto.

El material de ventas.

♦ **La hechura del producto**

En su forma más simple, este proceso implica decisiones sobre el diseño y la fijación de la prima del paquete de beneficios.

Sin embargo, los parámetros elegidos van a afectar a los procesos de ventas, al servicio a clientes y al mantenimiento de la estabilidad del producto.

La fabricación del producto de salud, tomado como ejemplo de servicio financiero de microfinanzas, requiere la definición de seis elementos:

- ♦ Un específico grupo de clientes-objetivo.
- ♦ Estimar la demanda del producto.
- ♦ La composición del paquete de beneficios.
- ♦ Definir el precio. (La nota técnica) ,
- ♦ Los proveedores de los servicios de salud y
- ♦ Los controles para el fraude, el riesgo moral, y la selección adversa.

De los cuales comentaremos dos.

- ♦ Los controles para el fraude, el riesgo moral, y la selección adversa.
- ♦ Definir el precio. (La nota técnica).

I. Los controles para el fraude, el riesgo moral, y la selección adversa.

El Fraude:

El seguro médico es particularmente propenso al fraude, a través del mundo, y a todos los niveles de ingresos de los clientes. Aun en mercados altamente sofisticados como los Estados Unidos, en donde los aseguradores de salud dedican recursos substanciales a la detección y control del fraude.

El asegurador corre el riesgo del abuso del fraude de parte de:

El cliente, por ejemplo, obteniendo el tratamiento para personas no cubiertas por el seguro mediante la suplantación de persona.

El proveedor del servicio médico, que pudo, por ejemplo, someter reclamaciones falsas o inflar las reclamaciones genuinas reclamando medicamentos más caros que los realmente recetados.

Los administradores del esquema, incluyendo al propio personal del asegurador, que pudo, por ejemplo, falsificar el proceso de la reclamación o procesar dos veces, las reclamaciones genuinas, posiblemente en colusión con los proveedores deshonestos o cualquier combinación de lo antes dicho.

El Riesgo Moral

El riesgo moral ocurre cuando la gente comienza a utilizar, - más de lo debido (abuso de uso)-, los servicios del seguro, solamente por el simple hecho de que ahora sí están protegidos.

La selección adversa

Ocurre cuando el perfil del riesgo de los asegurados del grupo es peor de lo que se esperaría en la población en general. Como sucede en dos casos frecuentes.

- El grupo de asegurados no es un grupo genuino y preexistente y en donde las personas enfermas se adhieren específicamente para ganar ventajas del microseguro. Un ejemplo de esto es lo ocurrido en un esquema de salud - basado en la comunidad -, **en Uganda**, para los miembros de una cooperativa de agricultores donde algunos grupos tuvieron tasas de siniestralidad más altas de lo esperado. Las investigaciones revelaron que estos grupos no tenían ninguna prueba preexistente de membresía y se habían adherido, específicamente, para beneficiarse de los servicios de salud del esquema.
- Un segundo ejemplo es el caso de grupos genuinos con un número de miembros enfermos más alto-que-lo esperado. Estos entran al programa del microseguro cuando no lo hacen los otros grupos más sanos. Éste es un problema particular cuando los grupos son pequeños.

Por ejemplo, **Microcare (Uganda)** mezcló un microseguro médico piloteado originalmente con **FINCA** (que utiliza la metodología clásica de actividades bancarias de aldea donde los gru-

pos abarcan 30 o más familias) a otro de una MFI, "**Orgullo de Uganda**", donde el tamaño del grupo puede ser cinco familias. Así pequeños grupos con varios miembros con problemas médicos se incorporaron rápidamente al esquema, mientras que los grupos de individuos sanos no tenían prisa en hacerlo. De cualquier manera, los costos de asegurar a esta gente era más alta de la esperada y las reclamaciones fueron, a menudo, más altas que la prima total cobrada, dando como resultado una pérdida substancial al esquema del servicio financiero de microfinanzas.

Puesto que los esquemas de los microseguros pueden derrumbarse fácilmente debido al fraude, al riesgo moral y a la selección adversa es esencial que los mecanismos de prevención de estos abusos estén bien establecidos y conocidos por los administrados del programa antes de que se lance el producto.

Allá por los 90', una de las compañías de seguros generales más grandes de **Uganda**, **Panworld**, quebró unos pocos meses después de introducir el seguro médico debido en gran parte al nivel masivo de fraude en el esquema.

El riesgo moral, la selección adversa y el fraude existen en todos los tipos de seguro. Son particularmente problemáticos en el seguro médico debido a la naturaleza subjetiva de los mismos.

Por ejemplo, una mujer que sabe que está **embarazada** se incorporará a un esquema que tenga buenos beneficios de maternidad o una persona que sabe que el/ ella es **seropositivo** del VIH tomará aquel esquema que le cubra los medicamentos antiretrovirales.

Las reclamaciones de tales asegurados harán que la prima media del grupo se dispare hasta las nubes con la consecuencia de que personas que no han utilizado los beneficios de la póliza podrán

decir que el seguro es demasiado costoso y optar por salirse del microseguro.

Características para la hechura del producto

♦**Aleatoriedad:** La ocurrencia de la pérdida o del daño debe ser imprevisible. Si no, el ahorro sistemático es un alternativa mejor que el riesgo compartido pues éste no daría lugar a primas más bajas.

♦**Baja probabilidad de la ocurrencia:** A mayor probabilidad entonces será mayor la prima y, entonces serían las primas similares a los seguros individuales.

♦**Independencia del riesgo:** Los riesgos individuales dentro de la colectividad tienen que ser independientes con respecto a su ocurrencia para no amenazar la estabilidad a largo plazo del seguro.

♦**Incontrolabilidad de la pérdida o del daño:** El asegurado no debe poder causar la ocurrencia de la pérdida o del daño.

♦**Inequívoco:** El asegurador debe poder verificar la ocurrencia y el alcance de la pérdida.

♦**Existencia del interés asegurable:** Para un individuo que se interesara en el seguro, la pérdida debe tener consecuencias financieras adversas. Las pérdidas potenciales deben ser altas comparada con la prima pagada.

Entre más frecuente es la ocurrencia de la pérdida, más difícil será asegurarla.

♦**Entre más grande** sea la ocasión del acontecimiento que ocurre, más cerca serán las primas al monto de la pérdida potencial. . .

♦**Pero, por contra**, el evento no se podrá asegurar en un precio. . . , en una prima. . . , que en última instancia los clientes no encuentren aceptable.

Como ejemplos se da el caso de **VimoSEWA**, que diseñó un paquete de hospitalización, con baja probabilidad de ocurrencia pero de altos costos y que resultó insostenible, pues las preferencias del grupo lo abrieron a dar atención domiciliaria a pacientes externos. Esos cambios no considerados en el paquete inicial aumentaron los gastos administrativos de los proveedores de salud en el ajuste de la reclamación de siniestros.

Un caso de cobertura de acontecimientos frecuentes pero (relativamente) de bajo costo, con límite fijo o copagos, según el exceso, es el de **UMSGF**. El plan ofrece servicios y medicamentos a los pacientes no internados. Similar a lo que nosotros tenemos en México.

Grameen Kalyan (Bangladesh) proporciona una gama de servicios, pero limita la cobertura a un cierto porcentaje de los costos reales para aquellos beneficios que se atienden con los proveedores externos de los servicios de salud.

Casos problemáticos son los de atención al HIV/AIDS. En nuestro seguro popular de salud, aquí en México, se ha descubierto que con medicamentos de punta, se ha logrado una sobrevivencia del doble de lo que se tenía estimado. Bueno para los pacientes, pero muy malo para la estabilidad del plan.

La inclusión y cobertura de este tipo de enfermedades dependerá del principio de solidaridad y de los recursos de capital social de los aseguradores, prestadores de beneficios y donadores, en última instancia.

Gracias a un subsidio de **UNDP, Karuna Trust** incluyó la cobertura de gastos médicos relacionados con el HIV/AIDS.

Finalmente, para cerrar este apartado de la hechura del producto, el período de oferta del paquete debe quedar bien definido.

La mayoría de los microaseguradores utiliza el plazo de un año y se renueva el contrato con el cliente anualmente.

Un período más corto de plazo no tiene sentido y sería antiselectivo, pues habría personas que podrían agregarse al grupo, en el momento en que saben que ya están enfermas, sin haberse dado de alta al principio de la cobertura o cuando hay enfermedades propias de la estación, por ejemplo, en la estación de lluvias, en algunos países, como son los de Asia y Oceanía, cuando la prevalencia de la malaria es mucho más frecuente.

II. Definir el precio. (La nota técnica).

Para diseñar un producto que responda a las preferencias del cliente, se tiene que obtener información sobre lo que puede y quiere pagar y las formas preferidas del pago (y debe ser incluido en el estudio de la demanda, que ya se mencionó anteriormente).

Para calcular la mejor estimación de prima a cobrar, usando métodos actuariales, el asegurador debe primero definir la unidad asegurable.

Dos ejemplos:

- **UMSGF, en Guinea**, define a las familias como la unidad asegurable, que reduce el riesgo de la selección adversa desparramando el riesgo dentro de la unidad familiar (padre, madre, hijos).

- **UHC, de Uganda**, tiene una definición local impresionante para la familia: **"Todos los que meten mano, a la hora de los alimentos, dentro de la misma olla"**

Los costos totales del seguro pueden estimarse, con las estimaciones de utilización de servicios y gastos previstos del microseguro de salud.

El asegurador puede calcular la prima de riesgo, (la esperada necesidad de financiamiento), agregando los gastos administrativos previstos, las reservas de contingencia - y un margen de beneficio - si así lo requiere su política interna.

En principio, entre más grande es el pool (esperado) del seguro, más bajo es el gasto administrativo (fijo) por póliza. Así es lo que escuchamos con frecuencia en el entorno contable y económico.

En un caso, que funciona a través del sector de cooperativas en Karnataka, (que tiene varios millones de miembros), Yeshasvini Trust alcanzó una gran población objetivo y redujo el costo administrativo (fijo) por asegurado considerablemente.

Pero, en la realidad, Yeshasvini Trust cometió un error y como consecuencia, descubrió que tenía que modificar su prima, al doble, lo que le ocasionó que perdió una tercera parte de sus clientes.

Yeshasvini, pudo haberse prevenido si hubiera conseguido datos confiables. Los datos confiables necesitan obtenerse de los costos de los servicios y de la frecuencia de la utilización.

Yeshasvini fijó el parámetro de costeo definiendo una tasa pareja pagadera a todos los hospitales de la red; sin embargo, la frecuencia de la utilización resultó ser mucho más alta que la esperada.

Otro punto importante al definir el precio del producto es la forma de pago de primas a autorizar y las innovaciones que se dan para resolver el asunto de pago de primas.

Una persona de ingresos bajos prefiere pagar \$1 por semana más que pagar una prima anual de \$52. Lo pequeño de las primas y la preferencia de los clientes por pagos semanales es un verdadero reto a ser considerado y aceptado por los aseguradores.

En México esto varía, de producto a producto y de compañía a compañía, pero podemos decir que anda por esos límites internacionales, pues los pagos van desde \$0.30, a \$ 0.80 (centavos diarios), lo que da a la semana un pago de aproximadamente, \$2.00, a \$6.00, reflejando una prima anual entre \$100 y \$300.

➤ El material de ventas

Los que más necesitan información son los miembros de los grupos que se van a asegurar, quienes frecuentemente, no tienen ninguna idea del seguro o si la tienen o es confusa o es contraria a la confianza y al papel de asegurador.

El agente de seguros debe explicar la naturaleza anticipada de pago de primas y el pago de los siniestros después de que ocurren y también el porqué la prima no se puede regresar (al menos no completa) si no ocurre la enfermedad.

La experiencia de los proveedores de microseguros de salud demuestra que es difícil explicar la idea de pagos anticipados para servicios que quizás nunca puedan utilizarse.

Por ejemplo, **Assef, BRAC y Grameen Kalyan** utilizan a sus grupos de ahorros y de crédito para promover sus microseguros de salud.

Si los clientes potenciales están interesados en el seguro, el vendedor les debe proporcionar información detallada sobre los servicios que están cubiertos y también, **LOS NO CUBIERTOS**, y el procedimiento para el pago de reclamaciones.

Los clientes futuros deben conocer todos los documentos requeridos y los plazos a cubrir para que se pague con prontitud una reclamación.

Los procedimientos o las ventajas confusas pueden causar descontento entre los clientes, más pronto de lo esperado.

Yeshasvini Trust, por ejemplo, tiene una lista de **1.600 tipos** de cirugía que puedan ser obtenidos en ciertos hospitales. Esto es difícil de comunicarse y por lo tanto, puede ocasionar confusión, disgusto e insatisfacción.

No vayamos tan lejos, aquí en México, tenemos que el Seguro Popular de Salud cuenta con 249 intervenciones que pueden ser cubiertas. Aún cuando su

número es menor a los de **Yeshasvini Trust** es adecuado utilizarlo como término de comparación.

Explicar esto a personas de bajos recursos es una epopeya, ya no digamos, explicar en qué consiste la enfermedad que, en algunos casos, ni personas educadas en la Universidad conocemos.

En concreto, lo que le interesa al cliente es que el asegurador cumpla con sus obligaciones, al menos de dos formas:

♦ **Confianza en la buena voluntad de cumplir con sus obligaciones.**

Un cliente potencial espera que el asegurador pague bien, completo, sin reducciones de ninguna especie y en forma expedita su reclamación.

Los clientes asumen que el asegurador está interesado (motivación intrínseca) en cumplir su parte del contrato (confianza en estricto sentido), o tener confianza en la propia capacidad del asegurador para influenciar o de aplicar presión en una institución (confianza en sentido amplio).

♦ **Confianza en la capacidad de pagar sus obligaciones.**

El cliente debe creer que habrá bastante dinero en las cajas del asegurador para pagar las reclamaciones en el largo plazo.

El tamaño del proveedor, que suministra los servicios del seguro y la percepción subjetiva de los clientes potenciales de lo confiable que es la organización (dimensión abstracta) son los dos determinantes de la confianza para una relación fuerte en el largo plazo.

El conocimiento del grupo objetivo mejora la calidad y la eficacia de la información retransmitida - no sólo en términos de contenido, sino también de estilo y de canales de comunicación usados.

La calidad profesional de la información y el grado de confianza del grupo objetivo son los primeros desafíos a superarse el proceso de ventas.

En Camboya, GRET conduce su proceso de ventas en tres etapas para su esquema del seguro de salud.

Durante las primeras dos semanas consecutivas, los empleados de GRET dan información a sus clientes potenciales y contestan preguntas.

El agente de seguros que lleva el negocio, no toma parte hasta la tercera semana. Cosa inusitada en nuestras latitudes.

La tendencia para pasar de las microfinanzas básicas a las operaciones del seguro es una decisión que requiere un análisis más cuidadoso dado que los ambientes reguladores y operacionales de las microfinanzas de la salud requieren diferentes estructuras y habilidades.

Karuna Trust, BRAC y Grameen primero trabajaron en el desarrollo de la comunidad por varios años antes de entrar a los microseguros. De hecho, muchos esquemas de los microseguros de salud comenzaron con otras actividades y solamente, al último se metieron al seguro.

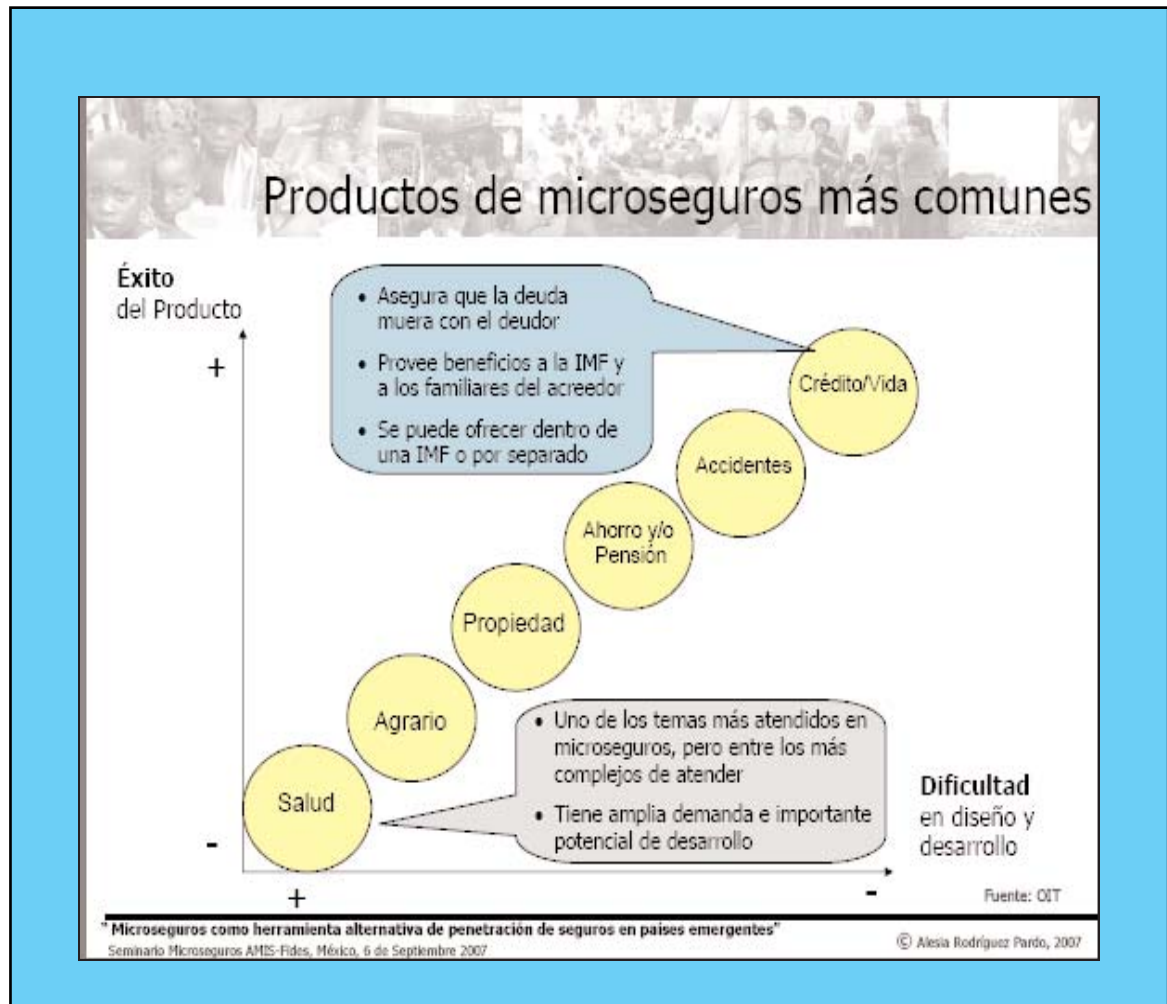
Tipos de Microseguros que se pueden ofrecer:

- Mencionemos, entre otros de los muchos que pueden existir, estas cuatro posibilidades de Microseguros:

1. **Microseguros de deudores o Vida/ crédito.**
2. **Ahorros de largo plazo y los microseguros para los pobres.**
3. **Microseguros de mujeres y niños.**
4. **Salud.**

La Dra. Alesia Rodríguez Pardo en el pasado Seminario Internacional de Microseguros⁶, aquí en la Ciudad de México, presentó la siguiente diapositiva que es un compendio de experiencia y conocimiento

sobre los productos de microseguros más comunes, señalando la relación entre la dificultad en diseño y desarrollo versus el éxito del producto. Dejo al lector disfrute el contenido de la misma, ya que trae los mensajes adicionales explicativos sobre el microseguro de crédito Vida y el de Salud.



LAS OPERACIONES DEL MICROSEGURO

Las operaciones del Microseguro en México están reguladas por las autoridades de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y quienes han realizado un extraordinario trabajo en este rubro, tanto que por conducto de su Presidente, Manuel Aguilera, en la pasada Semana del Seguro en México, intervino para exhortar al sector a participar dentro del mismo y les decía:

"En general ocurre, pero como siempre pasa, que la población que menos forma tiene de defenderse contra los riesgos, es la población que más expuesta está a los efectos negativos de la materialización de los riesgos".

"En México, por ejemplo, de los 103 millones de personas que somos, el 45.3 por ciento de la población de estas que está ocupada, recibe un ingreso menor a dos salarios mínimos, un ingreso mensual menor a dos salarios mínimos".

"Y alrededor del 20 por ciento de la población subsiste con menos de 2 dólares diarios, de acuerdo con estimaciones del Banco Mundial. Este conjunto de población es un conjunto enorme de población, no tiene acceso a mecanismos de seguros tradicionales y no lo va a tener en muchísimos años, hasta que no haya un cambio sustancial en la estructura de distribución del ingreso y esos son procesos que toman muchas décadas".

"Entonces, si lo que estamos esperando es que se cree este mercado, a través de que se aumente el ingreso a estas personas, para que puedan venir a la industria a pedir estos seguros, pues podemos estar sentados tranquilamente porque eso va a tardar mucho tiempo".

"En México hay algunos esfuerzos muy aislados, y sobre todo muy recientes, en los que algunas compañías han intentado empezar a explorar el campo de los microseguros".

"Los micro seguros, entonces, son una combinación, en mi opinión, interesante, virtuosa, de la operación de un servicio financiero con el efecto que tiene la política o la protección social, porque permite por un lado que esa población pueda acceder a un mecanismo de compensación y también permite elevar, desde el punto de vista del servicio financiero, los niveles de penetración del seguro".

Finalmente, presentó en forma muy sencilla y pedagógica, un resumen de las operaciones básicas del seguro, a saber:

- ♦ El producto
- ♦ El pago del siniestro y
- ♦ La comercialización

Que sean productos relacionados con los eventos que afectan a las personas en esta evolución, para

tratar de salir de la pobreza; productos que sean tan incluyentes como sea técnicamente posible, o sea con un nivel mínimo de exclusiones.

Que la clave de estos productos es cómo cobrar la prima y la segunda es cómo pagar los siniestros, porque para que puedan funcionar una prima de uno o dos dólares los costos de transacción tienen que ser mínimos.

Que el pago sea muy rápido cuando ocurre un siniestro, porque esta gente si no tiene para salir del agujero en ese momento se va meter en una serie de problemas que los seguirán teniendo en la lona.

Que regularmente estos productos vayan acompañados de alguna forma que vaya educando a la gente en la utilización y en los beneficios de los productos.

Finalmente, los canales de comercialización que hay que utilizar para esto tienen que ser diferentes a los que se utilizan hoy día en la industria aseguradora mexicana, la utilización de redes bancarias o la utilización de redes de micro-financieras que están mucho más extendidas que las redes bancarias, las redes comerciales, y también nuevas redes de distribución basadas en una fuerza de intermediarios o en una fuerza de agentes distinta a la que existe hoy.

Y que se debe centrarse el esfuerzo del sector en el cómo buscar mecanismos o formas inteligentes de hacer que el seguro llegue a más personas, que más personas puedan beneficiarse de los beneficios que tiene este mecanismo de compensación y que en esa medida se esté creando un mercado que permita que esta industria crezca a tasas mucho más aceleradas que las que tenemos hoy en los próximos 20 ó 30 años.

4. LAS MICROFINANZAS Y LOS SEGUROS EN MÉXICO

MICROFINANZAS

La entrada en vigor de la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP) ha proporcionado el marco regulatorio adecuado para el fortalecimiento y consolidación del Sistema Financiero Popular mexi-

cano que busca dotar de servicios financieros al 80% de la población mexicana que no tiene acceso al sistema financiero comercial.

La definición gubernamental, presente en la página Web de La Secretaría de Desarrollo Social precisa a las Finanzas Populares como servicios financieros tales como ahorro, crédito, seguros, y remesas dirigidos a la población que no han podido acceder a las fuentes financieras convencionales (banca comercial, banca de desarrollo, etc.). Éstas incluyen servicios financieros en pequeña escala, conocidos como microfinanzas, que se orientan a atender a los sectores de bajos ingresos.

El potencial de los usuarios de servicios financieros relacionados con el ahorro y el crédito popular es de 20 millones de personas.

De las 600 empresas dedicadas al ahorro y crédito popular detectadas por BANSEFI, 382 se encuentran realizando trabajos de modernización de sus sistemas, regularización de su situación financiera y fiscal, creación de órganos de supervisión y de los fondos para proteger el ahorro, que les permiten seguir operando y, en un futuro, transformarse en entidades de ahorro y crédito popular al amparo de la prórroga condicionada establecida en la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Sólo 119 empresas han manifestado su inconformidad por incorporarse a dicho marco regulatorio por cuestiones políticas; a pesar de esta resistencia, la entrada ordenada a la ley brindará a los ahorradores de mayor certidumbre y posibilitará el desarrollo de Finanzas Populares sanas.

Sobra apuntar que, ante la falta de regulación y supervisión, las instituciones dedicadas al ahorro y préstamo popular funcionaban como un monopolio con los vicios económicos que esta figura conllevaba, debido a que no existían competidores en sus zonas de influencia, y, si los había, se trataba de prestamistas particulares que cobraban tasas de interés muy elevadas

(agiotistas). Con la entrada en la Ley se fomenta la aparición de nuevos competidores en el mercado financiero, lo que impulsará tasas de interés competitivas a favor de la población de escasos recursos.

Ahora, la LACP regula la función de ahorro y crédito popular, que en adelante sólo podrá ofrecerse a través de dos figuras:

- ♦ la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo y
- ♦ la Sociedad Financiera Popular;

La LACP se apoya en la Supervisión Auxiliar que ejercerán las Federaciones, reconoce el nivel de desarrollo individual de cada intermediario financiero, por lo que a mayor tamaño, se estará facultado para operar más productos y servicios, pero también se les aplica una regulación más completa y se cuenta con un seguro de depósito privado como mecanismo de última instancia para proteger a los ahorradores.

Las Organizaciones de Ahorro y Crédito Popular se encuentran dispersas en todo el territorio nacional, pero tienen una concentración notoria en el centro, el occidente y el sur del país.

Las organizaciones de mayor tamaño son las Sociedades de Ahorro y Préstamo, que forman el único subsector que tiene 3 entidades -*Caja Popular Mexicana, Caja Telmex y La Inmaculada*- con activos totales superiores a 500 millones de pesos.

Caja Popular Mexicana es la entidad más grande del sector, con más de 4,000 millones de pesos de activos, que equivalen al 27.8% de los activos totales del sector.

A principios de marzo de 2006 se contaban con tres Entidades de Ahorro y Crédito Popular (**EACP**) autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para operar en los términos previstos por la LACP y 12 Federaciones autorizadas para supervisar y brindar asistencia técnica, a saber:

EACP

- ♦ Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V. (FINCOMUN),
- ♦ BATOAMIGO, S.A. de C.V. y
- ♦ UNAGRA, S.A. de C.V.

FEDERACIONES

- ♦ Fine Servicios, S.C.
- ♦ Victoria Popular, S.C.
- ♦ FMEAC, S.C. de R.L.
- ♦ Cajas Populares Alianza, S.C. de R.L. de C.V.
- ♦ Cajas Solidarias, A.C.
- ♦ Cooperativas Financieras UNISAP, S.C. de R.L. de C.V.

- ♦ Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur, S.C. de R.L. de C.V.
- ♦ Federación Sistema Coopera, S.C. de R.L. de C.V.
- ♦ Federación de Instituciones y Organismos Financieros Rurales, A.C.
- ♦ Federación Atlántico Pacífico de Entidades de Ahorro y Crédito Popular, S.C.
- ♦ Federación Fortaleza Social, A.C.
- ♦ Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste, S.C.L. de C.V.

En el siguiente cuadro se presentan los tipos de Organizaciones de Ahorro y Crédito Popular, su número aproximado y afiliación de socios:

	Número	Socios
• Uniones de Crédito (sólo las que captan ahorro de sus socios)	32	19,000
• Sociedades de Ahorro y Préstamo	11	675,000
• Cooperativas de Ahorro y Préstamo	157	1,081,000
• Cajas Solidarias	210	190,000
• Cajas Populares	220	344,000
Total	630	2,309,000

Finalmente, como un caso ejemplar de Cajas Solidarias tenemos el siguiente, reportado por la periodista Ana María Rosas Peña:

"En el municipio de San Miguel de Cruces, en la sierra de Durango, no hay energía eléctrica, tampoco teléfono, ni un camino pavimentado y menos un banco; pero desde 1994 existe una caja solidaria que en este momento tiene más de mil 750 socios y brinda servicios financieros a esta comunidad de apenas 3 mil 500 habitantes.

En este pueblo maderero, ubicado a seis horas de la ciudad de Durango, la capital del estado, al que sólo se puede acceder por un camino de terracería, siempre y cuando no llueva, o de plano en avioneta de un solo motor y que vuela por la gracia del Espíritu Santo, muy pronto tendrán energía eléctrica gracias al ahorro que han logrado con su caja solidaria".

Javier Gavito Mohar, director general del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), antes Patronato del Ahorro Nacional, decía que los últimos años han sido de mucho trabajo en el sector de ahorro y crédito popular, aunque en realidad tiene ya más de 50 años de operar en el país.

"No es un sector nuevo, son cajas con verdadera vocación que han atendido a un segmento que fue abandonado por los servicios bancarios. Además, pasaron por todas las crisis económicas que ha habido en el país y ahí siguen".

A decir del funcionario, esto demuestra la capacidad que han tenido para captar el ahorro en las comunidades donde se asientan y, además, asignarlo eficientemente, pues tienen buen registro de recuperación de créditos.

MICROSEGUROS

Las operaciones realizadas en México van desde experiencias de gobierno hasta experiencias con aseguradoras y, lo más maravilloso, hasta experiencias con comunidades de base.

En el área de gobierno tenemos experiencias reconocidas a nivel mundial como es el del seguro agrícola, los fondos de aseguramiento y el microseguro de Vida.

Además, el Seguro Popular de Salud, ejemplo fehaciente de que la protección social es la otra cara del microseguro. Gran aventura y ejemplar instrumento para allegar los servicios de salud a los que nada tienen o tienen muy poco. Baste mencionar que, en el reporte a junio de 2007, que se encuentra ya en la Web, se dice que este microseguro cuenta ya con 5.4 millones de familias afiliadas al esquema, con un total de 16.5 millones de personas gozando de este seguro.

➤ Sistema Nacional de Aseguramiento al Medio Rural (SNAMR)

Se integra por aseguradoras privadas, sociedades mutualistas, fondos de aseguramiento agropecuario y AGROASEMEX, como instancias autorizadas para suscribir seguros del ramo agrícola y de animales en el marco de la regulación y normatividad vigente.

El seguro agrícola en el año 2000 estuvo concentrado en AGROASEMEX, en 196 fondos de aseguramiento en operación y en cuatro instituciones de seguros de capital privado.

Período 1990 - 2000	Período 2001 - 2006
Comercial América General de Seguros Ace Seguros Pro Agro	Comercial América General de Seguros Pro agro MAPFRE TorreónS. M.

Tanto AGROASEMEX como el conjunto de las aseguradoras privadas tienen presencia en la totalidad de estados de la república mientras que los fondos en el año 2000 concentraron su operación en dieciocho estados.

Entre los elementos que definen la permanencia de los Fondos de Aseguramiento destaca el crédito.

La descapitalización crónica de los productores ha acentuado la dependencia del crédito para realizar las labores del campo e incluso para la manutención de la familia.

Entre mayor dependencia de los productores de la agricultura y ésta del crédito, los productores sienten mayor necesidad de asegurar la recuperación de las inversiones, además de que constituye un requisito para acceder al crédito.

Con la promulgación de la Ley de Fondos Agropecuarios publicada en el DOF 13 DE MAYO DE 2005, se inicia otro espacio a este respecto y resta esperar resultados.

➤ Microseguro de Vida

El 15 de Febrero del 2005, salió el acuerdo en el que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público emitió las Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo del Micro Seguro de Vida.

En el Anexo 17 "Programa Especial Concurrente para el Desarrollo Rural Sustentable 2005" en su apartado "Financiamiento y Seguro Rural", se encuentra previsto el Programa "Gastos de Supervisión y Operación de Fondos de Aseguramiento y Microseguro",

Ahí se reconocía el hecho de que la población rural, principalmente la ubicada en regiones marginadas, requiere de servicios financieros adaptados a sus condiciones sociales y económicas y proseguía diciendo:

"Que en seguros el avance es mínimo, lo cual cobra especial relevancia en la medida en que la población de escasos recursos dedicada a la actividad agropecuaria,

es particularmente vulnerable a factores relacionados principalmente con fallecimientos, enfermedades y desastres naturales, que pueden provocar descapitalización y retrocesos difíciles de revertir".

"Que existe la necesidad social de diseñar e implementar un Micro Seguro de Vida que atienda, de forma masiva y de manera sostenible, a la población de bajos ingresos asentada en comunidades rurales.

En primera instancia, el Micro Seguro debe proporcionar los recursos mínimos para hacer frente a los denominados últimos gastos o funerarios".

Los Intermediarios: en singular o plural, son las organizaciones de productores y micro financieras que participen como agentes vinculadores entre el asegurado y el asegurador directo.

Los recursos de apoyo asignados a este programa fue de 15 millones de pesos, ejercido por AGROASEMEX para:

1. Diseño y desarrollo del Micro Seguro de Vida
2. Prueba piloto
3. Fondo de recursos líquidos

Para la instrumentación y operación de la **prueba piloto** hay para los Intermediarios, apoyos financieros con cargo al Programa, destinados exclusivamente a:

- a).- Sufragar gastos operativos por un monto equivalente al cincuenta por ciento de la prima de riesgo por cada asegurado.
- b).- Adquirir el equipo de cómputo y software requeridos para la operación y administración del Micro Seguro de Vida, por un monto máximo de \$20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 M. N.) por Intermediario.

Para abreviar, baste comentar que se siguió en todo la Metodología del "librito" de los Microseguros en las diferentes etapas de la mecánica de operación:

- ♦ Diseño del producto considerándose la demanda efectiva y potencial.
- ♦ La base de datos y la estructura técnica actuarial.
- ♦ La estructura administrativa y operativa: integración, dirección y control.
- ♦ La capacitación del recurso humano dentro de los diferentes grupos de Intermediarios, así como la de realización de talleres o seminarios de formación, análisis e intercambio de mejores prácticas en micro seguros.
- ♦ La capacitación de asegurados y beneficiarios en materia de derechos y obligaciones derivadas de la adquisición de una póliza de Microseguro de Vida.

El fondo de recursos líquidos administrados por AGROASEMEX se destina a cubrir tres rubros:

- ♦ Desviaciones de siniestralidad del Microseguro de Vida.
- ♦ La realización de estudios, asesorías externas y contratación de los servicios que se requieran para la instrumentación, seguimiento y evaluación del Micro Seguro de Vida.
- ♦ Los gastos que erogue el personal de AGROASEMEX para la realización de las tareas que se

requieran para el cumplimiento de este Programa.

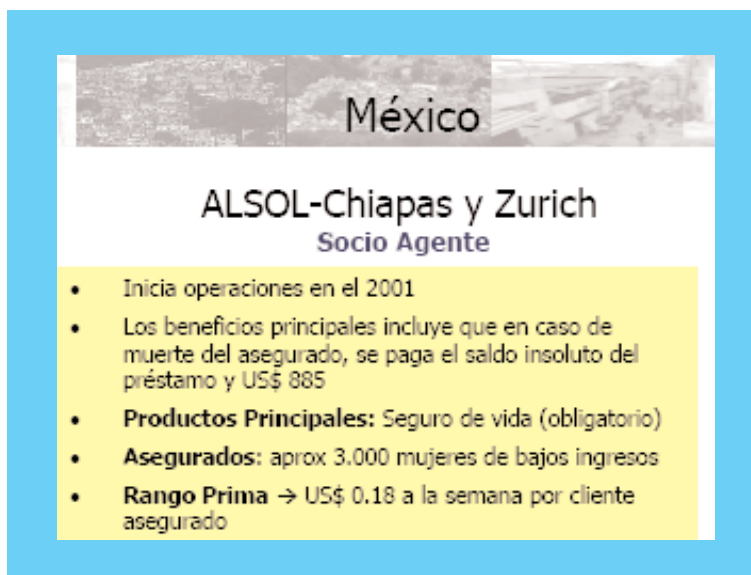
También, hay extraordinarios ejemplos y experiencias en las comunidades de base con y sin apoyo de aseguradoras privadas.

Se menciona, nada más en forma sucinta, los casos de:

- ♦ El caso de Alsol, Chiapas. AC. (Alsol con Zurich Seguros).
- ♦ El caso del Grupo de Ayuda Social Humanitaria Cosauteca en Cosautlán (GASHC), Veracruz
- ♦ Propuesta de Microseguros en México: el caso de Veracruz.
- ♦ Propuesta de Microseguros de vida: Modelo socio-agente-microfinanciera.
- ♦ Propuesta de otros Microseguros de vida: Modelo de grupos comunitarios de base.

En este terreno, hay para dar y prestar. Sin embargo, tres botones de muestra. A continuación se presentan dos diapositivas para los primeros y una sucinta explicación para el tercero.

➤ El caso de Alsol, Chiapas. AC. (Alsol con Zurich Seguros).



México

ALSOL-Chiapas y Zurich
Socio Agente

- Inicia operaciones en el 2001
- Los beneficios principales incluye que en caso de muerte del asegurado, se paga el saldo insoluto del préstamo y US\$ 885
- **Productos Principales:** Seguro de vida (obligatorio)
- **Asegurados:** aprox 3,000 mujeres de bajos ingresos
- **Rango Prima** → US\$ 0.18 a la semana por cliente asegurado

- El caso del Grupo de Ayuda Social Humanitaria Cosauteca en Cosautlán (GASHC), Veracruz.

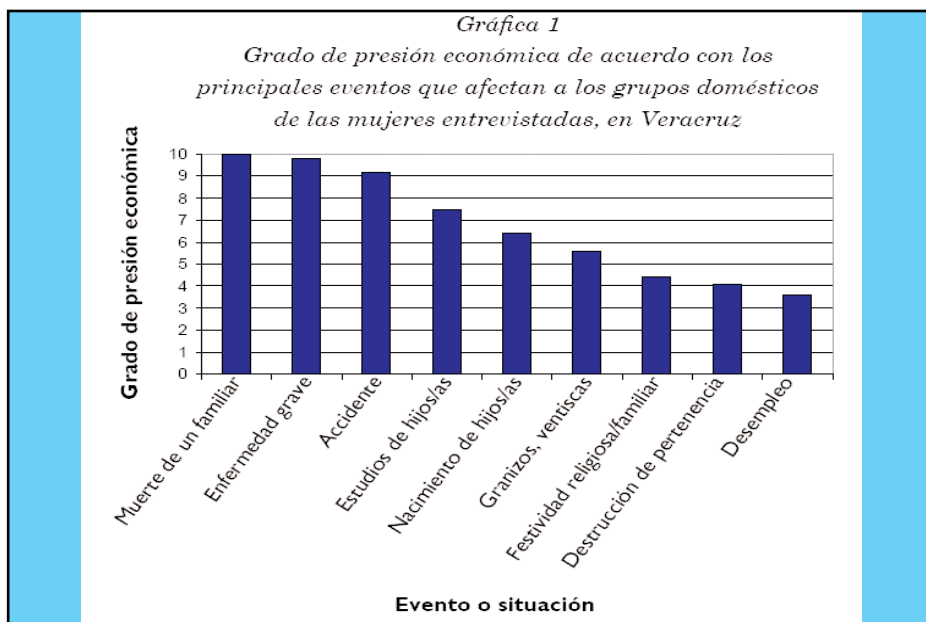
**Grupo de Ayuda Social humanitaria
Cosauteca en Cosautlán (GASHC),
Veracruz**

Grupos Comunitarios de Base

- Inicia operaciones en el 2001
- Los beneficios principales incluye que si fallece un adulto se paga USD 1.029 y si fallece un menor de 6 años se paga US\$ 515
- Productos Principales:** Seguro de vida (obligatorio)
- Asegurados:** 800 familias integrantes de la organización
- Rango Prima** → US\$1.34 cada vez que fallece un miembro de las familias afiliadas

- Propuesta de Microseguros en México: el caso de Veracruz.

Por brevedad de espacio, muestro dos figuras tomadas del gran trabajo realizado en las Propuestas de Microseguro para el estado de Veracruz, de Nidia Hidalgo et al. (Conferencia-México Microfinanzas. Isla Margarita. Venezuela.2006), y en donde se muestra el resultado de una investigación del análisis de la demanda y el grado de presión económica, ante los principales eventos que afectan a los grupos domésticos de las mujeres entrevistadas, en Veracruz.

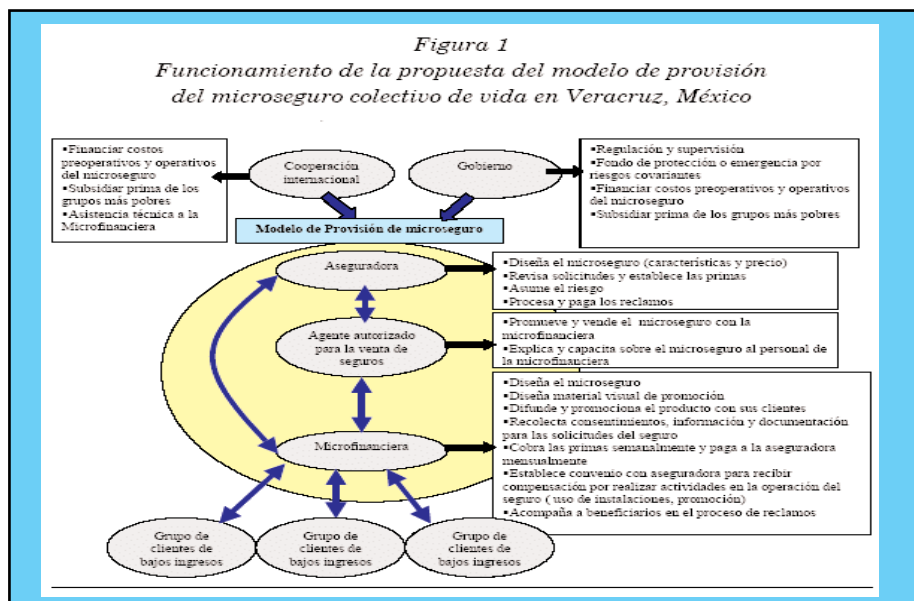


Se pudo constatar que para lidiar con estos eventos, las mujeres recurren a diversas fuentes de apoyo de acuerdo con el evento: si se puede programar o es un evento difícil de predecir.

En los casos que se pueden programar (casamientos, nacimientos, bautizos, estudios de los hijos, festividades religiosas. . .) usan sus ahorros; pero para los imprevistos que no se pueden programar recurren al préstamo de diferentes fuentes (Microfinanciera, prestamistas, familiares y amigos).

Llama la atención que teniendo acceso a una microfinanciera, acudan a otras fuentes de préstamo. Quizá sea porque obtienen una respuesta más rápida a su necesidad o porque el tamaño del préstamo de la microfinanciera no cubre su necesidad económica.

Para terminar este inciso, muestro la siguiente figura que muestra el funcionamiento de su propuesta para el Estado de Veracruz.



EXPERIENCIAS EN MICROFINANCIERAS Y ASEGURADORAS

Son muchas y muy variadas

Mencionaré, escuetamente, el caso del Banco Compartamos, en adición a lo dicho en antecedentes sobre microfinancieras. En los otros casos nos quedaremos en la pura mención: Funerales Populares de Finsol; Seguros Azteca; HIR seguros; el de las iniciativas para crear las mutualistas de los Ambulantes del D. F., y el de aseguramiento para los afiliados de la Unión Nacional Integradora de organizaciones solidarias y economía social, entre otras que existen.

➤ Banco Compartamos:

- En voz de sus fundadores quieren seguir creciendo.
- La ONG que nació en 1990 se ha convertido en una de las microfinancieras más sólidas.

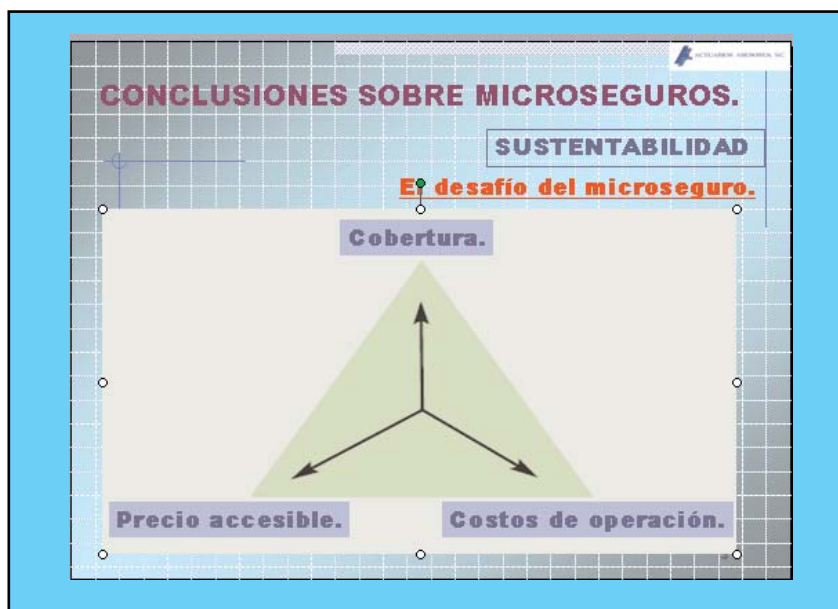
- Manejan microseguros de 15,000 pesos y, entre sus planes, la primera estrategia para lograr sus objetivos está el impulsar la venta del microseguro.
- Tienen medio millón de clientes. 2700 colaboradores.
- En su prueba piloto tuvieron 80,000 asegurados y tuvieron 57 siniestros de fallecimiento.

5. CONCLUSIONES

El desafío futuro está en crear esquemas de microfinanzas y de microseguro que sean sustentables, en el largo plazo.

La sustentabilidad del esquema asegura acceso permanente a los servicios, bien sea que cubra sus costos con la asistencia de donadores y gobierno o, con las primas futuras de renovación y rendimientos de las inversiones.

Lograrlo dependerá del equilibrio entre los siguientes tres elementos:



Basados en la experiencia del estudio de casos, realizado por la reaseguradora MUNCHENER, se sugieren tres categorías estratégicas para alcanzar la sustentabilidad de los microseguros.

1. Limitar los beneficios
2. Enfocarse en la eficiencia y
3. Diversificar los ingresos

En el primer punto se sugiere empezar con el seguro de crédito; fijar un máximo de suma asegurada; racionar los beneficios y enfocarse en la cobertura más conveniente **de alto-coste y baja-probabilidad**. En el segundo punto: Centrarse en colectividades; Usar primas bajas; Apoyarse en sistemas de dis-

tribución baratos; Controlar los costos; y, Negociar por volumen.

Finalmente, para el tercer punto: Utilizar los subsidios cruzados de productos y mercados; Crear un fondo que subsidie las operaciones; Buscar subsidios del Gobierno; y, excelente dirección y manejo del negocio.

➤ **RETOS y EXIGENCIAS FUTURAS:**

Dentro de este apartado, vale la pena traer a colación los continuos retos o exigencias que pueden llegar a limitar la expansión del microseguro y que se dan en:

1. Los clientes
2. Los proveedores
3. Las autoridades reguladoras y
4. El entorno

Los retos o exigencias con los clientes se resumen en poder darles una educación efectiva; en cultivar los mercados de bajos ingresos en la cultura del seguro; en satisfacer la demanda no alcanzada con nuevos productos; y, lograr llegar a los más vulnerables.

Con los proveedores el reto está en que estos construyan un staff capaz; tengan una fuerte gerencia, junto con una eficiencia consolidada; en encontrar el modelo correcto de negocios y canales de entrega del servicio prestado.

Con las autoridades reguladoras el reto está en que quiten los obstáculos que puedan afectar a los microseguros; adoptar una agenda para el desarrollo del mercado; reconocer los esquemas informales, donde sea apropiado; y, desarrollar acercamientos sistemáticos y completos.

Finalmente, en el entorno, el reto está en: Mejorar las facilidades del cuidado de la salud; generar y usar datos claves del microseguro; fortalecer los mercados financieros; crear condiciones macroeconómicas estables; y, estar preparado para los riesgos catastróficos.

➤ **Transformar las operaciones del microseguro con Tecnología de punta**

Otro tema final a considerar es aprovechar todas las oportunidades de automatización que puedan presentarse en:

1. En el enrolamiento y emisión de la póliza
2. En el proceso de cobranzas
3. En la reclamación de los siniestros
4. En los estudios actuariales y fijación de precios
5. En la educación y el entrenamiento

En el primer punto, las oportunidades se presentan cuando los agentes puedan lograr hacer el envío, por Internet, de las solicitudes del seguro y, en general, de todos los documentos necesarios para la emisión de la póliza; la cual, a su vez, puede automatizarse, enviándola por el mismo conducto. También, vía imágenes, imprimir la documentación y el registro de información de los asegurados. Finalmente, los riesgos compartidos que se encuentran computarizados reflejarán mejores niveles de riesgo en las primas.

En el proceso de cobranzas, podemos mencionar las oportunidades de automatizar los listados por grupo de clientes; el envío y cancelación de recibos.

En el proceso de reclamaciones por siniestros, está la oportunidad de tener en línea los siniestros ocurridos, los pagados y los pendientes de pago para que los clientes puedan hacer un seguimiento de sus casos en la Web. También, el acelerar el proceso de los siniestros y, sobre todo, de su pago vía Bancos locales o cajeros automáticos (ATM's). Con ello, asimismo, se tendrá la oportunidad de tener records efectivos para procesos y estudios de siniestralidad basados en la propia experiencia.

En el cuarto punto, como oportunidades para el área actuarial, se pueden encontrar las oportunidades de estudios de mortalidad y morbilidad; análisis de primas; y, verdaderas fuentes de información, que se podrán conjuntar para estudios a nivel nacional.

Finalmente, pero no por ello menos importante, se puede utilizar la automatización en establecer un staff de educación y entrenamiento a distancia, con servicios establecidos vía Internet, que pueden convertirse en técnicas efectivas de educación al cliente y colaboradores.

Como cierre a este trabajo, concluyamos que para asegurar a los que menos tienen, o tienen poco, los clientes de las microfinanzas y del microseguro, se necesita que los aseguradores, las autoridades reguladoras, los hacedores de políticas públicas, y las organizaciones sociales trabajen muy de la mano con un propósito común y un espíritu inquebrantable:

- **Los aseguradores** deberán esforzarse en comprender las necesidades cambiantes de los clientes y adaptar sus productos y servicios, de tal forma que mejoren la tasa de costo-beneficio para ellos.
- **Las autoridades** reguladoras deben promover una agenda de desarrollo para los mercados a atender e

incluir, pero buscando un adecuado balance entre la protección de los consumidores y la expansión del acceso al microseguro.

- **Los hacedores de políticas públicas** necesitan crear un entorno que permita incluir la estructura necesaria para el microseguro.
- **Las organizaciones sociales**, incluidas las ONG's, cooperativas y organizaciones de trabajadores y otras asociaciones, pueden jugar un papel crítico en organizar a los trabajadores de la economía informal, que no tienen acceso a la protección social o a otros tipos de microseguros.
- **Finalmente, los billones de pobres** que no tienen forma de enfrentar sus riesgos deben responder positivamente a los esfuerzos de los proveedores y autoridades reguladoras, aceptando la cultura del seguro y su capacidad de otorgarles libertad financiera, seguridad y un buen estado de vida.

REFERENCIAS:

¹ Este boletín es un resumen de varias presentaciones realizadas dentro de un taller sobre el tema de Microseguros, llevado a cabo desde el 20 de Agosto al 7 de Septiembre del 2007. México. D. F.

² MUNCHENER. Protecting the poor A microinsurance compendium Full Book.

- Into Action. Microseguro. MUNCHENER.
- Manual y guía Consultative Group to Assist the Poor (CGAP).
- MFIAppraisalGuide BM2007. CGAP.
- MFIResourceGuide BM2007. CGAP.
- FocusNote 05 Spanish mayo1997. CGAP.
- Operational Note_01_Spanish BM1998 . CGAP.
- FocusNote 21 Mayo2001 . CGAP.
- FocusNote 20_Spanish OCT.2001 . CGAP.
- 20070620 Working Time Around the World. CGAP.
- Case Study scaling up Mayo2004. CGAP.
- Occasional Paper11sp Agrícola Agosto 2005 . CGAP.
- FocusNote 34 Febrero2006 . CGAP.
- FocusNote 37. SEPT2006. . CGAP.

³ MICROFINANZAS. Ing. Emilio Illanes.2006/ 2007

- Propuestas de Microseguro para el estado de Veracruz. Nidia Hidalgo et alteri. Conferencia-México Microfinanzas. Isla Margarita. Venezuela.2006
- Perspectivas del productor de seguros sobre los mercados masivos. Cavecose -Isla Margarita. Venezuela. 2006
- La banca-seguros, micro créditos y microseguros. Óscar Bosque. 2007

- Los microseguros y su futuro. Oscar Bosque. 2007
- Microseguros para microcréditos . Perú. Gabriel Bustamante.
- www.google.com MICROSEGUROS Prensa México
- Crecen redes financieras Oct.2004
- Ramo Cajas solidarias
- EACP 2004_2005

⁴ La reforma al sistema de aseguramiento agropecuario y la participación de los productores organizados en la operación del seguro. 2001. Autor: Dr. J. Reyes Altamirano Cárdenas.

- AGROASEMEX. 2000. Diez años de seguro agropecuario en México. Memoria 1990-2000. AGROASEMEX, Santiago de Querétaro, Qro. México.
- FIRA. 2000. Informe Anual 1999. Morelia, Mich. México.
- Camiro Pérez, A, Duran Ferman, G. 1990. Diagnóstico general del fondo común de los ejidos colectivos de los valles del Yaqui y Mayo. Tesis Profesional. Departamento de Sociología Rural, Universidad Autónoma Chapingo. Chapingo, Méx.
- Castaños, C. M. 1987. Organización Campesina: La estrategia truncada. Agrocomunicación Saénz Colin y Asociados. Chapingo, México.
- 2005SHCP Reglas de Operación. HCNSF.
- 2006SHCP. Lineamientos para Reglas de Operación. HCNSF.
- SHCP. 2000. "Reglas de operación del subsidio a la prima del seguro agropecuario" en Diario Oficial de la Federación, 15 de mayo del 2000. México, D.F.
- Manuel Aguilera.6. Semana del seguro en México. Mayo 2007.HCNSF.
- Ley ahorro popular 2005_2006. México.
- Reglamento de Microseguros. Perú. 2007
- Ley de Fondos Agropecuarios se publicó en el DOF 13 DE MAYO DE 2005
- 2007Circular S-8.1 proyecto microseguros 050607 con adecuaciones. HCNSF.

⁵ SINTESIS DE PRENSA. AMIS. AÑO 2007

⁶ "Microseguros como herramienta alternativa de penetración de seguros en países emergentes". Dra. Alesia Rodríguez Pardo. Seminario Microseguros MAIS-Fides. Ciudad de México. 6 de Septiembre del 2007.

ESTIMADO SOCIO:

boletín técnico

Cualquier comentario, observación
o sugerencia a este Boletín
favor de hacerlo llegar
directamente al autor.

Act. José Enrique Peña Velázquez
Director General
Actuarios Asesores S.C.
e-mail: jepv2006@prodigy.net.mx