

**UNA PROPUESTA DE MICROSEGURO DE VIDA A
TRAVÉS DEL TRANSPORTE MASIVO**

**ALEJANDRA MANRIQUE TRUJILLO
ALEXANDRA CAICEDO MARTINEZ
JANNETT NIEVES CORTES**

**Trabajo de grado para optar a título de
Especialista**

**Directora
Dra. MELIDA TAMAYO VALENCIA
Administradora de Empresas
Especialista en Derecho de Seguros**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DERECHO,
SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
CHIA, 2008**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Ciudad y fecha

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
1. TEMA.....	10
2. FORMULACION DEL PROBLEMA	10
2.1 JUSTIFICACIÓN E IMPACTO ESPERADO	10
2.2 DEFINICION DEL PROBLEMA	10
2.3 ANTECEDENTES	10
3. OBJETIVO GENERAL.....	11
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
5. MARCOS DE REFERENCIA	11
5.1 MARCO TEORICO	11
6. MARCO CONCEPTUAL	21
7. MARCO GEOGRAFICO	24
8. MARCO DEMOGRAFICO	24
9. MARCO JURIDICO	24
10. METODOLOGIA	24
10.1 CUERPO DEL TRABAJO.....	25
10.1.1 Historia del Microseguro.....	25
10.1.2 Entorno Social	28
10.1.3 Microseguros, Productos y Servicios.....	40
10.1.4 Sostenibilidad Financiera e institucional.....	57
10.1.5 Desarrollo Microseguro Vida para usuarios de Transporte Masivo .	65
10.1.6 Propuesta de Mercadeo.	73
11. FOLLETO DEL PRODUCTO	83

12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
13.	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	85
14.	CRONOGRAMA.....	85
15.	BIBLIOGRAFIA	86

LISTA DE TABLAS

	pág.
TABLA 1. Estadísticas Transmilenio 2008.....	38
TABLA 2. Estadísticas Transmilenio 2008.....	39
TABLA 3. Particularidades de los microseguros	42-43
TABLA 4. Amparo básico Amparar.....	47
TABLA 5. Alcance y descripción del modelo de microseguro Amparar	47
TABLA 6. Coberturas Trabajo Seguro	54
TABLA 7. Coberturas Producto Exequias Carrefour.....	56
TABLA 8. Resumen de producto	66
TABLA 9. Tabla mortalidad DANE.....	68
TABLA 10. Tabla poblacional de mortalidad DANE 2005-2010.....	69
TABLA 11. Resultados proyectados.....	79

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
GRAFICO 1 .Estudio demanda diaria Transmilenio.....	78
GRAFICO 2. Demanda de pasajeros diaria en Transmilenio Vs venta esperada diaria Viva seguro	80
GRAFICO 3. Análisis de participación sobre primas.....	81
GRAFICO 4 Análisis de siniestralidad	82

RESUMEN

Partiendo de la pregunta ¿Es el entorno social de los usuarios de Transporte Masivo, una oportunidad de mercado para el Microseguro de Vida?, surge el presente Trabajo de Grado, el cual busca a lo largo de los diferentes numerales construir una propuesta que pueda ser materializada a mediano plazo y que responda a las necesidades de la población objetivo.

Inicialmente, se parte de una revisión teórica e histórica sobre la evolución del Microseguro y las diferentes modalidades que se encuentran, tanto en Colombia como a nivel mundial, donde llama la atención como en ciudades o países denominados “pobres” se ha convertido en una herramienta que permite combatir la pobreza y ha mejorado sustancialmente la calidad de vida de la población de más bajos recursos.

Esta revisión también permite identificar diferentes prácticas y actores que participan en el Microseguro, siendo algunos tradicionales como las Aseguradoras y otros que han encontrado en este sistema un nicho de mercado y operación para complementar sus estrategias como son las Cooperativas y las Microfinancieras. Estas últimas representando uno de los principales canales para llegar de manera conjunta al grupo objetivo.

Sin embargo, a pesar de este tipo de canal que se puede considerar tradicional, ha sido nuestro objetivo buscar y construir una propuesta diferente para llegar a la población de bajos recursos que usa el Transporte Masivo “Transmilenio” en Bogotá, razón por la cual se revisó e incluyó información sobre la operación y estadísticas de este sistema, con miras a la construcción del proyecto, el cual parte de la definición de las modalidades y amparos básicos propuestos, cuya cobertura es Muerte por cualquier causa, donde la empresa “Transmilenio” es el Tomador del Seguro y los usuarios que deseen tomar la póliza, los asegurados.

En cuanto a la Tarificación y en la Nota Técnica se define una edad mínima de ingreso de 15 años, una máxima de ingreso y permanencia de 65 años, con una prima de 200 pesos por cada certificado expedido, siendo fijado el valor asegurado en DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE 250.000. por certificado con vigencia de un mes.

Finalizando, se establece la propuesta de mercadeo y la proyección de resultado, con un canal de distribución amplio y de fácil y permanente acceso para la población objetivo, como son los puntos de pago de Transmilenio, en los cuales la pregunta obligada será, si quiere el tiquete con seguro o sin él. Obviamente, la tangibilización de este último paso requerirá de la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar la comunicación entre tomador y aseguradora, y la impresión del certificado individual de la póliza.

INTRODUCCIÓN

Debido al desarrollo mundial y al avance que a pasos agigantados crecen los países industrializados, se aumenta aún más el abismo que separa a éstos de los países del tercer mundo o en vía de desarrollo, las diferencias no solo radican en el poderío financiero sino también en los índices de pobreza, y es allí donde nace el tema de los microseguros, en la preocupación mundial por convertir el planeta en un ambiente más justo con oportunidades para todos. No es fácil darle desarrollo a una idea tan altruista sin embargo entre las opciones internacionales de la ONU, para crear mecanismos dirigidos a trasladar a la mayor parte de la base de la pirámide poblacional hacia ubicarse por encima de la línea de pobreza y mantenerse allí para crecer, estas los sistemas de microfinanciamiento y los microseguros, estos no son otra cosa que una herramienta que permite mitigar los riesgos a los que están expuestos los sectores de bajos ingresos de los países en desarrollo. Este escrito pretende mediante el análisis de la bibliografía relacionada sobre el tema, y el análisis teórico de casos encontrados alrededor del mundo, plantear una opción de desarrollo de un microseguro de vida en Colombia, con el fin de aprovechar un nicho de mercado existente, el transporte masivo como Transmilenio, y los demás sistemas integrados en las diferentes ciudades del país, no solo como una oportunidad de negocio para las compañías de seguros, sino como un aporte desde la academia con el fin de poner un grano de arena para el desarrollo de las familias de colombianos que se ven abocados a seguir después de las adversidades aún más pobres que antes de éstas. Este trabajo es una forma de impulsar el país, de hacer patria.

1. TEMA

Una propuesta de Micro seguro de Vida a través del Transporte Masivo.

2. FORMULACION DEL PROBLEMA

2.1 JUSTIFICACIÓN E IMPACTO ESPERADO

En los últimos años se ha venido presentando un movimiento social en torno a brindar mejores condiciones de vida a las clases menos favorecidas, dando como resultado esquemas tan novedosos como el microcrédito y los microseguros. En Colombia estos esquemas se encuentran limitados a unas pocas compañías y a un porcentaje mínimo de la población objetivo, razón por la cual consideramos importante abordar un estudio teórico del tema con el fin de establecer las oportunidades del desarrollo de microseguro de vida a través de un canal de distribución no bancario y su impacto en la disminución de la pobreza en Colombia.

2.2 DEFINICION DEL PROBLEMA

¿Es el entorno social de los usuarios de Transporte Masivo, una oportunidad de mercado para el Microseguro de Vida?.

2.3 ANTECEDENTES

Para servir mejor y a un costo menor a más personas de ingresos muy bajos, el tema de los microseguros ha tenido un gran estímulo alrededor del mundo en los últimos años.

En Colombia las pólizas grupales de seguro de vida son un producto muy popular en el emergente campo de los microseguros y ya contamos con varias experiencias frente al tema, el más vendido por la microaseguradora La Equidad es la póliza grupal de vida "Amparar", que combina cobertura por muerte del jefe de un hogar por cualquier causa, incapacidad total y permanente, pago de cuentas de servicios públicos y ayuda para cubrir costos funerarios. En cuanto a seguros de vida con destinación específica para cubrir gastos exequiales tenemos como exponente a MAPFRE, Compañía que lo comercializa a través de Codensa S.A. ESP.

3. OBJETIVO GENERAL

Analizar el entorno social del nicho de mercado seleccionado y desarrollar un Microseguro de vida para este nicho, como un factor importante para mitigar los riesgos de los grupos menos favorecidos.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer y describir el origen, la evolución y la actualidad del Microseguros en el mundo.
- Determinar características de la seguridad social en Colombia frente a la cobertura de Vida.
- Revisar y describir riesgos generales a los cuales se encuentra expuesto el grupo objetivo.
- Analizar los ramos de microseguros como: vida, salud, propiedad, exequiales, de desempleo, agrícola y de daños, para así determinar el diseño de un producto de vida que pueda mejorar la cobertura del grupo objetivo.
- Describir los modelos de previsión de microseguros en el mundo y analizar los elementos necesarios para su equilibrio económico tales como la correcta determinación de la prima, cuales podrían ser sus fuentes de financiamiento, evitar la selección adversa, ofrecer planes de beneficio, posibles estimativos de copagos o deducibles, el reaseguro y la administración de la cartera.
- Desarrollar una propuesta de Microseguro de Vida para los usuarios de Transporte Masivo.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEORICO

Un microseguro es un seguro que se brinda a las personas que pertenecen a un nivel socio-económico propio de los estratos 0,1, 2 ó 3. Con este servicio quedan

protegidos contra peligros específicos como la muerte de la cabeza de familia o una catástrofe natural como una inundación. Según explica la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda) este es un seguro de bajo precio y cobertura limitada en monto que se ofrece a los hogares de bajos ingresos.

Frente a este tema Colombia se ha venido posicionando en los últimos años como una de las naciones más adelantadas en el uso de microseguros, si se compara con otras economías de América Latina, Asia y África, ya que cerca del ocho por ciento de la población de bajos ingresos que reside en el territorio nacional se encuentra cubierta con algún tipo de microseguro, situación absolutamente importante ya que para el año 2005 Colombia contaba con un 46,8% de su población en situación de pobreza, y un 20,2% en situación de indigencia, para un total del 67% de la población considerada pobre¹, al no satisfacer sus necesidades básicas según el índice NBI (necesidades básicas insatisfechas).

Según cifras del Centro de Microseguros de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda) cerca de 2,5 millones de personas están cubiertos por un microseguro en el país, sin embargo, Fasecolda explica que aún queda un mercado potencial importante por conquistar, pues el último estudio del perfil del consumidor realizado por el gremio y en una encuesta de la firma Remolina-Estrada y Sónar Services en el 2007 se observa que 54 por ciento y 57 por ciento de los hogares de estrato 2 y 3, respectivamente, manifiestan que reconocen los riesgos y cubren los más importantes; pero un total de 29 por ciento del estrato 2, y 25 por ciento del estrato 3 aún confían en que nada malo les va a ocurrir y que pueden asumir los riesgos.

Con el fin de ampliar la información referente a los diferentes tipos de Microseguros a continuación incluimos una breve descripción de cada uno.

5.1.1 Definiciones.

Una de las experiencias más significativas del avance de las microfinanzas es, sin duda, el alcance que éstas tienen con la innovación de productos nuevos hacia un sector que, por lo demás, necesita de una más adecuada democratización del crédito.

En 1997, FINCA-AIG en Uganda, África, inició operaciones para dotar a sus clientes de microseguro. El microseguro que ofrece esta institución incluye un seguro de vida (obligatorio) con una provisión socio-agente.

¹ Anuario estadístico de América Latina y el Caribe, CEPAL 2006.

La cantidad de clientes aseguradas a este servicio, especialmente mujeres, sobrepasa las 36.000, especialmente de escasos recursos, además de sus dependientes y esposos. Asimismo, la prima pagada a los asegurados es del orden del uno por ciento del préstamo otorgado al cliente pagada por FINCA cada cuatro meses. En el caso de muerte natural del o la cliente, se paga el préstamo, si la muerte es accidental se paga el préstamo más 800 dólares.

Otro significativo caso es del ALSOL-Chiapas y Zurich en México, que inició operaciones en 2001. Ofrece un microseguro de vida (obligatorio), cuyo modelo de provisión también es socio-agente. El número de clientas aseguradas es de aproximadamente 3.000 mujeres de escasos recursos, la prima pagada por las aseguradas está por el orden de los 0,18 por semana por persona.

Un estudio de Fasecolda ha profundizado en el impacto y desarrollo del tema de los microseguros en Colombia los define según su objetivo primordial “El objetivo de los microseguros es contribuir a la mitigación de las pérdidas económicas que puedan derivarse de un evento inesperado que afecte a las poblaciones vulnerables, es decir a los más pobres”².

Todo este andamiaje de desarrollo de este nuevo concepto, proviene no solo de su impacto social, sino su desarrollo como ya lo hemos visto a través de la historia y la preocupación mundial por disminuir los índices de pobreza en el mundo. Por esto varias organizaciones de todo tipo a nivel mundial se han preocupado por interiorizar más el conocimiento llegando a nuevas definiciones del MICROSEGURO así como la que sigue a continuación. “Los microseguros son herramientas importantes para la reducción de la pobreza ya que permiten que los hogares puedan salir de las trampas de pobreza al asegurar posibilidades de inversión en actividades productivas más riesgosas pero de mayor retorno. Por ejemplo, personas que están expuestas a riesgos de desastres naturales pueden dejar de invertir en pequeñas empresas por el miedo a perder dicha inversión en caso de inundación; con los microseguros, se facilita el acceso a estas inversiones”³.

De lo anteriormente referenciado podemos entender que los microseguros obedecen a la necesidad de desarrollo, e impulso económico dirigido a minimizar los niveles de pobreza en el mundo ofreciendo un sistema consistente de transferencia del riesgo que permita romper el círculo vicioso de riesgo, pobreza, mitigación del riesgo y aumento de la pobreza.

² Fasecolda - Consideraciones sobre el riesgo para algunas actividades y ramos de seguros. 3 dic de 2007.

³ Microseguros o seguros populares en Colombia: oportunidad de negocio que reduce la pobreza revista Fasecolda no. 14.

Para concluir podemos decir que el microseguro es una protección contra determinados riesgos que se brinda a personas de bajo ingreso a cambio del pago regular de una suma de dinero (primas), y se calcula teniendo en cuenta la probabilidad y el costo del siniestro. Al igual que en todas las modalidades de seguro, la cobertura conjunta de riesgos permite que muchas personas o grupos compartan el costo de un acontecimiento riesgoso. Para que los pobres puedan beneficiarse del microseguro, éste debe atender a sus principales necesidades relativas a la protección contra riesgos (seguros de salud, de vida, exequias, cosechas, según el mercado), ser de fácil comprensión y económicamente accesible⁴. Así mismo no solo el Microseguro se configura como una herramienta social sino también abre los ojos al sector asegurador para dar más atención a una gran oportunidad de mercado con exigencias muy específicas en lo atinente a la comercialización desarrollo de productos, etc, un mercado interesante más aún cuando el sector de los Seguros en Colombia cada vez esta más focalizado y con un alto margen de competitividad, es la oportunidad de abrir nuevos horizontes.

Teniendo en cuenta este crecimiento a pasos agigantados, vamos en adelante a dar un recorrido por las clases de Microseguros en el mundo y algunos desarrollos específicos en Colombia.

Cabe anotar que los microseguros representan una alternativa para mitigar los riesgos de las familias más pobres y las empresas pequeñas y medianas y, de esta manera, deben contar con una opción acertada para resolver eventos que pueden vulnerar su patrimonio.

Evaluando los riesgos que pueden poner en riesgo el patrimonio de las familias más vulnerables entre los riesgos más comunes que deben prever están:

- Fallecimiento del proveedor de recursos.
- Pérdida de la salud.
- Incapacidad parcial o total.
- Catástrofes naturales.

Basándose en lo anterior los siguientes productos son algunos de lo que se pueden ofrecer:

- Vida.
- Vida de deudores (créditos).
- Salud.

⁴ Revista Centro del CGAP de recursos informativos para las agencias de cooperación. N° 16, diciembre de 2003.

- Desempleo.
- Responsabilidad civil (personas en automóviles).
- Daños a casa habitación o al negocio.
- Seguro agrícola y de animales.

5.1.1.1 Microseguro de vida

Quizás este sea el producto insignia de los microseguros ya que el mayor riesgo de las familias menos favorecidas es la pérdida del proveedor de los recursos, ya sea el Padre o la Madre cabeza de familia, razón por la cual ofrecer un producto que pueda pagar una indemnización y varias opciones de beneficios por una prima accesible, es un alivio donde pueden invertir un valor considerablemente bajo, para tener un recurso en caso de fallecimiento. Usualmente este tipo de Microseguros también van de la mano con las Pólizas Exequiales, también pueden contar con beneficios como una mesada de sostenimiento a la familia o beneficiarios de la póliza o también anexos como indemnizaciones por enfermedad temporal, incapacidades, indemnización adicional por muerte accidental, indemnizaciones por desmembración accidental. Todas estas coberturas adicionales permiten enriquecer el producto de tal suerte que pueda hacerlo más atractivo para una población que no tiene un profundo conocimiento sobre los seguros y que carece del cultura de administración del riesgo.

Profundizando más en la importancia del Microseguro de Vida, podemos decir que frente a la pérdida de la vida de un ser fundamental como lo son todos y cada uno de los miembros de las familias, siempre será ostensiblemente mas significativo en el impacto económico y la estabilidad y expectativas de vida de los miembros sobrevivientes, la pérdida del proveedor de los recursos económicos para el sostenimiento del hogar, razón por la cual una forma de mitigar el riesgo sin sacrificar el desarrollo normal de la familia, estudio de los hijos, atención de la casa por parte de la madre, etc.. Es decir no mitigar las pérdidas.

5.1.1.2 Microseguro de Vida Deudores

Este tipo de Microseguro es básicamente una forma de garantizar el pago de las obligaciones derivadas del microcrédito, herramienta fundamental para la disminución de la brecha entre los sectores menos favorecidos y las clases sociales que gozan de una mayor holgura financiera. Mediante este tipo de Microseguro al otorgar el microcrédito, la entidad financiera o cooperativa que otorga el préstamo, suscribe una póliza de vida deudor, donde el titular del crédito se hace asegurado por el 100% del valor del crédito garantizando que en la eventualidad de una fatalidad su familia no tendrá que pasar a conseguir los recursos necesarios para cancelar los gastos derivados de la pérdida sino también las obligaciones que por el deceso estará en imposibilidad de solventar y de la

misma manera su familia no tendría como garantizar el pago de esta deuda de una forma diferente a sacrificar sus necesidades más básicas, por esto, el Microseguro de Vida Deudor es una palanca para el crecimiento financiero de las familias que permite una mayor estabilidad financiera.

5.1.1.2 Microseguro de salud

El tipo de Microseguro de Salud ofrece atención médica externa en clínicas privadas e interna en clínicas públicas, así mismo dependiendo de la estructura de la póliza en la atención médica externa las pólizas pueden ofrecer rayos X, extracciones dentales, así como también los medicamentos y los exámenes, teniendo en cuenta las exclusiones y los medicamentos usualmente son genéricos. Este tipo de Seguro comenzó en 1996 en Tanzania con un grupo comunitario de Base creado por la Organización Internacional del Trabajo UMASIDA⁵.

5.1.1.3 Microseguros de bienes

Este tipo de microseguros tienen varias coberturas, podríamos decir que se agrupan en esta denominación varias clases de seguros ordinarios, como los de bienes muebles (póliza de hogar, equipo electrónico, vehículos) así como también las pólizas de bienes inmuebles (edificios).

Dentro de las coberturas más usuales amparadas en este tipo de póliza están las que se enuncian a continuación:

- Incendio y/o Caída de Rayo.
- Terremoto, Temblor y/o Erupción Volcánica.
- Explosión y Daño Malicioso.
- Caída de naves u objetos aéreos y/o Colisiones de vehículos.
- Cobertura especial de Daño Malicioso:
- Huracán y Vientos Tempestuosos.
- Inundación

OTRAS COBERTURAS (complementarias):

Rotura de cristales
Robo por Forzamiento de Ladrones
Robo de dinero en cajas fuertes⁶.

Los productos de los Microseguros no se circunscriben únicamente a los enunciados precedentemente, dependen en gran medida de las necesidades

⁵ Microfinanzas y reducción de la vulnerabilidad; propuestas de microseguro para Veracruz, México.

⁶ Taller de Microseguros. Act. Bernardo Miranda. Consultor SOCODEVI.

regionales y específicas del sector para el cual va dirigido el producto, y radica en este análisis la mayor importancia para desarrollar coberturas y herramientas de mercadeo y financiación sostenibles para incrementar la cultura del seguro en Colombia y el mundo en los sectores menos favorecidos.

Si bien es cierto que el país ha logrado un avance importante en temas de coberturas en Seguridad Social, aún existe un porcentaje de riesgos que no están cubiertos dentro de la normatividad de la ley, es por tal razón que se crea la necesidad en la población de ampliar dicha cobertura con los seguros, y para aquella población menos favorecida a través de los microseguros, tema en el cual nos adentraremos durante el desarrollo de este proyecto de investigación.

5.1.2 Propuesta de Mercadeo y Desarrollo

Teniendo en cuenta el ámbito del Microseguro en los Estratos 1, 2 y 3 es importante que antes de pensar netamente en el mercadeo, nos detengamos a revisar como es el proceso de compra y sus motivaciones antes, durante y después, así como sus variables económicas, psicológicas y de comportamiento.

Estos procesos y variables juegan un papel muy importante en el Mercadeo de los Microseguros ya que su conjugación es la que hace que el producto como tal sea identificado como una necesidad que debe suplirse y es allí a donde debemos llegar para garantizar que se amplíe la cobertura en el país.

Como veíamos en los antecedentes históricamente la venta de Microseguros en nuestro país se ha desarrollado de la mano de las Cooperativas y de la Banca, obteniendo una participación que si bien no es representativa ha hecho tangible estos beneficios en las clases sociales menos favorecidas.

Es importante resaltar que el modelo de comercialización de seguros a través de las entidades financieras para llegar a los clientes de estas entidades es comúnmente llamado Bancaseguros, y su ventaja radica en poder ofrecer seguros en puntos donde el consumidor tiene la costumbre de acudir y en donde el seguro viene a ser un producto complementario a los que normalmente recibe. El éxito de este canal a nivel mundial pone de manifiesto el alto potencial que tiene para nuestro país.

Sin embargo a pesar de este desarrollo histórico, hoy en día el tema se ha fortalecido porque han entrado a jugar en la comercialización del Microseguro entidades que tienen una mayor posibilidad de ampliar la cobertura, es así que

encontramos experiencias en entidades de Servicios Públicos como Codensa ⁷ por medio del cual se ofrecen seguros de asistencia exequial y de accidentes personales y Almacenes de Cadena como Carrefour ⁸ y Éxito ⁹, entre otros.



The advertisement is set against a yellow background. On the left, there is a collage of four photographs: a smiling woman, a woman covering her eyes, a young girl laughing, and a man and woman embracing. Above the photos is a small toolbar with icons for save, print, email, and share. Below the photos, the text reads: "Si no es por ellos, ¿entonces por quién?" followed by "Seguros EXITO" in a large font. Underneath that, it says "Con el respaldo de SURAMERICANA" with the Suramericana logo. On the right side, the word "NUEVO" is written in a light font. Below it, a paragraph describes the insurance as an alliance between two companies. Further down, there is a call to action: "Haz clic en el enlace adjunto para conocer todo lo relacionado con este nuevo producto". At the bottom right, there is a button that says "ver presentación completa" with a play icon.

www.exito.com.co

⁷ **Codensa**, en alianza con Mapfre, comenzó a ofrecer hace cuatro años un variado portafolio de **seguros** con un pago mínimo mensual a través de la factura. El portafolio incluye: Hogar Seguro, Granita Extendida, Asistencia Exequial y Accidentes personales.

⁸ **Correduría de Seguros Carrefour, S.A.** se constituye en julio de 2001 dentro del proceso de diversificación del Grupo Carrefour, con la intención de dar un servicio añadido a los clientes de sus hipermercados. El objetivo es ofrecer a los clientes distintas modalidades de seguros, adecuados a sus concretas necesidades, con la mejor calidad y precio, facilitándoles el asesoramiento e información sobre las condiciones de contratación. Para ello, suscribimos acuerdos en cada ramo de seguro con las Compañías Aseguradoras más reconocidas y con mayor solvencia del mercado.

En la actualidad, ofrecen mediación en seguros de **Vida, Accidentes, Salud, Hogar y Automóviles**, además de la intermediación en **seguros de viaje** ofertados por Viajes Carrefour.

⁹ Seguros Éxito, nace de la alianza de la Cadena de Almacenes Éxito con la aseguradora Suramericana.

www.carrefour.com.co

Tal como lo indica la Revista Dinero en su número del 15 de marzo de 2008, no es raro encontrar supermercados donde se le pregunta a los clientes en el momento de cancelar su factura, ¿Desea llevar un seguro por \$700.00?, algo irrisorio comparado con otros productos que pueden incluirse en un mercado y que no generan este tipo de beneficios. Sin embargo la pregunta continúa siendo, y que pasa con las personas que no acuden a los supermercados sino que hacen compras diarias en las tiendas de barrio?. En estos casos la comercialización de seguros a través de las empresas de Servicio Público puede ser la respuesta, ya que tienen una mayor cobertura y el hecho de que el pago de la prima se incluya en la facturación periódica puede favorecer la compra inicial del seguro y la permanencia.

Como vemos los canales están dispuestos para la comercialización y ampliando cada vez más su cobertura, pero no necesariamente esto significa que sea un producto de fácil ingreso a los hogares, porque nos enfrentamos a un nuevo reto: Como hacer tangible el beneficio de un producto "intangible"? y mas cuando estamos hablando de un riesgo incierto?. Uno de los grandes problemas que se tienen es la renovación de las pólizas, debido a que cuando éstas vencen, muchos asociados desconocen el significado o los beneficios del seguro que tuvieron, de modo que no ven ninguna razón para renovarla; otros argumentan no haber recibido nunca información sobre el vencimiento, ni la renovación de su seguro, y después de pasado un tiempo si alguno decide renovarla, deben pasar nuevamente por todo el proceso de aceptación y cumplir de nuevo con el período de carencia.

Y entonces como tangibilizar el beneficio? realmente esta es la pregunta que debemos hacernos cuando pensamos en Mercadear los Microseguros,

obviamente entre más personas lo compren otro tanto lo verán funcionando y el voz a voz puede ser el medio más efectivo para promocionar un producto, siempre y cuando superemos los paradigmas establecidos en las personas de los estratos mencionados, en las aseguradoras, en las entidades que los comercializan y finalmente en el Gobierno Nacional, ya que la masificación requiere contar con la seguridad jurídica necesaria para desarrollar este ramo de forma segura y rentable.

6. MARCO CONCEPTUAL

- **ADMINISTRADORA DE RÉGIMEN SUBSIDIADO**

Entidades promotoras de salud subsidiada. El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado. Tienen derecho al Régimen Subsidiado las personas pertenecientes a los niveles 1 y 2 del SISBEN, quienes podrán acceder a través de un subsidio total y las personas del área urbana pertenecientes a los niveles 2 y 3 del SISBEN, quienes podrán acceder a través de un subsidio parcial.

- **AHORRO**

Parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destina a la compra de bienes de consumo. El ahorro se obtiene restándole a los ingresos totales el gasto total en consumo. De esta forma, Ahorro = Ingresos - Gastos. El ahorro privado lo llevan a cabo las unidades familiares y las empresas, mientras que el ahorro público lo realiza el gobierno.

- **ASEGURADO**

Persona a cuyo favor se contrata una póliza de seguro. // Es la persona que tiene el interés real en evitar riesgos, esto es, quien tiene el interés asegurable. Puede ser una persona diferente al tomador.

- **ASEGURADORA**

Compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera, para asegurar riesgos contemplados en un contrato de seguros, llamado póliza.

- **BENEFICIARIO**

La persona prevista en la póliza de seguro que recibe la indemnización o prestación convenida.

- **COBERTURA**

Es el conjunto total de amparos o protecciones consignados en un clausulado, que la aseguradora se compromete a cubrir a los asegurados.

- **COOPERATIVA**

Entidad que, con capital variable y estructura y gestión democrática, asocian en régimen de libre adhesión y baja voluntaria a personas que tienen intereses y necesidades comunes, para cuya satisfacción y servicio desarrollan actividades

empresariales, imputando los resultados económicos una vez deducidos los gastos comunitarios a los socios.

- **COPAGO**

Es el aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio requerido por el beneficiario; tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema.

- **CREDITO**

Contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, que este deberá de devolver con intereses y según los plazos pactados.

- **INSITUCION MICROFINANCIERA (IMF)**

Institución especializada en la intermediación financiera para clientes de bajos recursos. Suele ofrecer también servicios de desarrollo empresarial y servicios sociales. Puede ser una organización no gubernamental, una cooperativa de ahorro y crédito, una unión de crédito, una unión de crédito, un fondo financiero privado, un banco comercial o una institución no bancaria.

- **MICROCREDITO**

Todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, destinado a financiar actividades de producción, de comercialización o de servicios en pequeña escala, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas y los ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados. Y nombre concedido a aquellos programas que otorgan préstamos pequeños a personas pobres, para proyectos que son generadores de ingreso y de auto-empleo, permitiendo el cuidado y la manutención de ellos y de sus familias.

- **MICROSEGURO**

Campo de las microfinanzas, actualmente en desarrollo, que proporciona productos de seguro a microempresarios y empleados en el sector informal.

- **PENSIÓN**

Asignación que recibe periódicamente una persona por servicios que ha prestado anteriormente, por méritos o por cualquier otra razón: pensión de invalidez, de viudez, de jubilación.

- **PÓLIZA**

Documento mercantil en el que constan las obligaciones y derechos de las partes en los contratos de seguros, fletamento y otros.

- **PRIMA**

Suma pagada a un plazo regular por un asegurado a su asegurador en el marco de un contrato, de una póliza de seguro. Es también una cantidad otorgada a una persona, a una categoría de personas como recompensa, ayuda o estímulo.

- **PROTECCIÓN SOCIAL**

El sistema de protección social se constituye como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la pensión y al trabajo.

- **REASEGURO**

Contrato en virtud del cual una Compañía de Reaseguros toma a su cargo, total o parcialmente un riesgo ya cubierto o el remanente de daños que exceda la cantidad asegurada por el Asegurador directo.

- **RIESGO**

La posibilidad de pérdida o daño que llevan en sí las personas o las cosas. // Es el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, asegurado o beneficiario y cuya realización da origen a la obligación del asegurador.

- **SELECCIÓN ADVERSA**

La selección adversa se refiere al incentivo que existe para que las personas se vinculen, o no, al sistema de acuerdo con su conveniencia: las personas con menor riesgo de enfermedad no tienen incentivos de asegurarse y viceversa.

- **SEGURO**

Contrato por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima a abonar, dentro de los límites pactados, un capital u otras prestaciones convenidas, en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. El seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente, en parte o en su totalidad las consecuencias. El seguro no

evita el riesgo, resarce al asegurado en la medida de lo convenido, de los efectos dañosos que el siniestro provoca.

- **TOMADOR**

Es la persona que actuando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos a una Aseguradora; según esta definición, el tomador puede actuar por cuenta propia o por cuenta de un tercero. De allí que el tomador pueda ser diferente del asegurado y del beneficiario, o puede ser la misma persona.

7. MARCO GEOGRAFICO

El estudio se centrará en el desarrollo del Microseguro en Colombia.

8. MARCO DEMOGRAFICO

Teniendo en cuenta que el Microseguro se desarrolla para grupos de bajos recursos, nuestra población objeto se encuentra en los estratos 0, 1, 2 y 3.

9. MARCO JURIDICO

CODIGO DE COMERCIO, Título V Del Contrato de Seguro, Capítulos I. Principios comunes a los seguros terrestres, II. Seguros de Daños y III Seguros de Personas.

10. METODOLOGIA

Investigación documental, ya que consiste en un análisis de la investigación descrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.

10.1 CUERPO DEL TRABAJO

10.1.1 Historia del Microseguro.

10.1.1.1 Origen y Evolución.

En América Latina la falta de empleo y oportunidades de desarrollo es un factor que determina la inconformidad en los movimientos sociales y la constante migración de sus pobladores en búsqueda de mejores horizontes, así como de ideas creativas que solucionen este problema que afecta la vida de la población mundial.

En todo el mundo existen unas 2.000 millones de personas que no poseen ningún tipo de protección en materia de seguridad social. Los ciudadanos de estratos socioeconómicos bajos son quienes menos posibilidades tienen de beneficiarse de este tipo de cobertura, a pesar de ser los más vulnerables y expuestos a los riesgos y por si fuera poco a las presiones económicas. Para hacer frente a esta realidad se necesita la participación de gobiernos nacionales, las comunidades, el sector privado y organismos de desarrollo.

Para tal propósito o proyecto que involucra diferentes entes departamentales, nacionales, internacionales y empresa privada, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) inspirada en diferentes declaraciones internacionales (la Declaración Internacional de los Derechos Humanos, la Declaración de Filadelfia y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) propuso en 1999 utilizar “el microseguro”.

Evidentemente, la expresión “institución microaseguradora” hace referencia explícita a las instituciones de microfinanciación. En las instituciones microaseguradoras, los miembros tienen que aportar una contribución monetaria relativamente limitada, con el objetivo de mitigar un riesgo por un tiempo determinado y así protegerse de no caer por debajo de la línea de la pobreza.

Hace 25 años en los países en vía de desarrollo solo unas pocas instituciones ofrecían servicios de ahorro y crédito a los pobres, en la presente década las instituciones de microfinanciamiento y microseguros en todo el mundo superan las 7 mil, una cifra jamás pensada para los años 80. No obstante, si bien los servicios de microfinanciamiento han crecido, el número de pobres también ha aumentado. En África del Sur, alrededor del 48 por ciento de la población vive con menos de US\$1 al día y en el Sur de Asia, más de quinientos millones de personas todavía viven por debajo del nivel de pobreza.

Lo anterior en contraste con los diseñadores de políticas, los cuales trabajan en búsqueda y creación de programas de financiamiento novedosos que puedan

ayudar a detener el crecimiento de la pobreza, el microfinanciamiento puede ofrecer alguna esperanza, pero solamente si los profesionales del desarrollo logran entender los servicios que los pobres exigen, y sus necesidades pueden llegar a ubicarlos en un proyecto de primer plano.

Diferentes entes determinaron que estas empresas dejan expuesto el aspecto asegurador propio de su nombre, ya que muchas de estas instituciones, aunque no todas, se caracterizan por la ausencia de ánimo de lucro, su atención a la participación y su mecanismo de solidaridad. Por eso, muchos prefieren otros términos como mutualidad, y también teniendo en cuenta que la población objetivo del microseguro puede llegar a tener mayores siniestros o reclamaciones que las de otros estratos socioeconómicos, siendo este acompañamiento el objetivo del sistema. Es por esto que se identifica a estas empresas como nuevos instrumentos de protección social.

10.1.1.2 Actualidad y casos.

Es necesario crear una cultura de seguro en el mercado de quienes tienen bajos ingresos e introducir productos que satisfagan sus necesidades primarias, para que el microseguro pueda algún día ser una realidad.

En Colombia se han realizado estudios de microseguro, dentro de los más recientes y significativos se encuentra el del Departamento de Estudios Económicos de Fasecolda, realizado durante el primer trimestre de 2007¹⁰; mencionamos a continuación algunos de sus resultados:

- El cuarenta y uno por ciento de las compañías aseguradoras comercializan alguna forma de microseguros y con una antigüedad de 15 años.
- Existe gran diversidad de productos y coberturas ofrecidas (vida, exequiales y de daños)
- Mecanismos diversos para la comercialización. En la actualidad el seguro se vende a través de ONG, financieras, cooperativas, empresas, facturas de servicios públicos, formularios para el pago del impuesto catastral, bancaseguros, asociaciones, cajas de compensación familiar, EPS, facturas de compañías de telefonía celular, entre otros.
- El tiempo para el pago de las indemnizaciones varía dentro 48 horas a 30 días (límite máximo que exige la ley).

¹⁰ Martínez, Jimmy; Gonzáles, Alejandra; Restrepo, Juan Manuel; Microseguros o seguros populares; oportunidad de negocio que reduce la pobreza; Revista FASECOLDA; Año 2007; Edición No. 121; Pag: 18 –27.

- El pago de la prima siguiendo la experiencia mundial, se realizan en forma mensual, lo cual refleja que las personas más pobres no cuentan con montos elevados de dinero en un momento específico del tiempo que les permita pagar el valor de una prima anual.
- Actualmente no se cuenta con ningún microseguro diseñado para cubrir los riesgos asumidos por la población rural.

Posterior a este estudio el banco mundial el primero de noviembre reiteró a Fasecolda el apoyo, compromiso y la destinación de recursos con el objetivo claro de dar un mayor soporte a los microseguros en Colombia , siempre y cuando una compañía aseguradora se dedicara exclusivamente a las microfinanzas y microseguros después de haber hecho un análisis completo en cuanto al mercado poblacional en riesgos no cubiertos , diseñar productos tradicionales que verdaderamente satisfagan las necesidades y diversas formas de comercializarlos ya que hasta el momento esto no se ha logrado, esto requiere algo más que tiempo, es un compromiso con el pueblo colombiano, aquella institución que cumpla con los anteriores requerimientos tendrá todo el soporte de inversión de capital tanto del banco mundial como de la corporación financiera internacional .

Con el fin de desarrollar mejores y nuevos productos de seguros hace pocos meses la Organización Internacional del Trabajo (OIT) anunció y público una alianza con la Fundación Bill y Melinda Gates como parte de los esfuerzos por promover el trabajo decente para decenas de millones de personas de bajos ingresos que viven en los países en desarrollo; Esta fundación donó 34 millones de dólares lo que permitirá asistencia técnica , innovación en diseño , acompañamiento , seguimiento y capacitación a especialistas en la materia , para aquellas empresas que promueven los microseguros, cuyo resultado será responder cada vez mejor a las necesidades de las personas.

Contribuyendo al crecimiento en el mercado y ampliación de cobertura desde el área tecnológica de la información, en la actualidad se habla también del uso de tarjetas electrónicas, sistemas de códigos de barras e Internet que pueden colaborar en ampliar la asistencia, ofrecer mejores productos y reducir los costos de los proveedores, todo esto viable en países tercer mundistas , para aquellos en vía de desarrollo no se deben descartar pero si incorporar otros métodos menos complejos con el fin de llegar a zonas nunca antes exploradas por el sector asegurador.

En Filipinas, los aseguradores minimizaron los costos operativos de cobrar muchas primas muy bajas permitiendo que las personas realicen sus pagos a través del teléfono móvil.

En India, se está probando un sistema de código de barras para la gestión de la información del cliente. Las etiquetas con código de barras son útiles en particular para los clientes analfabetas quienes pueden pegarlas sobre sobres con la dirección pre impresa para identificarse.

Terminamos esta pequeña reseña mencionando varios de los compromisos que adquirió la ONU, con el objetivo claro de disminuir factores de riesgo y dar una mayor cobertura frente a los innumerables eventos adversos a los que está expuesta la población pobre del mundo:

- Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de habitantes del planeta cuyos ingresos sean inferiores a un dólar por día y el de las personas que padezcan hambre, igualmente para esa misma fecha, reducir a la mitad el porcentaje de personas que carezcan de acceso a agua potable o que no puedan costearla.
- Para el año 2020, haber mejorado considerablemente la vida de por lo menos 100 millones de habitantes de tugurios, como se propone en la iniciativa “Ciudades sin barrios de tugurios”.

10.1.2 Entorno Social

10.1.2.1 Seguridad Social

La ley 100 de 1993 nace en Colombia como consecuencia a la reforma de la seguridad social, con sus principios fundamentales de universalidad, solidaridad, obligatoriedad, equidad y eficiencia, entre un marco social y político, por un lado el gobierno del presidente Cesar Gaviria que pretendía la privatización institucional y la liberalización y por otro la constitución de 1991 con sus consagrados principios. En medio de esta tensión, diez años después la seguridad social tiene el claro propósito de reformar los sistemas de salud, pensiones y riesgos profesionales y propiciar una mezcla entre las características del sector público y el privado.

En el campo de salud se adoptó el seguro obligatorio (régimen contributivo) y el público (régimen subsidiado), dando cobertura a toda la población y de esta forma garantizando la prestación del servicio en todos los niveles de atención.

Las cifras indican que en 1993 , de cada cien ciudadanos tan solo veinte estaba afiliado al sistema general de seguridad social , y en 1997 ascendía a cincuenta y cuatro , este cambio significativo fue una respuesta a las medidas de la LEY 100

de ampliación de cobertura en corto plazo. Sin embargo a partir de esta fecha se ha presentado un estancamiento en el número de personas cubiertas; en consecuencia se tiene una reducción en la tasa de cobertura, lo cual se manifiesta en un crecimiento más lento de los afiliados al régimen subsidiado, incremento de los beneficiarios del régimen contributivo con descenso en los cotizantes al plan obligatorio de salud.

Aunque el país ha logrado un avance importante en temas de coberturas, aún existe un porcentaje de riesgos que no están cubiertos dentro de la normatividad de la ley, es por tal razón que se crea la necesidad en la población de ampliar dicha cobertura con los seguros, y para aquella población menos favorecida a través de los microseguros.

El sistema general de seguridad social en salud tiene como objetivos regular la prestación de los servicios esenciales de salud y proveer acceso a toda la población en todos los niveles de atención, de igual forma la calidad debe ser similar para todos los habitantes en Colombia, independientemente de su capacidad de pago, para aquella población que cotiza un porcentaje de su salario base, que para la fecha corresponde al 12.5%, estaría cubierto bajo el POS(plan obligatorio de salud), proporcionado a través de la afiliación a una EPS (entidad promotora de salud) y para aquellos menos favorecidos, que no tienen capacidad de pago estarían cubiertos bajo las EPSs(entidad promotora de salud del régimen subsidiado).

El Plan Obligatorio de salud permite la protección integral de la familia, a la maternidad y a las enfermedades generales en los niveles de promoción y prevención de la salud, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías.

El plan obligatorio de salud comprende:

- Atención al núcleo familiar del afiliado.
- Atención médica básica y especializada de maternidad y de todas las enfermedades de origen común de los afiliados.
- Los medicamentos esenciales de acuerdo con el tratamiento que necesite el afiliado.
- Atención odontológica.
- Reconocimiento de incapacidad temporal derivada de enfermedad o accidente no profesional
- Reconocimiento de licencia de maternidad.

Los Servicios de salud NO cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud son:

- Cirugía estética y tratamientos nutricionales con fines de embellecimiento.

- Tratamientos para la infertilidad
- Tratamientos o curas del sueño
- Medicamentos o sustancias que no se encuentren autorizadas en el manual de medicamentos y terapéutica
- Tratamientos con drogas experimentales
- Tratamientos de psicoterapia y psicoanálisis
- Tratamientos en periodoncia, ortodoncia y prótesis en la atención odontológica

Dentro de las EPS más reconocidas a nivel Nacional encontramos : Cafesalud, Compensar, Susalud, Coomeva, Famisanar, Cruz Blanca, Colpatria, Colmédica, Sanitas, Salud Coop , Salud Total , Colsubsidio , y el I.S.S que será reemplazado por la llamada "nueva EPS", próxima a entrar en funcionamiento la cual estará a cargo de las cajas de compensación familiar.

La otra forma de aseguramiento que proporciona el sistema general de seguridad social en salud es el régimen subsidiado , mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios, a través de un subsidio que ofrece el Estado, tienen derecho al Régimen Subsidiado las personas pertenecientes a los niveles 1 y 2 del SISBEN, quienes podrán acceder a través de un subsidio total y las personas del área urbana pertenecientes a los niveles 2 y 3 del SISBEN, quienes podrán acceder a través de un subsidio parcial.

Subsidios Totales: según la clasificación del SISBEN los ciudadanos tendrán derecho a recibir el conjunto básico de servicios de atención en salud establecidos en el Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado POS-S.

Subsidios Parciales: aquellos que cumplan con las características para este subsidio tendrán derecho a recibir los siguientes beneficios del POS-S: Atención integral de enfermedades de alto costo, atención integral en traumatología y ortopedia, incluida la rehabilitación física necesaria en estos casos, atención integral del embarazo, parto y puerperio, y sus complicaciones, atención integral al menor de un año, los medicamentos que sean formulados derivados de los anteriores servicios.

Para obtener un equilibrio financiero y sobre todo equidad no tendrían derecho al régimen subsidiado las personas que tengan vínculo laboral vigente, o quienes reciban ingresos suficientes para afiliarse al Régimen Contributivo, quienes estén pensionados, o quienes como beneficiarios de otra persona estén afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud o a cualquiera de los regímenes de excepción.

El proceso de selección se lleva a cabo por las alcaldías de cada municipio, las Gobernaciones (en el caso de los corregimientos departamentales) y la Secretaría

Distrital de Salud de Bogotá D.C. elaboran las listas de potenciales afiliados al Régimen Subsidiado, clasificados en los niveles 1, 2 y 3 de la encuesta¹¹ SISBEN y se priorizará teniendo en cuenta factores de riesgo según la edad, y la ubicación.

Los recién nacidos, la población infantil menor de 5 años y los menores desvinculados del conflicto armado bajo la protección del ICBF, podrán afiliarse sin su grupo familiar.

La afiliación al sistema es obligatoria para todos los habitantes en Colombia, en consecuencia es obligación de todo empleador afiliar a sus trabajadores sin excepción. Las personas que presten directamente servicios al Estado o a las entidades o empresas del sector privado, bajo la modalidad de contratos de prestación de servicios, o cualquier otra modalidad, están obligados a afiliarse y a realizar aportes, sobre la totalidad de los ingresos percibidos.

En cuanto a el Sistema de Seguridad Social en Pensiones este tiene por objeto garantizar a la población el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, invalidez y muerte del trabajador mediante el reconocimiento de las pensiones o cuota de sostenimiento para sus necesidades básicas o las de sus seres queridos.

Cada trabajador dependiente está obligado a realizar aportes de la misma forma que en salud y tiene derecho a seleccionar entre el Régimen de Prima Media con Prestación Definida o el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, de igual manera el trabajador independiente deberá afiliarse al sistema y cotizar de acuerdo a los ingresos recibidos , hoy en día desafortunadamente se está haciendo evasión y elusión al sistema , y pone en desequilibrio o en riesgo el adecuado funcionamiento de este , el gobierno para disminuir este porcentaje está aplicando sistemas que permitan una mayor cobertura , uno de ellos es la PILA .

El sistema de pensiones consagrado en la Ley 100 de 1993 rige a partir del 1 de abril de 1994 para todos los habitantes del territorio nacional, excepto para, aquellas personas que para ésta fecha, ya cumplían con los requisitos exigidos para obtener la pensión o para las personas vinculadas laboralmente con la policía Nacional, Fuerzas Militares, Magisterio y ECOPETROL.

El monto de las cotizaciones al sistema, es de **16%** del salario base de cotización del afiliado, adicionalmente el afiliado que en el mes tenga un ingreso base de

¹¹ El SISBEN es un sistema de información que permite identificar, clasificar y seleccionar a las personas y familias que viven en la pobreza, las cuales podrán acceder a los subsidios y demás beneficios que otorga el Gobierno, a través de diferentes programas sociales.

El SISBEN clasifica personas en niveles, de acuerdo a su condición socioeconómica (estándar de vida): vivienda, equipamiento y servicios, demografía, actividad económica, capital humano, seguridad social. La población del SISBEN se clasifica en 6 niveles, definiendo el Nivel 1 como aquellas personas que cuentan con una menor calidad de vida. Los encuestados no incluyen las personas clasificadas como indigentes.

cotización superior a cuatro salarios mínimos debe aportar un porcentaje adicional con destino al Fondo de Solidaridad Pensional. El propósito de este fondo es ampliar la cobertura mediante el subsidio a los grupos de población, que por sus características y condiciones socio-económicas, no tienen acceso a los sistemas de seguridad social tales como, campesinos, indígenas, trabajadores independientes, artistas, deportistas y madres comunitarias.

Los regímenes de pensiones que actualmente hay en Colombia son dos, prima media y ahorro individual, algunas de sus características respectivamente son, para la primera:

- Administrado por el INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES
- Los beneficios pensionales están previamente definidos por la ley
- Los aportes y los rendimientos constituyen un fondo común de naturaleza pública
- Los aportes no son un ahorro individual sino una contribución.
- Los aportes no generan rendimientos individuales.
- Se elimina la posibilidad de hacer aportes voluntarios.
- Se puede incrementar el valor de la pensión aportando hasta cinco años más después de haber cumplido los requisitos para pensión.

Para la segunda:

- Administrado por las ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES A.F.P. dentro de las cuales se mencionan algunas como Horizonte, Skandia, Protección, Porvenir, Colfondos, Santander.
- Cada afiliado tiene su cuenta individual de ahorro pensional.
- Los aportes constituyen un ahorro y están conformados por la cotización obligatoria, las cotizaciones voluntarias, los rendimientos financieros y el bono pensional.

La cobertura en el caso de pensión por muerte será de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la ley:

- Pensión de sobrevivientes

Tiene derecho a esta pensión el grupo familiar del pensionado o del afiliado que fallezca y haya cotizado 26 semanas al sistema y en caso de haber dejado de cotizar, que haya efectuado aportes equivalentes a 26 semanas en el año inmediatamente anterior.

Por muerte del afiliado, la pensión de sobrevivientes será equivalente al 45 por ciento del ingreso base de liquidación, más un 2 por ciento por cada 50 semanas cotizadas adicionales a las primeras 500 semanas.

Por muerte del pensionado, será equivalente al 100 por ciento de la pensión que venía recibiendo o que le hubiere correspondido.

El monto de esta pensión en ningún caso podrá ser inferior a un salario mínimo legal mensual vigente, ni superior al 75 por ciento del ingreso base de liquidación. Tampoco podrá ser superior al equivalente a veinte salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Los miembros del grupo familiar del afiliado que al momento de su muerte no hayan reunido los requisitos exigidos para dicha pensión, recibirán una indemnización sustituta.

- Beneficiarios

El cónyuge o, el compañero(a) permanente del fallecido recibirán la pensión de sobrevivientes, en forma vitalicia. En caso de que la pensión sea causada por muerte del pensionado, para ser beneficiarios se deberá acreditar la convivencia con el afiliado fallecido, no inferior a dos años a menos que haya procreado hijos con él.

Serán beneficiarios los hijos menores de 25 años que dependan económicamente del causante al momento de su muerte, siempre y cuando estén incapacitados para trabajar por razón de sus estudios, al igual que los hijos inválidos de cualquier edad.

En caso de ausencia de cualquiera de los anteriores, podrán ser beneficiarios, los padres o los hermanos inválidos del fallecido, si dependían económicamente de él.

Se entiende por ausencia o falta de cónyuge cuando se documente, muerte real o presunta, por nulidad o divorcio del matrimonio, por separación legal de cuerpos o cuando la pareja lleve cinco años o más de separación de hecho.

- Distribución de la pensión

Si corresponde solamente al cónyuge, le corresponderá la totalidad de la misma. Si además existen hijos con derecho, se repartirá la pensión, 50 por ciento para el cónyuge y 50 por ciento para los hijos. Si solamente hay hijos con derecho, se dividirá entre ellos la totalidad de la pensión.

Cuando corresponda a los padres o a los hermanos inválidos se repartirá por partes iguales.

Cuando expire o se pierda el derecho de alguno de los beneficiarios dentro del orden indicado, esta parte de la pensión se dividirá entre los beneficiarios del mismo orden.

- Reconocimiento y pago de la pensión

La pensión se reconocerá previo cumplimiento de los requisitos de Ley y comenzará a pagarse desde la fecha del fallecimiento del asegurado. Con la primera mesada se cancelará el valor retroactivo que se haya causado, los documentos a presentar son:

- Registro civil de defunción.
- Partida eclesiástica de matrimonio, si este ocurrió antes del 15 de junio de 1938 o registro civil de matrimonio y declaración jurada sobre la convivencia de los cónyuges, para lo cual bastará la afirmación que haga el solicitante.
- Registro civil de nacimiento de cada hijo, hermano inválido o del asegurado fallecido cuando reclamen los padres.
- Fotocopia legible del documento de identificación de cada uno de los beneficiarios que reclaman la prestación.
- Certificado de supervivencia de los beneficiarios que no solicitan directamente la pensión.

Los hijos estudiantes mayores de 18 años beneficiarios de la pensión deberán aportar certificación de estudios expedida por el respectivo establecimiento educativo.

Declaración juramentada sobre la dependencia económica, la cual se entiende cuando la persona no tiene ingresos o estos son inferiores a la mitad de un salario mínimo legal vigente y viene derivando del fallecido o afiliado su subsistencia.

El compañero o compañera del afiliado tendrá que aportar declaración juramentada sobre su convivencia con el asegurado fallecido, para lo cual bastará la afirmación que haga el solicitante ante el Seguro Social o Administradora de pensiones y en caso de ser éste último casado, probar que falta el cónyuge con el documento idóneo que establezca ésta situación, bien sea registro civil, sentencia judicial o declaración jurada, según el caso.

Tarjeta de afiliación o fotocopia por las cotizaciones del fallecido, o documento que acredite la calidad de pensionado del fallecido.

De esta forma comprobamos aún más que los beneficios a los cuales tienen derecho los ciudadanos colombianos a través del sistema general de seguridad social para salud y especialmente en pensiones, ante el riesgo de pérdida de un ser querido probablemente cabeza de familia por muerte repentina y las dificultades que acarrea al grupo familiar, no es equitativa para toda la población y menos para aquellos con bajos recursos, o estrato socio-económico 1, 2 y 3 que en la mayoría de los casos no pertenecen al sistema o régimen contributivo que sería a través del cual se cubriría el riesgo de la muerte hecho real para todos pero incierto al cual estamos expuestos diariamente, es por tal motivo que hemos detectado y localizado claramente nuestro nicho o grupo objetivo con el fin de proporcionar una cobertura que definitivamente no la tienen.

10.1.2.2 Usuarios de Transporte Masivo

Nuestro país se posiciona como una de las naciones más adelantadas en el uso de microseguros, si se compara con otras economías de América Latina, Asia y África, ya que cerca del ocho por ciento de la población de bajos ingresos que reside en el territorio nacional se encuentra cubierta con algún tipo de microseguro.

Según cifras del Centro de Microseguros de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda) cerca de 2,5 millones de personas están cubiertos por algún tipo de microseguro en el país.

Lo anterior se fundamenta en que los hogares de los estratos 1 y 2 del país son los más vulnerables a altos riesgos como la pérdida del empleo del jefe de familia, la enfermedad grave de un ser querido o un desastre natural.

Sin embargo, queda un mercado potencial para explotar indica la Federación de Aseguradores, pues el último estudio del perfil del consumidor realizado por el gremio y en una encuesta de la firma Remolina-Estrada y Sönar Services en el 2007 se observa que entre el 54-57 por ciento de los hogares de estrato 2 y 3, manifiestan que reconocen los riesgos y cubren los más importantes; pero un total de 29 por ciento del estrato 2, y 25 por ciento del estrato 3 aún confían en que nada malo les va a ocurrir y que pueden asumir los riesgos.

“La industria aseguradora debe enfocar su estrategia comercial hacia la población más vulnerable del país, al mismo tiempo que impulsar la ‘cultura del seguro’ para que los colombianos tomen conciencia sobre la inminencia de los riesgos que enfrentan”, afirma la Federación.

Como quedo reflejado y demostrado en la descripción de los amparos y coberturas en Colombia de acuerdo en lo establecido por la ley, y en general todo lo que abarca la seguridad social, las personas más beneficiadas son aquellas de

más bajos recursos , es por eso que se determina que la población o grupo objetivo y nicho de mercado para los microseguros son los individuos que por su nivel socio-económico pertenecen a estratos 1, 2 y 3, que según cifras del departamento nacional de planeación a marzo del 2007 en todo Colombia corresponden a 31.3 millones y el 70 por ciento de esta cifra habita en la zona urbana , una cifra bastante llamativa para realizar un acercamiento y proporcionales protección en ciertos riesgos , el nuestro es particular la muerte.

Para nuestro proyecto de grado escogimos ciudadanos con las características particulares que se deben tener en cuenta para ofrecer un microseguro como lo es el estrato socioeconómico , pero no tan solo eso , sino además tener un alcance importante a dicha población , ya que la comercialización actual de los que dicen llamarse microseguros en Colombia , en la gran mayoría de los casos no llega a estos seres humanos con innumerables necesidades y riesgos, debido a la forma de mercadeo , modalidad de adquisición o compra y sitios de acceso , ya que finalmente quienes pueden tener dicho producto a su alcance , es la población NO OBJETIVO , es decir la población de los estratos 4 , 5 y 6.

El nicho de mercado lo determinamos a nivel de los usuarios de transporte masivo ‘‘ Transmilenio’’ , ofreciendo un producto que proteja contra el riesgo verdadero pero incierto como lo es la muerte por cualquier causa natural o accidental y tratar así de minimizar las consecuencias que esta acarrearía en un grupo familiar , ante la pérdida de este ser querido , en ocasiones cabeza de familia.

10.1.2.3 Historia de Transmilenio y su Misión

TRANSMILENIO S.A. , comienza con el Acuerdo N° 4 emitido por el Concejo de Bogotá, mediante el cual se autoriza al Alcalde Mayor de Bogotá para que participe con otras empresas del orden distrital en la creación de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.

El 13 de Octubre de 1.999, mediante escritura pública N° 1528 de la Notaria N° 27 del Círculo de Bogotá se firman los estatutos y normas que regirán la empresa, así como se determina, la misión, tipo de sociedad, responsabilidades y funciones de los acciones, entre otros aspectos.

En ese momento TRANSMILENIO S.A. empieza a operar con el principal compromiso de planear, ofrecer e implantar un servicio de transporte masivo automotor de pasajeros, teniendo como base una estructura organizacional por funciones contando con cuatro áreas básicas de dirección, Administrativa, Operaciones, Planeación del Transporte y Finanzas; y tres áreas asesoras, Asuntos Legales, Sistemas de Información y Control Interno.

Posteriormente nace la Resolución 003 de 1.999 en el cual se adopta el Manual de Funciones y Requisitos de la planta de personal para TRANSMILENIO S.A., en este momento se hace necesario conformar el área de Control Interno, para dar inicio a uno de los proyectos más importantes de la capital del país.

Misión

Satisfacer la necesidad de transporte público de los usuarios del Distrito Capital y su área de influencia, con estándares de calidad, eficiencia y sostenibilidad, mediante la planeación, gestión, implantación y control de la operación de un sistema integrado de transporte público urbano de pasajeros, que opere bajo un esquema público-privado, que contribuya a una mayor competitividad de la ciudad y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

El Transmilenio es un sistema de transporte masivo que se implementó en Bogotá a principios de enero de 2001, El sistema comenzó a funcionar con buses articulados de color rojo que constan de dos cuerpos unidos por un fuelle. Uno de los principales objetivos de este sistema, además del desplazamiento masivo de la población en una ciudad cada vez más grande y con inconvenientes de flujo vehicular importantes, es permitir una reducción del 36 por ciento en el tiempo del viaje.

Para su movilización, tienen carriles exclusivos a través de la ciudad con rutas ampliadas en la actualidad, por la calle 80, Caracas, caracas sur, Autopista Norte, avenida suba, carrera 30 o avenida NQS sur, NQS central, eje ambiental y la avenida de las Américas.

Existen tres clases de estaciones a lo largo del sistema de transporte:

- Portales o estaciones de Cabecera , 7 en total, situados al principio y final de las rutas:
 - Portal Norte,
 - Portal Suba,
 - Portal Americas,
 - Portal 80,
 - Portal Usme,
 - Portal sur y
 - Portal Tunal,
- Estaciones intermedias situadas en intersecciones importantes, 4 en total :
 - Calle 80,
 - Caracas sur,
 - Américas y
 - NQS sur.

- Estaciones sencillas situadas aproximadamente cada 500 metros, a lo largo de las rutas.

La capacidad es de 180 pasajeros (46 sentados y 114 de pie), con sillas azules preferenciales para personas discapacitadas en la zona anterior del bus. El horario de prestación del servicio varia según el portal y sector de la ciudad pero en general el primer bus alimentador inicia su recorrido a las 4:28 am y el último en terminar ruta arriba al portal a las 12:15 am.

Valor del pasaje: **\$1.500** pesos, incluyendo el transbordo a los alimentadores (buses comunes de color verde que van a los barrios donde aún no llega el Transmilenio), el pasaje o boleto se adquiere en las taquillas comprando una tarjeta recargable desde uno hasta cincuenta viajes, con el objetivo claro de facilitar el uso del servicio de transporte y agilizar el ingreso a las estaciones.

10.1.2.4 Transmilenio en Cifras

TABLA 1: Estadísticas Transmilenio 2008

ESTADISTICAS TRANSMILENIO 2008		
Pasajeros totales al 29 de febrero de 2008	1'912.195.970	Pasajeros
Promedio pasajeros hora pico de febrero de 2008	162.087	Pasajeros
Pasajeros alimentados totales al 29 de febrero de 2007 (entradas/salidas)	942.060.393	Pasajeros
Pasajeros intermunicipales totales al 29 de febrero de 2007	118.060.417	Pasajeros
Estaciones en operación	114	Estaciones
Kilómetros de vía en operación troncal	84	Km
Flota troncal disponible vinculados 29 de febrero de 2007	1.071	Buses
Velocidad promedio flota troncal de febrero de 2007	27	Km/h
Promedio kilómetros recorridos flota troncal febrero de 2007	270.410	Km

Rutas alimentadoras	71	Rutas
Flota alimentación vinculados 29 de febrero de 2007	412	Buses
barrios alimentados (aprox)	302	Barrios
Km en operación de alimentación (aprox)	515	Km

Fuente: www.transmilenio.gov.co

TABLA 2: Estadísticas Transmilenio 2008

ESTADISTICAS DEL SISTEMA TRANSMILENIO MAYO 2008		
Promedio demanda diaria aprox.	1'410.000	Pasajeros
Pasajeros Totales movilizados	1.960'000.000	Pasajeros
Promedio Pasajeros en hora pico	154.545	Pasajeros
Pasajeros Alimentados totales	967.444.070	Pasajeros
Pasajeros Intermunicipales	120.815.884	Pasajeros
Estaciones + Intermedias + Portales en Operación	114	Estaciones
Portales en operación	7	Portales
Estaciones sencillas Autonorte	14	Estaciones
Estaciones sencillas + intermedias Calle 80	13	Estaciones
Estaciones sencillas + intermedias Caracas	30	Estaciones
Estaciones sencillas + intermedia Américas	16	Estaciones
Estaciones sencillas NQS + Integración	21	Estaciones
Estaciones sencillas Suba	13	Estaciones
Kilómetros de vía en operación troncal	84	Km
Kilómetros de vía en operación troncal Autonorte	10	Km
Kilómetros de vía en operación troncal Calle 80	10	Km
Kilómetros de vía en operación troncal Caracas	22	Km
Kilómetros de vía en operación troncal Américas	13	Km
Kilómetros de vía en operación troncal NQS	19	Km
Kilómetros de vía en operación troncal Suba	10	Km
Vehículos troncales en operación	1071	Buses
Velocidad promedio de la flota	27	Km/h
Rutas alimentadoras en operación por día	73	Rutas
Vehículos alimentadores vinculados	414	Buses
Barrios alimentados (aprox)	302	Barrios
Kilómetros en operación de alimentación (aprox)	448	Km

Fuente: www.transmilenio.gov.co

Es así como después de una amplia investigación y conocimiento del grupo objetivo , encontramos en los usuarios del TRANSMILENIO un nicho de mercado excepcional para comercializar y vender nuestro producto de microseguro de vida

contra muerte accidental , ya que como es bien conocido estas personas pobres, con frecuencia viven en ambientes peligrosos como barrios marginales urbanos expuestos a sufrir traumatismos o heridas derivados de la delincuencia común que según el grado de compromiso del trauma puede llegar a comprometer hasta la vida, en condiciones poco higiénicas , causantes de enfermedades , son más vulnerables que el resto de la población a riesgos como afectación del estado de salud , muerte accidental y discapacidad, robos o incendios, desastres naturales o provocados por el hombre y a su vez también están menos preparados para enfrentar las crisis cuando ocurren, en la actualidad se llevaría a cabo el proyecto en la ciudad de Bogotá y hacia futuro en las demás ciudades hasta donde llegue el alcance de este medio de transporte masivo.

10.1.3 Microseguros, Productos y Servicios.

10.1.3.1 Definición General

Se entiende como microseguros la protección a personas de bajos ingresos contra riesgos específicos, y que involucra el pago de primas proporcionales al perfil de riesgo asegurado y de su poder adquisitivo.¹²

Así mismo un estudio de Fasecolda donde se ha profundizado en el impacto y desarrollo del tema de los microseguros en Colombia los define según su objetivo primordial así: “El objetivo de los microseguros es contribuir a la mitigación de las pérdidas económicas que puedan derivarse de un evento inesperado que afecte a las poblaciones vulnerables, es decir a los más pobres”¹³.

Todo este andamiaje de desarrollo de este nuevo concepto, proviene no solo de su impacto social, sino su desarrollo como ya lo hemos visto a través de la historia y la preocupación global por disminuir los índices de pobreza en el mundo. Por esto varias organizaciones de todo tipo a nivel mundial se han preocupado por interiorizar más el conocimiento llegando a nuevas definiciones del MICROSEGURO así como la que sigue a continuación. “Los microseguros son herramientas importantes para la reducción de la pobreza ya que permiten que los hogares puedan salir de las trampas de pobreza al asegurar posibilidades de inversión en actividades productivas más riesgosas pero de mayor retorno. Por ejemplo, personas que están expuestas a riesgos de desastres naturales pueden dejar de invertir en pequeñas empresas por el miedo a perder dicha inversión en

¹² Seguros para la mayoría: aspectos estratégicos que facilitan mayor acceso a productos de seguros Alesia Rodríguez Pardo Consultora Gerencial y de Políticas Públicas VIII Encuentro de Seguros - Cámara de Aseguradores de Venezuela Porlamar, 4 de Octubre 2006. Pág. 17

¹³ Fasecolda - Consideraciones sobre el riesgo para algunas actividades y ramos de seguros. 3 dic de 2007.

caso de inundación; con los microseguros, se facilita el acceso a estas inversiones” ¹⁴.

De lo anteriormente referenciado podemos entender que los microseguros obedecen a la necesidad de desarrollo, e impulso económico dirigido a minimizar los niveles de pobreza en el mundo ofreciendo un sistema consistente de transferencia del riesgo que permita romper el círculo vicioso de riesgo, pobreza, mitigación del riesgo y aumento de la pobreza.

Para concluir podemos decir que el **microseguro** es una protección contra determinados riesgos que se brinda a personas de bajo ingreso a cambio del pago regular de una suma de dinero (primas), y se calcula teniendo en cuenta la probabilidad y el costo del siniestro. Al igual que en todas las modalidades de seguro, *la cobertura conjunta de riesgos* permite que muchas personas o grupos compartan el costo de un acontecimiento riesgoso. Para que los pobres puedan beneficiarse del microseguro, éste debe atender a sus principales necesidades relativas a la protección contra riesgos (seguros de salud, automotor o de vida, según el mercado), ser de fácil comprensión y económicamente accesible. ¹⁵

Así mismo no solo el Microseguro se configura como una herramienta social sino también abre los ojos al sector asegurador para dar más atención a una gran oportunidad de mercado con exigencias muy específicas en lo atinente a la comercialización desarrollo de productos, etc, un mercado interesante más aún cuando el sector de los Seguros en Colombia cada vez esta más focalizado y con un alto margen de competitividad, es la oportunidad de abrir nuevos horizontes.

Cabe anotar que los microseguros representan una alternativa para mitigar los riesgos de las familias más pobres y las empresas pequeñas y medianas y, de esta manera, deben contar con una opción acertada para resolver eventos que pueden vulnerar su patrimonio, de tal suerte que en países como Perú quienes ya legislaron sobre el tema en particular definen los microseguros como sigue: “Artículo 2°.- El microseguro es un seguro masivo, de bajo costo y de cobertura reducida, por el cual se busca brindar protección efectiva a las personas naturales y microempresarios, frente a la ocurrencia de riesgos humanos o patrimoniales, que les afecten, con los límites establecidos en el artículo 3° del presente Reglamento.”¹⁶ Con esta regulación se busca en Lima, determinar realmente el alcance de los microseguros, cuales deben ser sus principales características con el fin de proporcionar el impacto esperado en las poblaciones menos favorecidas

¹⁴ Microseguros O Seguros Populares En Colombia: Oportunidad De Negocio Que Reduce La Pobreza Revista Fasecolda Edición 121 Pág. 21

¹⁵ Revista Centro del CGAP de recursos informativos para las agencias de cooperación. N° 16, diciembre de 2003.

¹⁶ Resolución S.B.S. No. 215-2007 Febrero 27 de 2007 Lima- Perú.

atendiendo a principios generales como contar con sumas aseguradas pequeñas, básicamente con una suscripción muy sencilla o casi nula, coberturas por temporalidades cortas, primas pequeñas, distribución masiva y de fácil compra, pago de primas en periodos cortos, fácil determinación de beneficiarios, fácil trámite de reclamaciones en caso de siniestro, y pago en dinero o especie según la cobertura, con mínimos requisitos para hacer efectiva la cancelación de la indemnización.

Sin embargo para no quedarnos cortos frente a las definiciones de *microseguros* solamente mirando el factor social y su importante papel en el impulso de las microfinanzas de los sectores menos favorecidos, también debemos tener en cuenta que los microseguros se constituyen en una herramienta de penetración del seguro en el sector base de la pirámide poblacional a mediano y largo plazo.

Necesariamente para poder delimitar el ámbito de aplicación de los seguros no podemos quedarnos simplemente en sus definiciones, ahondemos un poco en sus características, para así ligar los conceptos sociales y financieros que dan asidero a este desarrollo del seguro.

10.1.3.2 Características

Para hacer realidad el concepto filosófico del microseguro, debe el diseñador del producto apalancarse de ciertas características que de no ser tenidas en cuenta llevarían sin duda alguna al fracaso el producto y su objetivo que es penetrar el nicho de mercado de los sectores más vulnerables para llevarlos a estar por encima de la línea de pobreza al mitigar sus riesgos más sensibles, por esta razón, la reflexión debe recaer sobre los siguientes puntos que describiremos muy brevemente:

TABLA 3 : Particularidades de los microseguros

Concepto	Particularidades de los microseguros
Pago de la prima	<p>Las primas regularmente se cobran en efectivo o a través del pago de otros servicios. El período de pago debe fraccionarse considerando el flujo irregular de ingresos del consumidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deducida del pago de créditos • Deducida de cuentas bancarias de ahorro • Deducida de interese ganados en cuentas bancarias • Deducida en recibos de pago de otros servicios <p>Cobrada mediante intermediarios no tradicionales</p>
Producto	Diseño sencillo.

	Ajuste de márgenes de seguridad en la medida en que se recabe más información.
Documentación	Simplificada y sencilla de comprender.
Suscripción	Tarifas fijadas conforme a experiencia grupal. Con exclusiones y restricciones mínimas.
Cobertura	Pequeñas sumas aseguradas y beneficios perfectamente definidos.
Comercialización	Uso de canales de distribución no tradicionales con bajos costos de transacción: <ul style="list-style-type: none"> • Redes bancarias (caso de remesas) • Redes de micro-financieras • Redes comerciales • Recibos de servicios públicos Nuevas redes de distribución basadas en intermediarios no tradicionales, empresas prestadoras de servicios públicos como el transporte masivo.
Administración	Uso de tecnología para reducir costos sensiblemente.
Pago de siniestros	Prácticamente inmediato. Con requisitos documentales precisos y mínimos.

Fuente: Diseño propio para este documento – Mayo 2008

Así mismo en el diseño de los productos de microseguros deben evaluarse los factores que pueden poner en riesgo el patrimonio de las familias más vulnerables. De ello resulta que entre los riesgos más comunes a prever están:

- Fallecimiento del proveedor de recursos.
- Pérdida de la salud.
- Incapacidad parcial o total.
- Catástrofes naturales.

Basándose en lo anterior los siguientes productos son algunos de lo que se pueden ofrecer:

- Vida Individual y Vida Grupo.
- Vida de deudores (créditos).
- Salud.
- Desempleo.
- Responsabilidad civil (personas en automóviles).
- Daños a casa habitación o al negocio.
- Seguro agrícola y de animales.

Teniendo en cuenta el crecimiento a pasos agigantados del microseguro, vamos en adelante a dar un recorrido por las clases de Microseguros en el mundo.

10.1.3.3 Microseguro de Vida.

Quizás este sea el producto insignia de los microseguros ya que el mayor riesgo de las familias menos favorecidas es la pérdida del proveedor de los recursos, ya sea el Padre o la Madre cabeza de familia, razón por la cual ofrecer un producto que pueda pagar una indemnización y varias opciones de beneficios por una prima accesible, es un alivio donde pueden invertir un valor considerablemente bajo, para tener un recurso en caso de fallecimiento. Usualmente este tipo de Microseguros también van de la mano con las Pólizas Exequiales, también pueden contar con beneficios como una mesada de sostenimiento a la familia o beneficiarios de la póliza o también anexos como indemnizaciones por enfermedad temporal, incapacidades, indemnización adicional por muerte accidental, indemnizaciones por desmembración accidental. Todas estas coberturas adicionales permiten enriquecer el producto de tal suerte que pueda hacerlo más atractivo para una población que no tiene un profundo conocimiento sobre los seguros y que carece de la cultura de administración del riesgo.

Profundizando más en la importancia del Microseguro de Vida, podemos decir que frente a la pérdida de la vida de un ser fundamental como lo son todos y cada uno de los miembros de las familias, siempre será ostensiblemente más significativo en el impacto económico y la estabilidad y expectativas de vida de los miembros sobrevivientes, la pérdida del proveedor de los recursos económicos para el sostenimiento del hogar, razón por la cual una forma de mitigar el riesgo sin sacrificar el desarrollo normal de la familia, estudio de los hijos, atención de la casa por parte de la madre, para esto se desarrolla el microseguro de vida, buscando no esperar el momento de la muerte para tomar decisiones como, pagar los gastos funerarios o el estudio de los hijos menores, dejar de estudiar para poder colaborar con el sostenimiento del hogar, acrecentar la deuda con prestamistas informales a altas tasas de interés para poder pagar el crédito en cabeza del fallecido? Todas estas opciones dirigen indefectiblemente a la agudización de la precaria situación económica de las familias en países en desarrollo, la misión del microseguro de vida es ofrecer una alternativa confiable, para administrar el riesgo de pérdida de un ser querido identificando el impacto más sensible, esto es:

- Microseguro de Vida con destinación específica: Esta subclase de microseguro lo que busca si bien no es resarcir la pérdida económica de la familia con el fallecimiento del cabeza de hogar ya que esto no es fácilmente determinable dadas las condiciones y desarrollo laboral del grupo objetivo, lo que si busca es indemnizar los gastos funerarios, o de sostenimiento que se deriven del fallecimiento, esto es por ejemplo, mitigar la posibilidad de venta de activos para hacerse cargo de los costosos gastos exequiales, o el sostenimiento para gastos del hogar por un período determinado mientras el núcleo familiar busca unas nuevas opciones de ingreso que le permitan estabilizar su economía sin

entrar en deficiencias. Para esto se han desarrollado productos donde el riesgo es Muerte, pero la prestación esta contenida en suministrar los gastos exequiales para el primer caso, o bonos canasta o mesada durante le período contratado, o también pólizas de vida grupo con prestación para gastos de educación hasta un límite determinado mensual o por vigencia según sea el caso para los beneficiarios designados en la póliza. Normalmente estas pólizas de destinación específica también tienen diseñados otros beneficios como un auxilio funerario por reembolso, o anexo de accidentes personales, incapacidad parcial, total, o disminución de la capacidad laboral, desmembración etc, originados en accidente, como una cobertura adicional y unos valores asegurados mínimos como plan de beneficios accesorios al amparo básico de protección.

- Microseguro de vida deudores: Esta cobertura esta diseñada para cancelar los saldos de un microcrédito concedido al asegurado en la póliza, es el típico ejemplo de constitución de una póliza de seguro sobre la vida de un tercero cuya muerte puede acarrear una pérdida económica, en este caso por el saldo no cancelado del crédito concedido, este tipo de microseguro de vida es el primero en afianzarse en el nicho de mercado ya que es una herramienta fundamental para el otorgamiento de microcréditos por entidades microfinancieras y organizaciones no gubernamentales que han buscado apoyar el crecimiento de los sectores menos favorecidos mediante planes de crédito para creación de pymes, con este tipo de seguro se alían estratégicamente planes de beneficios donde la cobertura básica es el amparo de protección – vida, pero también tiene accesoriamente mediante anexos de cobertura amparos como auxilio funerario por reembolso, y un valor asegurado por accidentes personales y desmembración accidental, inclusive se introducen amparos de seguros de vida individual o de grupo tales como anticipo por enfermedades graves hasta por el 50% del valor asegurado, gastos médicos y gastos de traslado en caso de accidente o por muerte del asegurado principal. Así las cosas se van implementando de la mano de las entidades microfinancieras coberturas que mitigan los riesgos por muerte tanto para la familia del asegurado como para la entidad que otorga el crédito ya que mediante la cobertura del amparo básico verá resarcida la deuda pendiente y la familia verá mediante el plan de beneficios adicional un mecanismo para poder enfrentar la pérdida y las consiguientes erogaciones pecuniarias a que da lugar el fallecimiento.
- Bolivia * Alianza Entre Pro Mujer Y La Vitalicia De Seguros.

Con el objetivo de llegar por primera vez a más de 78 mil mujeres de escasos recursos de todo el país y a sus familias, en una alianza estratégica Pro Mujer y La Vitalicia Seguros lanzan al mercado el "Plan Tranquilidad", un

microseguro de vida que por el pago de sólo dos bolivianos mensuales, cubre la deuda crediticia de las prestatarias y otorga a los familiares una de indemnización, en caso de fallecimiento.

Las entidades, en una nota de prensa, explicaron que este microseguro de carácter social llegará a las afiliadas de Pro Mujer en todo el país que son trabajadoras independientes, dedicadas a la artesanía, el comercio, la fabricación de muebles y textiles, entre otras actividades productivas.

La alianza ha diseñado el seguro para que no sólo cubra el riesgo de muerte con un aporte muy bajo, sino que además contribuya a la democratización del acceso al seguro en un país como Bolivia donde la mayor parte de la población está exenta de este beneficio.

La adquisición del seguro "Plan Tranquilidad" es simple y sin trámites burocráticos. Las prestatarias de Pro Mujer sólo tienen que acercarse a los centros focales de la institución solicitarlo y el mismo les será emitido de manera inmediata.

"Este importante y novedoso seguro ha sido desarrollado pensando en un segmento poblacional muy vulnerable y carente de beneficios sociales", dijo Carmen Velasco, directora ejecutiva y una de las fundadoras de Pro Mujer, una institución microfinanciera de desarrollo que facilita a mujeres de escasos recursos el acceso a servicios financieros, de salud y de desarrollo empresarial.¹⁷

Por su parte, el vicepresidente ejecutivo de la aseguradora, Alfonso Ibáñez, destacó la importancia de crear este tipo de seguros en Bolivia, pues con ellos se protege el capital más valioso de un país, la gente.

Este es apenas uno de los ejemplos que se desarrollan a nivel mundial en microseguros de vida deudores que son sin duda alguna un segmento muy significativo dentro del desarrollo de estos microseguros.

- *"AMPARAR" La equidad Seguros en alianza con La Fundación Mundial de la Mujer.*

En este ramo la Equidad seguros en Colombia ha desarrollado un producto también en alianza con la Fundación Mundial de la Mujer, el producto se llama AMPARAR este producto ofrece a los beneficiarios de microcréditos el seguro de vida que tiene como cobertura básica el amparo de muerte por cualquier causa, también incapacidad total y permanente, mercacheque por 12 meses, pago de servicios públicos por 12 meses y auxilio de exequias.

¹⁷ www.lostiempos.com/noticias Consultado Mayo 12 de 2008.

Este seguro tiene por objeto proteger con excelentes coberturas a los empleados, asociados o usuarios de cualquier entidad, incluido su grupo familiar, conformado por el asegurado principal, su cónyuge o compañera permanente y todos sus hijos dependientes económicamente, en caso de pérdidas económicas sufridas como consecuencia de alguno de los siguientes eventos descritos en las condiciones que se describen a continuación:¹⁸

TABLA 4: Amparo básico Amparar.

COBERTURAS	PLAN 3	PLAN 5	PLAN 7	PLAN 10	PLAN 15	PLAN 20
AMPARO BÁSICO						
COBERTURAS:						
1. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA	\$3.000.000	\$5.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$15.000.000	\$20.000.000
2. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR CUALQUIER CAUSA	\$3.000.000	\$5.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$15.000.000	\$20.000.000
3. MERCACHEQUE POR 12 MESES	\$60.000	\$90.000	\$110.000	\$150.000	\$200.000	\$250.000
4. PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS POR 12 MESES	\$30.000	\$50.000	\$80.000	\$100.000	\$120.000	\$150.000
5. ASISTENCIA EXEQUIAS (SUMA UNICA)	\$150.000	\$250.000	\$300.000	\$400.000	\$600.000	\$800.000
PRIMAS						
1. PRIMA ANUAL	\$20.389	\$33.403	\$46.176	\$64.588	\$93.700	\$123.400
2. PRIMA MENSUAL (FRACC. 0,094)	\$1.917	\$3.140	\$4.341	\$6.071	\$8.808	\$11.600
3. PRIMA TRIMESTRAL (FRACC. 0,276)	\$5.627	\$9.219	\$12.745	\$17.826	\$25.861	\$34.058
4. PRIMA SEMESTRAL (FRACC. 0,54)	\$11.010	\$18.038	\$24.935	\$34.878	\$50.598	\$66.636

Fuente: www.ica.coop-2005-cartagena-equidad.ppt

TABLA 5: Alcance y descripción del modelo de microseguro AMPARAR:

País	Colombia
Inicia la operación del microseguro	2003
Tipo de microseguro	Seguro de vida (voluntario)
Modelo de provisión	socio-agente
Clientes aseguradas (2004)	11,150 vidas aseguradas
Prima pagada por los asegurados	El precio más bajo de los 6 planes es de US\$1 y el precio más alto es de US\$6
Beneficios del seguro	Para la prima más baja, el beneficio es de US\$1,245, además de: US\$25 para alimentos y US\$12 para pago de servicios públicos mensuales durante 12 meses, US\$62 como apoyo único para gastos funerarios y US\$15 al mes para gastos de educación de los niños durante 24 meses.

Fuente: <http://www.cavecose.com/download/margarita2006/5.ppt#283,18>, Diapositiva 18

¹⁸ Tomado: <http://www.aciamericas.coop/conferencia2007/expositores/Exposiciones/CJaimes.ppt#259,5>, El Cooperativismo en Colombia Consultado Mayo 13 de 2008.

10.1.3.4 Microseguro de Salud.

El Microseguro de salud es un mecanismo mediante el cual se pretende extender la cobertura de los sistemas de seguridad social en salud en el mundo especialmente en los países en desarrollo, como parte del andamiaje dirigido a garantizar el acceso a servicios primarios de salud o inclusive servir de complemento en cobertura a los ofrecidos por las entidades gubernamentales.

Especialmente en África, donde tiene nacimiento la preocupación por la pobreza mundial existe un caso muy significativo que nos ilustra un poco sobre el alcance de esta nueva figura, y su impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas menos favorecidas en el mundo. En este continente se ha impuesto la forma de provisión originaria de todas las formas de aseguramiento el sistema de provisión, las mutualidades, esto es que un grupo de personas con necesidades e intereses relacionados tienen por objeto recaudar un valor determinado, para este caso, muy moderado, que sirva para alimentar un fondo común, y en caso de siniestro de alguno de los participantes de la mutual, de este fondo se atenderá la afectación en salud, las atenciones médicas pertinentes o de acuerdo a las "coberturas" acordadas atender esos requerimientos hasta el límite designado, ya que siendo afiliados a la mutual, tendrían derecho a estas atenciones de acuerdo al plan de beneficios ofrecido, parece algo no tan lejano en la aplicación.

La Organización Mundial de la Salud ha planteado que las metas de los sistemas de salud son tres: 1) mejorar el nivel de salud agregado de la población; 2) responder a las expectativas legítimas de los usuarios; y 3) garantizar la equidad en la contribución para su financiamiento. Especialmente la tercer meta es difícilmente alcanzable toda vez que presentadas las inequidades en cuanto a la población de acuerdo a su nivel de ingresos y estabilidad de los mismos, y los riesgos que enfrentan y su capacidad de mitigación, hace que sobrevenga la necesidad para poder ampliar la cobertura mediante el apalancamiento financiero que propone para la salud un esquema de aseguramiento. Son varios los ejemplos donde podemos evidenciar que los gastos en salud se constituyen como un factor de agravación de la pobreza ya que su contingencia representa siempre gastos más elevados, y muchas veces éstos gastos se constituyen en la causa de la mora en las obligaciones financieras de quienes tiene acceso a sistemas de financiación comercial. Por esta razón la pertinencia de establecer un sistema de aseguramiento para reducir la incertidumbre asociada al gasto en salud, es suficientemente obvia por sí misma. De hecho, los esquemas de seguridad social son formas de dispersión de riesgo que buscan proteger los hogares de las consecuencias financieras de los riesgos asociados a la discapacidad, la muerte del generador de ingresos, la vejez, y la enfermedad en general. Sus evidentes beneficios y en especial hacia los hogares más vulnerables, son razón mas que

justificada para que casi todos los países del mundo hayan adoptado diferentes esquemas de seguridad social.

Naturalmente en este tipo de microseguro el riesgo es la enfermedad, los beneficios asociados con el riesgo son relativamente cortos para una cobertura completa lo cual podría llegar a asemejarse a una póliza de Hospitalización y Cirugía, razón por la cual se limita la cobertura del plan de beneficios a prestaciones asistenciales, de 1 y 2 nivel y algunos medicamentos básicos, todo esto llevado a poder garantizar un sostenimiento financiero de las instituciones microaseguradoras en salud y una baja prima para los afiliados o asegurados.

Algunos de los siguientes son casos de desarrollo en el mundo donde se ha visto un amplio desarrollo de este sistema de aseguramiento en salud:

- *C.D.I. de Bwamanda*

En 1986 se puso en marcha el Centro de Desarrollo Integral (C.D.I.), una ONG local, en Bwamanda, en la provincia ecuatorial de la República Democrática del Congo, con un plan de seguros hospitalarios. El C.D.I. está implicado en la introducción de café en el mercado, el sector educativo, la infraestructura de carreteras, el abastecimiento de agua potable y el sector sanitario. Con sus hospitales y centros de salud, el C.D.I. es el proveedor de servicios sanitarios más importante de la región. Aproximadamente el 50% de la población (más de 72.000 personas) de la región es titular de la mutua. La inscripción y el cobro de las cuotas se realizan en el periodo de la venta de la cosecha de café. En esa época la gente cuenta con un poco más de dinero. Todos los habitantes del distrito de Bwamanda pueden hacerse miembros. Siempre se inscribe la familia entera. Para evitar el consumo excesivo en la utilización de los cuidados hospitalarios, un centro de salud básico es quien envía a los pacientes. Siempre pagan una cuota personal del 20%. El 80% restante lo abona la institución microaseguradora. Sus cuentas están completamente separadas de la contabilidad del hospital. Para conservar el poder adquisitivo de las cuotas y hacer frente a la inflación se ha desarrollado una política de inversiones. Este sistema de pago por adelantado hace que haya los suficientes recursos económicos para garantizar el funcionamiento del hospital. El sistema ha dado como resultado una duplicación de los medios disponibles y ha mejorado el acceso al cuidado hospitalario. Gracias a los esfuerzos de años por conseguir una atención sanitaria accesible y de buena calidad, existe una relación de confianza entre la población y los servicios médicos.

La asistencia primaria la pagan los propios pacientes a través de una iguala para consultas y tratamiento.

La población está involucrada en todas las fases del desarrollo del seguro de enfermedad: la elección del modelo y la organización, ejecución y gestión. Las

actividades adicionales de la ONG estimulan la participación de la población en el proyecto. La gestión diaria de la mutualidad se realiza mediante el servicio de inscripción y facturación del hospital. La supervisión financiera la lleva el servicio de contabilidad del C.D.I. de Bwamanda.

En la asamblea anual están representados tanto las autoridades locales y los servicios del C.D.I. como la población.¹⁹

- *Gonoshasthaya Kendra (GK)*

GK es una organización de doctores y personal médico de Bangladesh que se puso en marcha en 1971. GK, además de una extensa red de hospitales y clínicas rurales, ha creado también una escuela médica y una fábrica de medicamentos. Además, GK también organiza instituciones microfinancieras en los pueblos. En ellas los aldeanos pueden obtener pequeños préstamos. A mediados de los años ochenta, GK introdujo un primer sistema microasegurador para la atención sanitaria. Más de 550.000 personas procedentes de 353 pueblos están implicadas en el programa de GK. En 2001 había 149.008 familias afiliadas a la institución microaseguradora. Las personas se dividen en tres categorías: pobre, de clase media y rica. Según la categoría tienen que pagar una cuota más alta a la institución microaseguradora. Los que son miembros reciben atención médica y medicamentos a un precio más bajo que quienes no lo son.

Los cuidados sanitarios preventivos (como las vacunaciones) son gratis. Aunque GK es el centro coordinador del sistema, todas las clínicas rurales y hospitales tienen una gran autonomía. En los centros de salud hay colgada una alcancía. Con el dinero donado, el centro paga la atención sanitaria para los más pobres que no pueden pagar las cuotas de la institución microaseguradora.²⁰

- *Bangladesh Rural Advancement Committee (BRAC)*

BRAC es una organización privada para el desarrollo que arrancó en 1972. BRAC centra sus actividades en diferentes terrenos, como la educación, los grupos de autoayuda para los sin tierra y la atención sanitaria. En 2000, BRAC puso en marcha un proyecto piloto en dos de sus centros de salud. Creó una institución microaseguradora para la atención médica. A ella también se pueden afiliar quienes no sean miembros de BRAC. La cabeza de familia paga

¹⁹ Microseguros y asistencia sanitaria en países del tercer mundo – Más allá de las fronteras. Patrick develtere, Gerlinde Doyen y Bénédicte Fonteneau. Pág. 18

²⁰ Microseguros y asistencia sanitaria en países del tercer mundo – Más allá de las fronteras. Patrick develtere, Gerlinde Doyen y Bénédicte Fonteneau. Pag 19

una prima en función de sus ingresos y del tamaño de su familia. Todos los miembros de ésta reciben un descuento en los costos médicos. Las mujeres embarazadas reciben asistencia médica gratuita antes, durante y después del parto. En caso de derivación al hospital por parte del centro de salud local, el paciente obtiene un descuento del 50% en los gastos de hospital. En el transcurso de los primeros ocho meses se afiliaron a la institución microaseguradora 1.500 familias. Los más pobres pueden inscribirse sin pagar cuota. Para ellos la atención sanitaria es gratis. Pero se les estimula a que contribuyan en cuanto estén en condiciones de hacerlo.²¹

- SEWA

La Asociación de Mujeres Autoempleadas (SEWA, en sus siglas en inglés) es un sindicato de mujeres pobres que trabajan como autónomas en el estado indio de Gujarat. La SEWA comenzó como un movimiento de autoayuda que defendía a las mujeres del sector informal. Progresivamente, fue desarrollando nuevos servicios como concesión de créditos, formación y guardería. En 1992, la SEWA introdujo su “Esquema de seguridad social integrada” que incluía una sección de seguros de enfermedad. Este sistema de seguridad social es el mayor sistema de la India basado en las cuotas de sus miembros. La organización cuenta con más de 30.000 afiliadas.²²

En Colombia el microseguro de salud, entendido éste como un mecanismo complementario del Sistema General de Seguridad Social en Salud o como una herramienta para ampliar la cobertura del aseguramiento, es prácticamente nulo, esto debido a que el desarrollo de las Empresas Prestadoras de Salud del régimen subsidiado han ofrecido coberturas más completas que las del Plan Obligatorio de Salud Contributivo, mediante sistemas como los vinculado al mismo, quienes no son beneficiarios del Sisben como Afiliados, sino solamente acceden al sistema cuando presentan la contingencia en salud, recibiendo por consiguiente en la red de IPS la atención médica requerida. Es por esto que Michael McCord Presidente de Microinsurance Centre después de su visita para el primer seminario internacional de Microseguros realizado por Fasecolda y El Instituto Nacional de Seguros, responde categóricamente a esta pregunta: ¿Qué tipo de microseguros pueden ser vendidos en Colombia? “Cualquier clase puede ser distribuida, excepto el de salud porque ustedes ya tienen un muy buen sistema, como el Sisbén y las EPS. Sé que hay brechas que deben ser llenadas, pero para eso tenemos que hacer estudios de demanda para entender cuáles son

²¹ Microseguros y asistencia sanitaria en países del tercer mundo – Más allá de las fronteras. Patrick develtere, Gerlinde Doyen y Bénédicte Fonteneau. Pág. 19

²² Microseguros y asistencia sanitaria en países del tercer mundo – Más allá de las fronteras. Patrick develtere, Gerlinde Doyen y Bénédicte Fonteneau. Pág. 20

las necesidades del mercado local. Se debe empezar saber qué necesita el mercado, cuáles son los riesgos y cómo deben ser manejados.”²³

10.1.3.5 Microseguro de Propiedad - Daños.

Buscando mitigar las principales causas de crisis económicas en los sectores menos favorecidos de la mano de las entidades microfinancieras se han venido desarrollando en el mundo los microseguros de daños que buscan principalmente amparar los riesgos que puedan afectar los bienes que en su mayoría son el único capital que poseen los individuos de los sectores más vulnerables, dentro de las coberturas que podemos encontrar están las típicas de incendio, daños materiales, hurto, daños de la naturaleza, etc. Tenemos varios ejemplos de casos fehacientes en el desarrollo mundial de productos que quieren garantizar a los asegurados que el impacto de una pérdida en su patrimonio pueda afectar grandemente la mediana estabilidad de la familia ofreciendo una alternativa de anticipación al daño y salvaguarda del patrimonio originador de ingresos del núcleo familiar.

Así es que podemos analizar los siguientes casos:

- *Banco Los Andes Procredit y Bisa Seguros y Reaseguros S.A.*²⁴
Nombre: PROSEGURO TODO RIESGO
Tipo de Microseguro: Seguro de Todo Riesgo (Voluntario)
Inicio: Octubre 2006
Modelo de Provisión: Socio Agente
Asegurados: 700
Prima: \$USD 17.50 anual por \$USD 5,000 de suma asegurada \$USD 55.50 anual por \$USD 30,000 de suma asegurada
Beneficios:
 - Incendio
 - Riesgos de la Naturaleza
 - Robo con Violencia hasta \$USD 5,000
 - Motines, huelgas, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo, sabotaje y terrorismo hasta \$USD 5,000

Frente a este ejemplo en Bolivia vemos que el apalancamiento del sector de las microfinancieras hace que con el fin de garantizar de un modo u otro el sostenimiento financiero de las familias, verán seguramente cumplidas sus acreencias, en muchos casos la prima es deducida de la cuota mensual del crédito otorgado.

²³ Fasecolda noticias. Colombia por buen camino en microseguros Consulta 31 de Marzo de 2008.

²⁴ Tomado de <http://www.microbancos.com/seminario/ppt/MICROSEGUROS-EN-BOLIVIA.pdf>

- ANED Institución Financiera de Desarrollo y La Boliviana Ciacruz
 Nombre: SEGURO DE TODO RIESGO
 Tipo de Microseguro: Todo Riesgo para equipos otorgados en Leasing
 Inicio: Por iniciarse
 Modelo de Provisión: Socio Agente
 Prima:
 Incendio y Riesgos de la Naturaleza: 7,5‰
 Avería de Maquinaria: 5,0‰
 Equipo Móvil: 10,0‰
 Beneficios:
 - Incendio y explosión
 - Riesgos de la Naturaleza
 - Avería de Maquinaria
 - Equipo Móvil

En México los microseguros de daños son ofrecidos 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; todas se integran al Sistema Nacional de Aseguramiento al Medio Rural (SNAMR).

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.²⁵

Tanto Agroasemex como el conjunto de las aseguradoras privadas tienen presencia en la totalidad de estados de la república de México y los fondos acumulados en Agroasemex, se concentraron en dieciocho estados.

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

La descapitalización de los productores ha acentuado su dependencia al crédito para realizar las labores del campo e incluso para la manutención de la familia, por lo que sienten mayor necesidad de comprar un seguro que proteja sus inversiones, además de que constituye un requisito para acceder al crédito.

- Trabaje seguro – La equidad Seguros Generales – Colombia.
 En Colombia Seguros la Equidad ha desarrollado un producto que describe dentro de los microseguros generales dedicado a proteger los bienes del MICROEMPRESARIO, expuestos a innumerables riesgos comunes y que en segundos puede acabar con el esfuerzo de muchos años de trabajo, así las cosas ofrece la siguiente cobertura:

²⁵ Consultado en http://www.condusef.gob.mx/Revista/2008/proteja_94/tendencias_94.html Abril 18 de 2008

- Incendio y/o rayo, terremoto, explosión. granizo, daños por agua, anegación vientos fuertes, huelga, motín, asonada, conmoción civil o popular
- (actos mal intencionados de terceros).
- Subsidio empresarial

Dentro de los beneficios se estima que en la eventualidad de un siniestro tener esta cobertura le permite que el negocio del microempresario se reconstruya rápidamente, también es fácil de adquirir y no se requiere inspección, se asegura con la declaración del asegurado.

TABLA 6: Coberturas Trabajo Seguro .

COBERTURAS	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 3	PLAN 4	PLAN 5	PLAN 6
Incendio y Anexos	5.000.000 (U\$2.512)	10.000.000 (U\$5.024)	15.000.000 (U\$7.536)	20.000.000 (U\$10.048)	25.000.000 (U\$12.560)	30.000.000 (U\$15.072)
Subsidio Empresarial	200.000 (U\$100)	200.000 (U\$100)	200.000 (U\$100)	200.000 (U\$100)	200.000 (U\$100)	200.000 (U\$100)
Prima Anual Trabajeseguro	15.000 (U\$8)	29.500 (U\$15)	44.000 (U\$22)	58.500 (U\$30)	73.000 (U\$37)	87.500 (U\$50)
Prima mensual Trabajeseguro	1.400 (U\$0,70)	2.800 (U\$1)	4.100 (U\$2)	5.500 (U\$3)	6.800 (U\$4)	8.200 (U\$5)

Cifras en pesos colombianos y dólares. Tomado: www.aciamericas.coop²⁶

- Hogar Seguro – Mapfre – Codensa. Colombia.

Este producto es el resultado de una alianza entre Codensa y MAPFRE que busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos que ante una eventualidad en la que puedan perder sus bienes o tener daños en sus viviendas.

A través de este seguro los ciudadanos podrán proteger sus viviendas y bienes ante incidentes como desastres naturales y hurto, además, podrán obtener reparaciones de plomería o cerrajería a través de las siguientes modalidades:

- Vivienda: cubre todo el hogar ante los daños causados por incendios, disturbios y desastres naturales como terremotos, granizadas, vendavales y tormentas. El costo de este seguro es de \$165 pesos por cada millón asegurado.

²⁶ www.aciamericas.coop El Cooperativismo en Colombia.ppt#300,33,Diapositiva 33 consultado Mayo 2008.

- Contenidos: cubre los contenidos de la vivienda ante incendios, disturbios y desastres naturales. El costo de este seguro es de \$165 pesos por cada millón asegurado.
 - Hurto: cubre el 20% de los contenidos de la vivienda afectados por hurto calificado. El costo de este módulo es de \$505 pesos por cada millón asegurado.
 - Emergencias al hogar: protege la vivienda contra emergencias tales como inundación, reparación de vidrios, cerrajería, gas natural, electricidad y plomería entre otros. El costo de este módulo es de \$3.900 pesos mensuales (precio especial al ser adquirirlo junto con otro u otros módulos).
- Caso Bancoldex – Suramericana de Seguros de Vida “Futurex”

Bancoldex en alianza con Suramericana de Seguros de Vida S.A., creo un nuevo producto: Futurex – Seguros de Vida, para la cobertura de las poblaciones microempresariales de bajos recursos. Las características son las siguientes:

Tomador: Institución microfinanciera (IMF). Bancoldex

Asegurado: Cliente deudor de la entidad microfinanciera.

Beneficiarios: Entidades microfinancieras y los designados por el asegurado.

Seguro: Vinculado a un crédito.

Vigencia: Igual a la vigencia del crédito.

Valor asegurado: 2 veces el valor del Microcrédito + \$500.000 de Auxilio de gastos Funerarios + \$500.000 de Auxilio de Gastos Familiares. Mínimo \$2.000.000, Máximo \$30.000.000

Coberturas:

- Amparo de Vida, mínimo \$ 2 millones máximo \$30 millones
- Incapacidad Total y Permanente (ITP) - anticipo del valor asegurado vida --excluyente.
- Enfermedades graves: 50% del Valor Asegurado en vida
- Auxilio Gastos Familiares por fallecimiento e ITP (renta de 6 meses por \$83.333 mensuales) – valor fijo
- Auxilio Funerario por fallecimiento – valor fijo

10.1.3.6 Microseguro Exequial.

Este tipo de Microseguros lo que busca es mitigar el riesgo del impacto financiero generado con ocasión a la muerte del asegurado y si es del caso su grupo familiar, en este caso normalmente el asegurado es el proveedor de sus ingresos, y básicamente la cobertura generalmente ofrecida es prestar los servicios de asistencia funeraria descritos en el plan de beneficios al fallecimiento del asegurado principal o cualquiera de las personas que conforme su grupo familiar

asegurado, generalmente con períodos de carencia para el amparo los cuales pueden ser de 90 días para la muerte natural y 1 día para muerte accidental.²⁷

TABLA 7 Coberturas Producto Exequias Carrefour

COBERTURAS	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 3
Muerte Accidental (Solo se otorga para el asegurado principal)	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Asistencia Exequial (Se otorga para el asegurado principal y su grupo familiar)	Se otorga según anexo N° 1		
Bono para atención psicológica para la familia	\$ 500.000		
Bono de movilización	\$500.000		
PRIMA ANUAL	54.000	77.000	101.000

28

- Caso Asistencia Exequial Codensa – Mapfre Colombia Vida Seguros.

Asistencia Exequial es un seguro ofrecido por CODENSA con el respaldo de Mapfre Colombia Vida Seguros, que garantiza el cubrimiento de los servicios funerarios, en el momento del fallecimiento del miembro del grupo familiar asegurado. Desde \$4.850 mensuales cargados a la factura de CODENSA se puede afiliar a todo el grupo familiar primario. Además ofrece una cobertura adicional por muerte accidental u homicidio del asegurado principal de \$3.600.000.

Existen tres planes de cobertura dentro del plan exequial tradicional cada uno en razón del grupo asegurado, el básico es con el cónyuge + hijos hasta los 26 años, el plan familiar con padres incluye también a los padres del asegurado y suegros y el plan afín puede afiliar a dos familiares entre hermanos, tíos, sobrinos, primos y nietos, de acuerdo a esto se modifica el valor asegurado. También hay otros dos planes generales denominados plan preferencial y preferencial plus dentro de los cuales se ofrecen beneficios de asistencia funeraria Premium.

²⁷ Póliza de Accidentes Personales - Slip de Condiciones Particulares - Producto Exequias Carrefour pág. 2. Elaboró Luis Felipe Castillo Betancourt - versión II06/VII/MMVII

²⁸ Póliza de Accidentes Personales - Slip de Condiciones Particulares - Producto Exequias Carrefour pág. 3. Coberturas.

También ofrece como beneficios adicionales un auxilio económico por fuerza mayor si contrata el asegurado el servicio exequial sin la autorización de la compañía hasta por 5 SMMLV, auxilio económico por alistamiento de un lote en propiedad hasta 3 SMMLV, auxilio económico cuando el cliente contrata directamente las entidades de servicio en poblaciones que no hacen parte de la red nacional de servicios de la compañía hasta 6.5 SMMLV y Compensación cuando no se puede garantizar una solución de destino final para los restos por 1.5 SMMLV.²⁹

10.1.4 Sostenibilidad Financiera e institucional.

Al realizar el análisis del entorno económico de los Microseguros, se identifican los aspectos relacionados con la Sostenibilidad Financiera e Institucional como unos de los más importantes para garantizar la viabilidad de este tipo de seguros en el tiempo. Sin embargo, a pesar de ser un tema de actualidad, dada la corta experiencia que se tiene con los Microseguros, no hay total certeza de que los esquemas implementados sean realmente confiables y permanentes con el paso del tiempo. Es así como en las siguientes páginas realizaremos una revisión de los principales aspectos a tener en cuenta, para prever la sostenibilidad financiera de algunos tipos de Microseguro, lo cual nos permitirá plantear las bases para definir la financiación de nuestro producto.

10.1.4.1 Modelos de Provisión del Microseguro.

El desarrollo del microseguro ha generado diferentes modelos de provisión, para soportar su operación, siendo los cuatro que explicamos a continuación los más importantes:

- Modelo Socio Agente: En este modelo participan una empresa de seguros con una institución “agente” que esté ya involucrada activamente en atender el sector de menores ingresos, lo cual representa:
 - Mayor eficiencia operativa cuando cada entidad se dedica a su especialidad.
 - Reducción de aspectos como la selección adversa y costos de transacción, ya que se trabaja con los clientes conocidos por la institución “agente”.
 - Acceso a reaseguro.

²⁹ Tomado de http://www.codensa.com.co/paginas.aspx?cat_id=111&pub_id=218 consultado Mayo 2008

- Modelo Cooperativo / Mutual: Cooperativas de ahorro y crédito ofrecen a veces productos de seguros a sus miembros en un esquema conjunto con empresas de seguros.
- Modelo Comunitario de Base: En este caso, los esquemas son sin fines de lucro y la membresía es voluntaria. Los asegurados pre-pagan las pólizas a un fondo y tienen derecho a beneficios específicos. En este esquema se debe considerar :
 - Mayor adaptación de la cobertura a las necesidades de la población.
 - Reducción del riesgo moral.
 - Los voluntarios que administran el microseguro deben conocer detalladamente el tema.
 - Puede requerir alta inversión en tiempo y dinero en entrenamiento y capacitación.
- Modelo Venta Directa: Corresponde a las Compañías de seguros que atienden a la población de bajos ingresos de forma directa a través de agentes autorizados bajo un esquema salarial o por comisión. En este modelo se debe tener en cuenta:
 - Conocimiento, experiencia y tecnología en seguros, lo cual favorece la puesta en marcha del producto, pero lo encarece.
 - Canales para distribución del producto.
 - Acceso a reaseguro.
 - Se pueden presentar problemas de información: selección adversa, riesgo moral y falta de información actuarial sobre la población objetivo.

De los cuatro modelos contemplados, el más común es el de Socio- Agente, aplicado para diferentes ramos no solamente en Latinoamérica sino en otras regiones del mundo, como vemos a continuación:

- Bolivia: Proseguro Todo Riesgo – Seguro de Todo Riesgo.
- Bolivia: Proseguro Accidentes Personales – Seguro de Accidentes.
- Bolivia: Sol Salud – Seguro de Salud.
- Bolivia: Sol Salud Plus – Seguro de Salud y Accidentes.
- Bolivia: Sol Seguro – Seguro de Vida.
- Bolivia: Seguro de Sepelio – Vida.
- Bolivia: La Salvadora – Gastos Médicos e Invalidez.
- Colombia: La Equidad Seguros – Vida.
- Perú: La Positiva – Seguro de Vida.
- Ecuador: Microseguro de Salud Solidario – Salud.
- México: Seguro Popular – Salud.
- México: Finsol_Argos – Seguro de Vida.
- Guatemala: Aseguradora mundial – Seguro de Vida.

- Uganda: Finca_AIG – Seguro de Vida.
- Africa: DID – Seguro de Vida.

Los esquemas que involucran una compañía de seguros, brindan mayor confianza al contar con la experiencia de estas en el manejo de las reservas, las primas, el manejo institucional de los clientes y el cumplimiento de la legislación específica del sector, entre otros.

10.1.4.2 Fuentes de Financiamiento.

Las fuentes de financiamiento son en definitiva otro aspecto importante que se debe considerar al tratar de lograr la sostenibilidad financiera del microseguro, principalmente si tenemos en cuenta que se requiere la contratación de un número considerable de pólizas de muy bajo costo, donde la carga de gastos administrativos muy altos puede desestabilizar el esquema.

Entonces para revisar las posibles fuentes de financiación es importante tener en cuenta como surgieron las primeras aseguradoras a partir de mutuales, cuya función principal era brindar apoyo financiero a los más pobres en caso de sufrir accidentes o enfermedades, sobre todo teniendo en cuenta que hoy en día no es del todo común encontrar aseguradoras que estén interesadas en incluir los microseguros en su portafolio de productos y servicios, principalmente por el tema financiero.

Tema que han revisado diferentes instituciones a nivel mundial, entre ellas la Organización Internacional del Trabajo, la cual en su revista TRABAJO, N.º 58, DICIEMBRE 2006, indica, acertadamente que “El dilema de la sostenibilidad se reduce a una solución de compromiso entre tres objetivos que compiten entre sí y que han de encontrar el equilibrio 1) **cobertura**: atender las necesidades de un gran volumen de población de renta baja; 2) **costes**: tanto de explotación como de transacción para el asegurador; y 3) **viabilidad**: precio y costes de transacción para los clientes.”

Otro aspecto importante de la financiación del microseguro suele ser la sinergia con otros mecanismos ya existentes para manejar el riesgo financiero, como son los microahorros, microcréditos y los esquemas de seguridad social, tal como lo indica la Dra Alesia Rodríguez de Pardo³⁰, también serán importantes y necesarias las alianzas y redes con otras instituciones para ampliar alcance y lograr economías de escala.

³⁰ Seguros para la Mayoría: aspectos estratégicos que facilitan mayor acceso a productos de seguros. Alesia Rodríguez Pardo. Consultora Gerencial y de Políticas Públicas. Octubre de 2006.

Adicionalmente es importante explorar diferentes experiencias en financiación, como las que se plantean en la Síntesis de estudios de caso de Microseguros y otras modalidades de protección social en salud en América latina y el Caribe, documento elaborado a partir de la Reunión Regional Tripartita de la OIT con la colaboración de la OPS, México, 29/11 - 1/12/99 y que se resumen así:

- Empresa solidaria de salud Coesperanza – Colombia: Su financiamiento proviene prácticamente en un 100% del estado tomando la forma de un pago per capita. Cuenta con 42.000 beneficiarios y ofrece cobertura a prestaciones de salud de todos los niveles de atención.
- Seguro de salud universal del IPTK – Bolivia: El IPTK es la institución responsable del seguro, financiándose principalmente con aportes de agencias de cooperación internacionales. El Seguro cuenta con 2.027 afiliados, los que pagan una cotización mensual que solo cubre gastos administrativos. Adicionalmente deben financiar los copagos por las prestaciones entregadas, las cuales corresponden principalmente a consultas de atención primaria, medicamentos, parto, exámenes de laboratorio, y algunas intervenciones quirúrgicas.
- Fundación de desarrollo nacional – Honduras: El sistema se financia con los aportes de los usuarios asociados al pago de las prestaciones de salud entregadas y con donaciones recibidas de socios cooperadores y organizaciones internacionales. No existe sistema formal de afiliación.
- Asociación mutual de trabajadores de los bateyes – República Dominicana: El financiamiento del seguro proviene principalmente de aportes de organizaciones nacionales e internacionales de ayuda social, existiendo una pequeña cuota de cargo del afiliado.
- Fondo comunitario de salud del municipio de Tupiza – Bolivia: El grueso del financiamiento proviene de los aportes estatales a través del Municipio y el Sistema Público de Salud. En la actualidad tiene 3.245 beneficiarios, que pueden acceder a un paquete de beneficios que incluye atención primaria completa y atención secundaria en los centros de salud y hospitales del sector público.
- Policlínica única José Pedro Varela – Uruguay: El financiamiento del sistema proviene prácticamente en un 100% de los aportes de los afiliados, que toman la forma de cuotas mensuales y copagos para las consultas de especialidades.
- Asociación mutua del campo – Nicaragua: El financiamiento del sistema proviene de aportes de una organización de ayuda Belga, de las

cotizaciones asociadas a cada trabajador (financiadas en partes iguales por los trabajadores y por los patrones), y de la venta de medicamentos y prestaciones de salud, las cuales consisten básicamente en atenciones de nivel primario. El número de beneficiarios alcanza a 6.750, considerando trabajadores afiliados y sus familias.

- Seguro comunitario de solano – Ecuador: Dicho proyecto es una iniciativa conjunta de los gobiernos del Ecuador y de Bélgica, quienes aportan gran parte del financiamiento del sistema. El resto de los recursos proviene de las cotizaciones y los copagos de los afiliados.
- Obra social municipal Trenque Lauquen – Argentina: El financiamiento de la OSMU proviene de las cotizaciones y copagos de los afiliados, de los trabajos comunitarios de los afiliados de escasos recursos, y de los aportes del Gobierno provincial y Municipal.
- Servicio solidario de salud de la CGTG – Guatemala: Su financiamiento proviene de las cuotas de sus afiliados y de aportes provenientes de otras actividades de la CGTG, y su objetivo es otorgar atención médica básica a los grupos de trabajadores más desprotegidos de la organización, principalmente ligados al sector informal.
- Seguro del agricultor – Perú: El financiamiento proviene de las cotizaciones de los afiliados y de los aportes del estado, siendo este último el más importante. No se aplican copagos.

Como se puede ver, es común en estas experiencias de Microseguros de Salud, el financiamiento a través de contribuciones externas, así como el pago de cotizaciones y copagos, estas últimas más factibles en este tipo de productos que en otros como el de vida, ya que se relacionan con el beneficio tangible de un servicio prestado.

En resumen, en microseguros las fuentes de financiamiento pueden tener diferentes orígenes, desde las completamente autofinanciadas, donde los afiliados pagan el 100% de la prima o cotización, hasta las totalmente subsidiadas, en las cuales no existe aporte de los afiliados o asegurados.

10.1.4.3 Determinación de la Prima.

Al revisar la bibliografía existente sobre el tema se encuentran diferentes mecanismos para calcular la prima, ya sea para microseguros de vida o de salud, siendo común en estos últimos la falta de utilización de elementos asociados al riesgo y los ajustes permanentes a la prima con el fin de resarcir los posibles

déficit. Es entonces clara la necesidad, de que la prima del microseguro sea coherente con la teoría de seguros, pero que a su vez contemple los aspectos mencionados en el numeral anterior de: cobertura, costes y viabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y siendo los microseguros, los seguros de bajo costo o seguros de los pobres, requerirá de cierta creatividad y manejo de cifras de los actuarios, la cuantificación del riesgo y por supuesto el establecimiento de la prima así como las reservas necesarias, lo cual nos lleva a uno de los problemas comunes en el microseguro, el cual es la falta de información sobre el comportamiento del riesgo en las poblaciones objeto del producto, el cual se relaciona con el tema de selección adversa que veremos más adelante.

En cuanto a la Prima pura o de riesgo, entendiendo como tal la prima que exclusivamente está destinada a dar cobertura al riesgo, es decir, al pago de las prestaciones o indemnizaciones, se determinará teniendo en cuenta el riesgo que se desee cubrir, las características propias de la población y los beneficios que se deseen brindar. En resumen, según el tipo de microseguro, ya sea de vida, de salud, de propiedad, de daños, exequial, de desempleo o el agrícola, que como lo indicamos en el numeral 10.1.3 son los más comunes.

Los gastos administrativos, tanto internos como externos dependerán del esquema de provisión seleccionado, ya que se deben tener en cuenta el costo del canal que llevará el microseguro a la población objetivo del mismo. En este caso la disminución de gastos administrativos se da comúnmente cuando la población se encuentra asociada, cooperada o en clusters que permitan llegar fácilmente a donde se encuentran y ofrecerles el microseguro. Será mucho menor incluso cuando el microseguro es obligatorio como respaldo a préstamos.

Las condiciones anteriormente expuestas y que tendremos en cuenta en capítulos posteriores donde desarrollaremos nuestra propuesta de microseguro, hacen que las primas varíen de un caso a otro como vemos a continuación, en los siguientes ejemplos:

- Bolivia: Proseguro Todo Riesgo – 17.50 USD anual por 5.000 USD de suma asegurada.
- Bolivia: Proseguro Accidentes Personales – 4.49 USD mensual por cada 1.000 USD de suma asegurada.
- Bolivia: Seguro de Sepelio – 0.60 USD anual por 200 USD para gastos de sepelio.
- Colombia: La Equidad Seguros – desde 1 hasta 6 USD anuales por 1.245 USD más otros beneficios.
- Perú: La Positiva – 0.35 USD mensuales por 1.250 USD por defunción y 625 USD en gastos funerarios.
- Uganda: Finca_AIG – 1% del préstamo otorgado por finca cada 4 meses por pago del préstamo.

- Africa: DID – 3 USD por pago del préstamo.

10.1.4.4 Selección Adversa.

La selección adversa, como lo ha indicado Craig Churchill³¹, experto de la OIT, consiste en la “asimetría de información, tal que la aseguradora desconoce los hábitos y perfil del potencial consumidor; esto puede resultar en que se ofrezca el seguro justamente a quienes tienen mayor probabilidad de cobrar la indemnización”. Siendo entonces la principal dificultad de la “selección adversa” que puede llevar a que se aumente la prima del seguro, lo cual puede disuadir de comprar protección a quienes son menos propensos a siniestralidad, comprometiendo la viabilidad financiera del sistema.

Esta problemática será más marcada en los microseguros, ya que siendo la población objetivo de bajos ingresos, es común que presente bajos niveles de acceso a la atención en salud, deficientes condiciones de vida y falta de datos o estadísticas históricas y reales que permitan diseñar un perfil de riesgo por cliente y personalizar el precio.

La solución entonces será consolidar la mayor información sobre la población y sus riesgos, buscando disminuir la brecha entre la prima “real” y la prima “acequible” para los posibles asegurados.

10.1.4.5 Plan de Beneficios.

En cuanto al diseño del plan de beneficios, dependerá necesariamente del tipo de microseguro, las necesidades y expectativas del grupo objetivo y el interés particular o social del asegurador, siendo básico e importante la simplicidad del producto, entendida como la documentación sencilla y el pago rápido, así como el acceso fácil y los bajos costos.

Entre los esquemas de microseguros más usados podemos encontrar comúnmente los siguientes amparos y coberturas, que comparten como característica esencial los bajos montos de las indemnizaciones:

Amparos:

- Vida: Vida e ITP y Accidentes de personas.
- Propiedad: Incendio y terremoto, Daños y Hurto.

³¹ CHURCHILL Craig, experto en microseguro de la OIT y editor de "Protecting the poor: A microinsurance compendium".

Coberturas:

- Vida:
 - Incapacidad total y permanente.
 - Enfermedades graves.
 - Gastos de hogar.
 - Auxilios funerarios.
 - Desmembración.
 - Transplante de órgano.
 - Gastos médicos por accidente.
 - Renta por hospitalización.
 - Renta educativa mensual.

- Propiedad:
 - Asistencia domiciliaria.
 - Cobertura por equipo eléctrico.
 - Accidentes personales.
 - Sustracción.
 - Responsabilidad civil extracontractual vehículos y motos.

10.1.4.6 Reaseguro.

En el Taller Regional sobre el Acceso al Seguro para los Pobres, Stefan Dosel, de la Munchener Rück, en su conferencia sobre ¿Cuál es el papel del reasegurador?, expuso varios aspectos a tener en cuenta cuando combinamos este tema con el microseguro. Llamen puntualmente la atención aspectos como la necesidad de garantizar que los microseguros contra los riesgos catastróficos cuenten con esquemas de reaseguro, la oportunidad que se tiene de asumir y diversificar mayores riesgos por el reasegurador y el aporte que hace el reaseguro al esquema de microseguro facilitando su rápido crecimiento, eso sí, teniendo en cuenta que se aceptarán los negocios solamente si se conocen y aprueban los procesos.

Sin embargo sigue siendo común que varios de los esquemas no tengan reaseguro, ya que generalmente los reaseguradores solamente están autorizados a vender reaseguro a compañías de seguro formalmente registradas. Esto ha llevado a que algunas instituciones deban autoreasegurarse, realizar acuerdos con aseguradoras comerciales, las cuales asumen el papel de reaseguradoras o formar esquemas cooperativos de reaseguro con otras microaseguradoras. Alice

Kengne Youmbi, presidente de ECLOF-Cameroon ³², describe uno de estos acuerdos así: “Todas las microaseguradoras que son miembros de una CNE – Comisión Nacional Eclof - o otra red mas grande, se reaseguran mutuamente”.

10.1.4.7 Copagos.

Así como en otros esquemas de salud y seguridad social, en algunos microseguros es común encontrar esta figura, principalmente asociada a este mismo tipo de microseguros., la cual busca igualmente dar sustento financiero a la operación y dosificar la utilización de los servicios. Es así como, en ocho de los casos mencionados en el numeral 10.1.4.2 se aplican copagos, exceptuando los casos de Tupiza-Bolivia, Ecuador y Perú.

En cuanto a otro tipo de microseguros la aplicación de copago no es viable, ya que sus propias características tienen otro tipo de controles como deducibles o franquicias en el caso de seguros de daños.

10.1.5 Desarrollo Microseguro de Vida para usuarios de Transporte Masivo

10.1.5.1 Modalidades y amparos básicos.

En el análisis del producto adecuado para este nicho de mercado con el fin de ofrecer un sistema de cobertura que honre el espíritu del micro seguro, identificamos que no es suficiente con ofrecer un seguro de vida de accidentes personales que excluye varios de los eventos que generalmente ocurren a familias de estos sectores, sino viendo el producto con ojos más ambiciosos, queremos diseñar un de microseguro de vida cuya cobertura sea Muerte por cualquier causa, bajo esta premisa la modalidad sería una póliza de Vida Grupo, donde la empresa “Transmilenio” es el Tomador del Seguro y los usuarios que deseen tomar la póliza, los asegurados, de tal suerte que podría ser una póliza de vigencia Anual pero con certificados o anexos individuales de seguro de vigencia mensual , donde se hagan inclusiones y exclusiones de acuerdo a la demanda, con el recaudo de la prima anticipada incluida como un valor fijo en la tiquete de Transmilenio para el ente recaudador, y pago de la prima mensual a la compañía de seguros por parte del Tomador.

La póliza colectiva tendría una vigencia anual con inclusiones y exclusiones diarias de asegurados mediante anexo cada una con vigencia mensual individual. Así un mismo asegurado puede entrar y salir varias veces durante la anualidad, razón por

³² **ECLOF** es una organización ecuménica internacional fundada en 1946 cuya finalidad es otorgar créditos para fomentar el desarrollo humano en general y, en particular, promover la justicia y la autosuficiencia socioeconómica, como modo de aliviar la pobreza.

la cual dentro del clausulado de la póliza se establece un valor máximo asegurado por persona cuando esta compre varios anexos en una misma vigencia, con el fin de limitar la responsabilidad en relación a la indemnización por cada asegurado.

El tomador de la póliza "Transmilenio S.A" recaudará las primas de los seguros y reportará a la Aseguradora mediante archivos electrónicos diariamente, los cuales de acuerdo al procedimiento que se establezca en la operación podrían ir en línea o alimentados al sistema central de la compañía de seguros a las 24 horas de cada día mediante una interfase. El pago de las primas recaudadas por Transmilenio deberá efectuarse al mes siguiente del recaudo de acuerdo a las condiciones establecidas para ello en el acuerdo comercial, podría ser los días 30 de cada mes.

TABLA 8. Resumen del producto:

	SURAMERICANA
TIPO DE PRODUCTO	SEGURO DE VIDA GRUPO
MODALIDAD	Contributivo
NOMBRE	VIVA SEGURO
TOMADOR	TRANSMILENIO
AMPAROS	1.MUERTE POR CUALQUIER CAUSA Incluye homicidio desde el primer día de vigencia de la póliza.
GRUPO ASEGURABLE	Serán aseguradas todas las personas clientes de la entidad tomadora que voluntariamente adquieran el seguro.
EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA	La edad mínima de ingreso para el amparo de muerte por cualquier causa es 15 años y la máxima de ingreso y permanencia es 65 años.
COBERTURA DEL SEGURO	Este seguro opera únicamente para el asegurado, y serán sus beneficiarios a quienes se reconozca el beneficio del seguro o valor asegurado en dinero únicamente, los de ley si el asegurado no declara beneficiarios identificables mediante la modalidad establecida que puede ser la declaración mediante el call center de la compañía de seguros.

10.1.5.2 Tarificación.

**NOTA TÉCNICA MICRO SEGURO DE VIDA GRUPO
TEMPORAL UN AÑO
NO RENOVABLE**

1 CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Se trata de un seguro de vida de distribución masiva y enfocada a los usuarios del transporte masivo en TRANSMILENIO de la ciudad de Bogotá, cubre únicamente el amparo básico de vida. Es decir muerte por cualquier causa exceptuando la muerte por enfermedad pre-existente.

El valor asegurado contratado se pagará a los beneficiarios libremente designados por el asegurado. El valor asegurado por certificado individual de seguro será fijo y se calculará en función de una prima de 200 pesos por cada certificado expedido.

2 VIGENCIA

Este seguro tiene una vigencia de un mes a partir de la hora cero del día siguiente a la activación de plan por parte del Tomador.

3 VALOR ASEGURADO

El Valor Asegurado (VA) se fija en DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE 250.000. por certificado y la vigencia del certificado es un mes.

4 EDADES DE COBERTURA

La edad mínima de ingreso es de 15 años, la máxima de ingreso 65 y permanencia es 70 años.

5 PAGO DE LA PRIMA

El seguro está diseñado para que el pago de la prima sea inmediato con el pago del tiquete del pasaje en Transmilenio, anticipada, no renovable automáticamente, es decir, el asegurado debe volver a comprar un certificado de seguro cuando se le termine la vigencia del anteriormente comprado. Podrá comprar tantos certificados como quiera con un límite de 10 certificados al mes lo que equivale a un acumulado de valor asegurado de 2.500.000.

6 CALCULO DE LA PRIMA.

VARIABLES UTILIZADAS Y SU DEFINICIÓN:

- x = Edad alcanzada, el seguro de vida grupo se calcula con una edad promedio ponderada para todos los asegurados, con base en la proyección de la población colombiana entregada por el CELADE³³ 2005 y 2010, y la tabla de mortalidad del DANE tomando en cuenta para el estudio las edades cubiertas por el seguro es decir de 15 a 65 años exclusivamente.

TABLA 9: Tabla de Mortalidad del DANE.

EDAD	MUJERES			HOMBRES		
	2005	2010	Prom.	2005	2010	Prom.
1 - 4	2,287,975	2,172,007	2,229,991	2,193,072	2,081,507	2,137,290
5 - 9	2,327,134	2,273,755	2,300,445	2,235,008	2,181,995	2,208,502
10 - 14	2,334,062	2,318,852	2,326,457	2,244,840	2,229,009	2,236,925
15 - 19	2,129,151	2,235,438	2,182,295	2,198,100	2,312,893	2,255,497
20 - 24	2,022,349	2,114,529	2,068,439	2,045,466	2,150,336	2,097,901
25 - 29	1,910,591	2,004,563	1,957,577	1,876,957	1,987,811	1,932,384
30 - 34	1,732,948	1,895,574	1,814,261	1,651,524	1,827,306	1,739,415
35 - 39	1,731,884	1,719,652	1,725,768	1,621,220	1,611,981	1,616,601
40 - 44	1,544,239	1,715,698	1,629,969	1,428,024	1,584,012	1,506,018
45 - 49	1,289,691	1,525,218	1,407,455	1,178,066	1,392,908	1,285,487
50 - 54	1,073,983	1,265,999	1,169,991	967,979	1,141,901	1,054,940
55 - 59	816,128	1,043,074	929,601	715,298	924,871	820,085
60 - 64	584,121	780,545	682,333	497,555	669,225	583,390
65 - 69	447,088	544,488	495,788	367,541	449,506	408,524
70 - 74	343,700	399,652	371,676	271,077	314,354	292,716
75 - 79	247,268	287,701	267,485	187,810	213,872	200,841
TOTAL	22,822,312	24,296,745	23,559,529	21,679,537	23,073,487	22,376,512

Con esta información se busca la edad promedio ponderado por el número de personas en el rango de edad, se hace por sexo y acumulado:

Ponderador = (# personas rango X / total de personas) * ((edad inicial + edad final)/2)

Edad Promedio = Σ ponderadores.

De esta forma el resultado del cálculo de la edad promedio es:

Edad Promedio Mujeres: 35.2082 años.

Edad Promedio Hombre: 34.48 años.

- q_x = Probabilidad muerte (en por mil) entre edad x y edad $(x + 1)$, se utiliza la tabla poblacional de mortalidad 2005 – 2010 proyectada por el DANE³⁴,

³³ Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía ONU. http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_BD.htm

³⁴ Fuente: www.dane.gov.co

esta mortalidad está dada por genero por tanto para hallar una tasa única se pondera por el número total de hombres y de mujeres.

Tabla 10: Tabla poblacional de mortalidad 2005 – 2010 proyectada por el DANE.

EDAD	MUJERES	HOMBRES
	qx	qx
1 - 4	2.60	2.77
5 - 9	1.03	1.11
10 - 14	0.87	1.34
15 - 19	1.84	5.16
20 - 24	2.27	7.79
25 - 29	2.32	7.99
30 - 34	3.12	8.04
35 - 39	4.00	9.11
40 - 44	6.25	11.53
45 - 49	8.85	14.94
50 - 54	14.69	22.77
55 - 59	22.43	35.16
60 - 64	35.98	57.85
65 - 69	59.91	97.26
70 - 74	103.86	157.74
75 - 79	169.76	242.95

$$q_{(35-39)Mujeres} = 4.00\text{‰}$$

$$q_{(30-34)Hombres} = 8.04\text{‰}$$

$$\% \text{ Mujeres} = 51.11\%$$

$$\% \text{ Hombres} = 48.89\%$$

$$q_{(X)} = (q_{(35-39)Mujeres} * \% \text{ Mujeres}) + (q_{(30-34)Hombres} * \% \text{ Hombres})$$

$$q_{(X)} = (4.00\text{‰} * 51.11\%) + (8.04\text{‰} * 48.89\%) = 5.98\text{‰}$$

- T_R = Tasa pura de riesgo en por mil de valor asegurado.

$$T_R = q_{(X)} = 5.98\text{‰}$$

- G = Factor de gastos aplicado a la T_R , incluye gastos de administración y comercialización del seguro, reconocimiento de gastos al tomador por administración y recaudo de la prima y uso de la red del tomador y margen de utilidad para la Aseguradora.
- Componentes del gasto:
 - Reconocimiento para el Tomador TRANSMILENIO : 20%
 - Factor de gastos compañía: 15%

- Margen de utilidad para la compañía: 5%

TOTAL FACTOR DE GASTOS 40%.

- T_C = Tasa comercial, es la que resulta de aplicar los recargos del factor de gastos a la tasa pura de riesgo.

$$T_C = T_R / (1 - G) = 5.98\% / (1 - 40\%) = 9.96\% / 12 = 0.83$$

Para facilidad de venta del seguro la tasa se redondea a 0.80 por mil de valor asegurado /mes.

- P_C = Prima comercial, es el valor resultante de aplicar la tasa comercial al valor asegurado contratado, VIGENCIA UN MES DE SEGURO.

$$P_C = T_C * VA = 0.80\% * \$250.000 = \$ 200.$$

Este valor sería el incluido en el costo del pasaje en TRANSMILENIO si el usuario desea el seguro por 250.000 de valor asegurado por certificado que compre.

10.1.5.3 Clausulado de la Póliza.

POLIZA DE VIDA GRUPO ** VIVA SEGURO**

CLAUSULADO – CONDICIONES PARTICULARES

1. **TOMADOR.** Transmilenio
2. **VIGENCIA DEL SEGURO.** Anual renovable.
3. **GRUPO ASEGURADO.** Serán aseguradas las personas clientes de la entidad tomadora que voluntariamente adquieran el seguro.
4. **CLASE DE PÓLIZA.** Contributiva
5. **EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA.** La edad mínima de ingreso es de 15 años y la máxima de ingreso y permanencia es 65 años. En cualquier caso cuando no se tenga cumplido el requisito de edad máxima de 65 años para el ingreso a la póliza, la responsabilidad de la compañía de seguros se limitará a realizar la devolución del valor pagado como primas correspondientes al ingreso efectuado por encima de la edad límite.
6. **AMPAROS Y VALORES ASEGURADOS.**
 - a. Amparo Básico: El presente seguro tiene por objeto amparar contra el riesgo de muerte por cualquier causa natural o accidental

incluyendo homicidio desde el primer día de vigencia del certificado individual de seguro, a los miembros del grupo asegurado.

- b. Valores Asegurados: El valor asegurado se determinará individualmente según cuadro de descripción y en el acumulado anual será máximo \$10.000.000 (Diez Millones de Pesos Mcte) por asegurado, para efectos de esta cláusula se contemplan todos los seguros que adquiera el asegurado donde la póliza figure como Tomador: TRANSMILENIO S. A. La responsabilidad de la compañía de seguros por acumulaciones de valor asegurado que superen el límite establecido en esta cláusula se limitará a la devolución de las primas recibidas en exceso.
- c. Cúmulo Catastrófico: En función de la proyección de ventas y retención del riesgo así como el reaseguro contratado para este ramo por la Compañía de Seguros, ésta podrá determinar un cúmulo máximo de responsabilidad en razón a la totalidad de la póliza cuando se trate de un evento catastrófico que se encuentre dentro de las coberturas contratadas en vigencia.

7. INICIO DE LA VIGENCIA INDIVIDUAL. La cobertura será de 30 días y comenzará a partir de las 00:00 horas de día siguiente a la expedición del respectivo certificado de seguro.

8. EXCLUSIONES.

- a. Suicidio o su tentativa.
- b. Actos de Guerra interior o exterior, rebelión, sedición, conmoción civil, asonada, actos terroristas, huelga, o actos violentos cualesquiera que sea su origen.
- c. Participación del asegurado en labores militares, en las fuerzas armadas, navales, aéreas, o de policía nacionales o de cualquier país o autoridad internacional, así como la participación del asegurado en grupos al margen de la ley.
- d. Uso de cualquier aeronave en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
- e. Accidentes que sufra el asegurado cuando se desplace en helicópteros o cuando viaje como pasajero en vuelos para los cuales no existían itinerarios regulares debidamente publicados.
- f. Hallarse voluntariamente el asegurado bajo influencia de bebidas alcohólicas, estupefacientes, alucinógenas o drogas tóxicas o heroicas, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica y solo en los casos que la pérdida se produzca como causa directa de este hecho.
- g. Violación de normas de carácter penal.
- h. Eventos ocurridos a consecuencia de fisión o fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas atómicas, bacteriológicas o químicas.

- i. Dentro de las ocupaciones y eventos no asegurables se entenderán excluidos los fallecimientos acaecidos siempre que sean resultado del desarrollo de actividades tales como pero no limitadas a: Alpinismo, caza, parapente, tauromaquia, artes marciales, automovilismo, tiro, vuelo en cometa o ala delta, buceo, parapente, motociclismo, boxeo, aviación, lucha, motonáutica, MotoCross, o cualquier actividad que consuetudinariamente sea entendida como deporte o actividad extrema. En cualquier caso la responsabilidad de la compañía por ingresos que contravengan esta cláusula será la devolución de primas recibidas por dicho ingreso.
- j. Muerte a consecuencia de enfermedades diagnosticadas y tratadas con anterioridad a la contratación de la póliza o que en cualquier caso sean preexistentes a la vigencia del seguro. No se tendrán como tales las diagnosticadas dentro de la vigencia de la póliza en su primer anexo o en la permanencia dentro de la misma.

9. BENEFICIARIOS. Todos los asegurados podrán designar libremente sus beneficiarios, en caso de no hacerlo o quedar la designación sin efecto por cualquier causa, los beneficiarios serán los designados por la ley.

10. PAGO Y CÁLCULO DE PRIMAS. La entidad tomadora deberá remitir mensualmente a la aseguradora el valor correspondiente a las primas individuales recaudadas en el mes inmediatamente anterior.

11. PLAZO PARA EL PAGO DE LAS PRIMAS. El Tomador pagará la prima a la Aseguradora de vida Suramericana S. A. dentro de los 10 primeros días de cada mes.

12. REVOCACIÓN. La presente póliza podrá ser revocada por el Tomador y la Aseguradora en cualquier momento, para lo cual deberá dar aviso sobre esta determinación a la otra parte con una anticipación no menor a 30 días.

13. PLAZO Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS.

La compañía de Seguros Suramericana S. A. efectuará el pago de la indemnización correspondiente dentro del mes siguiente a la fecha en que el Tomador haya acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía.

Se otorgará plazo para este aviso de siniestro de 30 días.

A continuación se indican los documentos mínimos que deberán aportarse en caso de siniestro, en original o fotocopia autenticada según sea el caso:

- a) Registro Civil de defunción.
- b) Registro Civil de Nacimiento o cédula de ciudadanía.
- c) Original o fotocopia autenticada del certificado individual de seguro.
- d) Certificación o constancia del acta de levantamiento del cadáver y/ o necropsia.

10.1.6 Propuesta de Mercadeo.

10.1.6.1 Canal de distribución.

Teniendo en cuenta el análisis que hemos realizado en los capítulos anteriores, el objetivo para desarrollar una propuesta de Microseguro de Vida para los usuarios de Transporte Masivo en Bogotá y que uno de los principales problemas al momento de vender este tipo de pólizas es contar con canales de distribución que lleguen a las personas de bajos ingresos, proponemos la distribución de nuestro producto a través de Transmilenio.

La selección de este canal nos permite contar con el acceso a una población cautiva que usa diariamente este servicio y a una infraestructura para la venta de las pólizas y el cobro de la prima. Ya que es bien sabido, como lo indica el CGAP: “El microseguro requiere un sistema de distribución que permita generar confianza y realizar con eficacia operaciones financieras de pequeña escala en lugares de fácil acceso”³⁵.

Transmilenio como canal de distribución nos permitirá acceder a una población promedio diaria con la información del mes de mayo de 2008 de 1'410.000 usuarios/día, a través de 114 puntos de venta en Portales ó Estaciones ubicadas a lo largo del sistema. Esto sin contar con el proyecto piloto de la administración Distrital el cual comenzó a operar el 13 de marzo pasado, en el que funcionan 10 taquillas externas en tiendas, supermercados y droguerías cercanos a estaciones de Transmilenio, están ubicadas en el corredor de la calle 100, el sector de El Restrepo, y en los sitios donde es mayor el porcentaje de ventas ubicados en el eje de Chapinero: calles 76, 72 y 63, vendiendo en promedio 4.500 pasajes diarios, lo cual favorece el adquisición del microseguro de vida, por la disponibilidad a su vez resulta más fácil sensibilizar al usuario de la importancia del aseguramiento.

Por ahora Transmilenio no tiene previsto abrir más taquillas. El proyecto está en evaluación y solo cuando se conozcan los resultados se decidirá si incrementar los puntos de venta.

La distribución de nuestro producto requerirá adicionalmente el entrenamiento del personal que vende los tiquetes, para poder explicar en forma fácil y rápida la función, beneficios y ventajas del Microseguro de Vida, así como sensibilizarlos frente a las necesidades y realidades de los clientes. De igual forma es importante optimizar otros espacios publicitarios con que cuentan las estaciones, los buses articulados y los alimentadores, para dar a conocer estos aspectos, y que toda la

³⁵ Microseguros: Una Estrategia para la Gestión de Riesgos. CGAP (Consultive Group to Assist the Poor). N° 16 Diciembre de 2003.

población que acceda al servicio público masivo entre en contacto con la información.

10.1.6.2 Forma y desarrollo de la operación

De la investigación desarrollada para esta propuesta hemos evidenciado que la mejor forma de participación de la operación para que sea atractivo a Transmilenio es ofrecer por parte de la compañía de seguros que comercializará la póliza una comisión por administración de la misma y recaudo de prima que podría ser según vimos anteriormente en el cálculo de la tarificación de la prima un 20%, así mismo la inversión inicial contemplaría la implementación de un sistema adicional al existente para el manejo de Transmilenio S. A.

Se deben tener dos fases en la implementación tecnológica, una la de adecuación y la segunda de ejecución.

- La fase de adecuación tecnológica inicia con la instalación de datafonos en cada una de las ventanillas y puntos de venta para este caso según información de Transmilenio son 386 puntos de venta ubicados en 117 estaciones, 7 portales y 10 puntos de venta externos , adicionalmente se debe tener el 20% de equipos de backup en caso de fallas o perdida, se debe realizar cambios en el software de Transmilenio con el nuevo campo de venta con seguro, se debe realizar una interfaz entre los sistemas de Suramericana y Transmilenio para el cruce de cuentas entre ambos entes.
- En la fase de ejecución el taquillero ofrecerá el nuevo servicio con seguro, si el usuario acepta, el taquillero digitalará la cédula de ciudadanía del usuario en el datafono y entregará impresión de soporte del seguro, el taquillero al terminar sus labores diarias descargara vía llamada telefónicas o inalámbrica todas las facturas vendidas en su turno, todo este procedimiento se debe realizar en un piloto antes de pasar a producción. Este sistema de información garantiza que la venta del seguro no influirá en la movilidad que actualmente tiene Transmilenio en la venta de sus pasajes.

Con el objetivo de mantener el estándar de funcionamiento del sistema de Transmilenio, se tendría que capacitar a los cajeros de Transmilenio, en la utilización del nuevo equipo instalado en cada ventanilla así como una profundización de las condiciones de asegurabilidad de la póliza como la edad máxima de ingreso, con el fin de evitar inclusiones de personas mayores de 65 años, también dentro de las responsabilidades de Transmilenio estaría el aseguramiento de la interfase de información, la cual debe ser responsabilidad del encargado por punto de ventas del cierre diario.

La compañía de seguros debe garantizar un Call Center que le permita a cada asegurado si lo desea, determinar sus beneficiarios, en este call center la operadora deberá indagar sobre los beneficiarios, el porcentaje asignado por beneficiario y el parentesco entre aquellos y el asegurado, del mismo modo deberá indicar al asegurado las consecuencias en relación a la información reticente por parte del asegurado y su incidencia a la hora del cobro de la indemnización, así mismo evitar la designación de beneficiarios donde no medie parentesco dentro del 3 grado de consanguinidad y primero civil, sin limitarlos ya que dependen exclusivamente del arbitrio del asegurado.

Así las cosas tendremos un sistema que permita la agilidad del proceso de Transmilenio S. A. que no traslade al usuario ninguna modificación en su modus operandi, sino un valor agregado.

Cuando el usuario se dirige a la ventanilla a comprar su “pasaje” va a tener dos opciones de compra del tiquete de Transmilenio, uno comprar el básico con la misma tarifa autorizada vigente es decir \$1.500 pesos mcte, y la segunda opción, es comprar **VIVA SEGURO** por \$200 pesos mcte de prima esto es un valor de compra tiquete + seguro \$1.700 pesos mcte. Cuando el usuario decide asegurarse el cajero solamente tendrá que realizar una operación básica de escogencia en su sistema, es decir el actual que opera en Transmilenio y es escoger el pago de \$1.700 y cargar la tarjeta de acceso al sistema con 1 viaje, simultáneamente le solicitará al usuario nuestro nuevo *asegurado* que le dicte su número de Cédula de Ciudadanía el cual será digitado en el “aparato móvil” instalado en la ventanilla, el cual luego de ingresado el número de identificación del asegurado procederá a la impresión del certificado individual, donde constaran los datos generales de la póliza matriz, número de póliza, número de certificado, número de identificación del asegurado, condiciones básicas de amparos y coberturas y valor asegurado, y la dirección de la página web, donde el asegurado podrá consultar el clausulado de la póliza descrito en el numeral 10.1.5.3 del presente escrito, así mismo dentro del certificado el asegurado encontrará consignado el número telefónico del call center al cual deberá comunicarse si así lo prefiere para designar sus beneficiarios.

De esta manera y aprovechando la penetración y crecimiento de Transmilenio, puede desarrollarse una alternativa diferente en la comercialización de los microseguros haciendo cada vez más cercano el silogismo de llegar a la población más vulnerable, donde también Transmilenio espera llegar a nivel nacional.

Modelo del Certificado individual:

<p>Seguro de Vida VIVA SEGURO Póliza Matriz No. _____ Certificado Individual No. _____</p> <p>Fecha de Expedición: __ __ __</p> <p>Condiciones Individuales del Seguro de Vida Grupo VIVA SEGURO.</p> <p>Tomador: Transmilenio S. A. Asegurador: "La Suramericana Compañía de Seguros de Vida S. A." Asegurado: _____ identificado con cédula de ciudadanía no. 52.799.308. Quien es cliente del tomador. Vigencia: 30 días comunes contados a partir de las 00:00 horas del día siguiente a la expedición del presente certificado. Beneficiarios: Los designados por el asegurado quien para tal efecto podrá comunicarse con la línea 0180999999999. Prima: La prima del presente seguro es la suma de \$200 pesos. Amparo: Muerte por cualquier causa con las exclusiones de las condiciones generales contenidas en el clausulado. El Valor asegurado es \$250.000 pesos mcte el cual se reconocerá a los beneficiarios siempre que la edad del asegurado sea inferior a 65 años y se encuentre en buen estado de salud, esto es que no padezca o haya padecido de paraplejía, cuadriplejía, epilepsia, apoplejía, ataques de delirium tremens, sonambulismo, síncope, vértigos, enfermedades mentales, o enfermedades coronarias. Las demás condiciones del contrato de seguro son las del clausulado que reposa en las instalaciones del tomador el cual podrá ser consultado en la página web: www.sura.com</p>

10.1.6.3 Proyección de resultados

Teniendo en cuenta el comportamiento de casos concretos como el desarrollo del producto “Redondeo de Vueltas” de Carrefour en el cual se ofrece una póliza que ampara muerte accidental donde se reconoce un éxito total desde su implementación presentación en el mercado en Diciembre de 2007. En comunicados de prensa se reconoce: “La estrategia ha sido exitosa para Colseguros, según lo confirma David Mauricio Munévar, representante del área de canales de la aseguradora, "a febrero se han vendido más de 600.000 pólizas y la compañía ha logrado un crecimiento de 300,2 por ciento con la apertura de estos nuevos canales" ³⁶ con esto podemos deducir que entrando esta operación en funcionamiento desde el mes de Diciembre de 2007 y unas ventas a Febrero de 2008 en total de 600.000 pólizas, podríamos hablar de un promedio mensual en todos sus establecimientos de 200.000 pólizas al mes.

Así mismo otras compañías en alianzas estratégicas han tenido crecimientos abrumadores: “Codensa, en alianza con Mapfre, comenzó a ofrecer hace cuatro años un variado portafolio de seguros con un pago mínimo mensual a través de la factura de energía. Con esta estrategia, Mapfre pasó de vender 43.500 pólizas en 2005 a 90.000 pólizas el año pasado y para este año proyecta un crecimiento de 80% con el lanzamiento de nuevos seguros, según lo confirma Cristal Otálora, gerente de comunicaciones de Codensa”. ³⁷

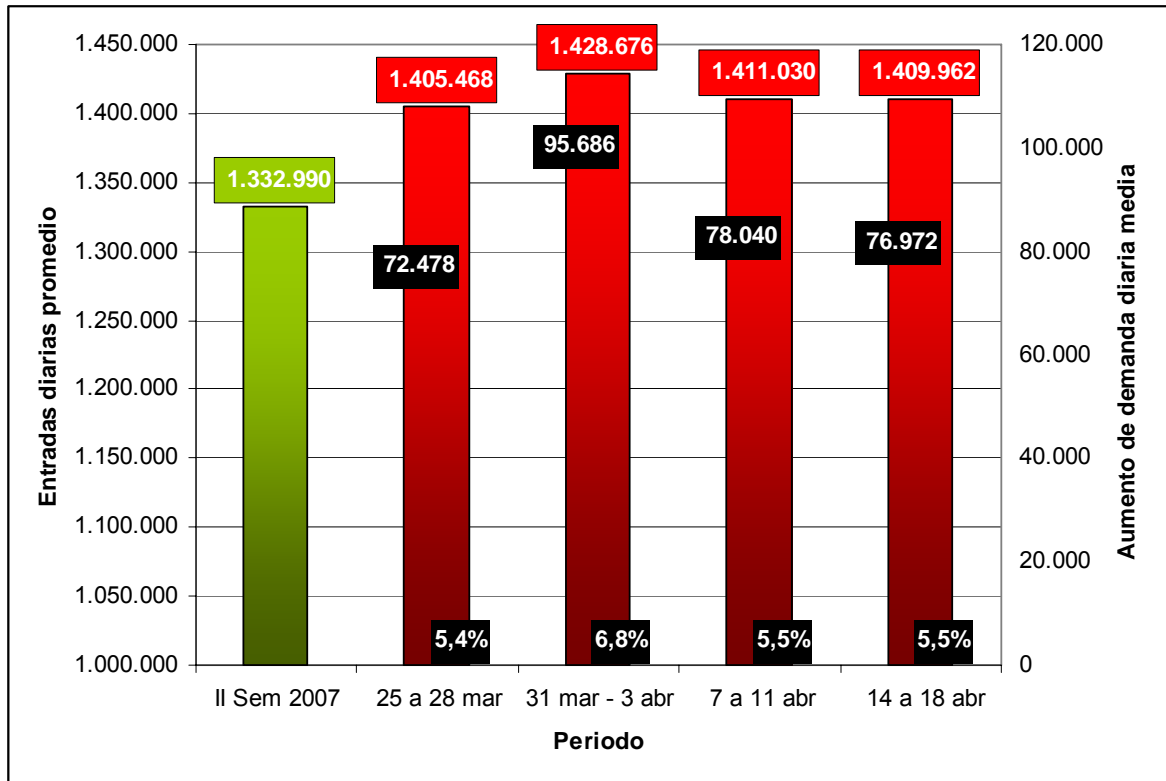
Para nuestro análisis de resultados, esperamos un crecimiento más medido teniendo en cuenta que el público al que nos enfrentamos puede tener otras variables determinantes a la hora de tomar la decisión de compra, así mismo siendo el transporte público un escenario especialmente sensible, esperamos resultados a un año, teniendo en cuenta crecimientos trimestrales promedio sobre una base de penetración de los usuarios desde 10% al 25% progresivamente.

Para ellos también analizamos es estudio de las variaciones de la demanda efectuadas por Transmilenio del 22 de Abril de 2008, el crecimiento promedio de la demanda mes a mes esta cerca del 5.5% de crecimiento probado, sin embargo en un ambiente más conservador pensamos en un crecimiento del 3% mensual en un período de análisis de 12 meses a partir del mes de Agosto de 2008.

³⁶ Seguros en la canasta familiar . 03/03/2008 - Consultado Julio de 2008
http://www.goseguros.com.ar/Noticias/noti_hoy.asp?N=4670

³⁷ Seguros en la canasta familiar . 03/03/2008 - Consultado Julio de 2008
http://www.goseguros.com.ar/Noticias/noti_hoy.asp?N=4670

GRAFICO 1: Estudio demanda diaria Transmilenio.



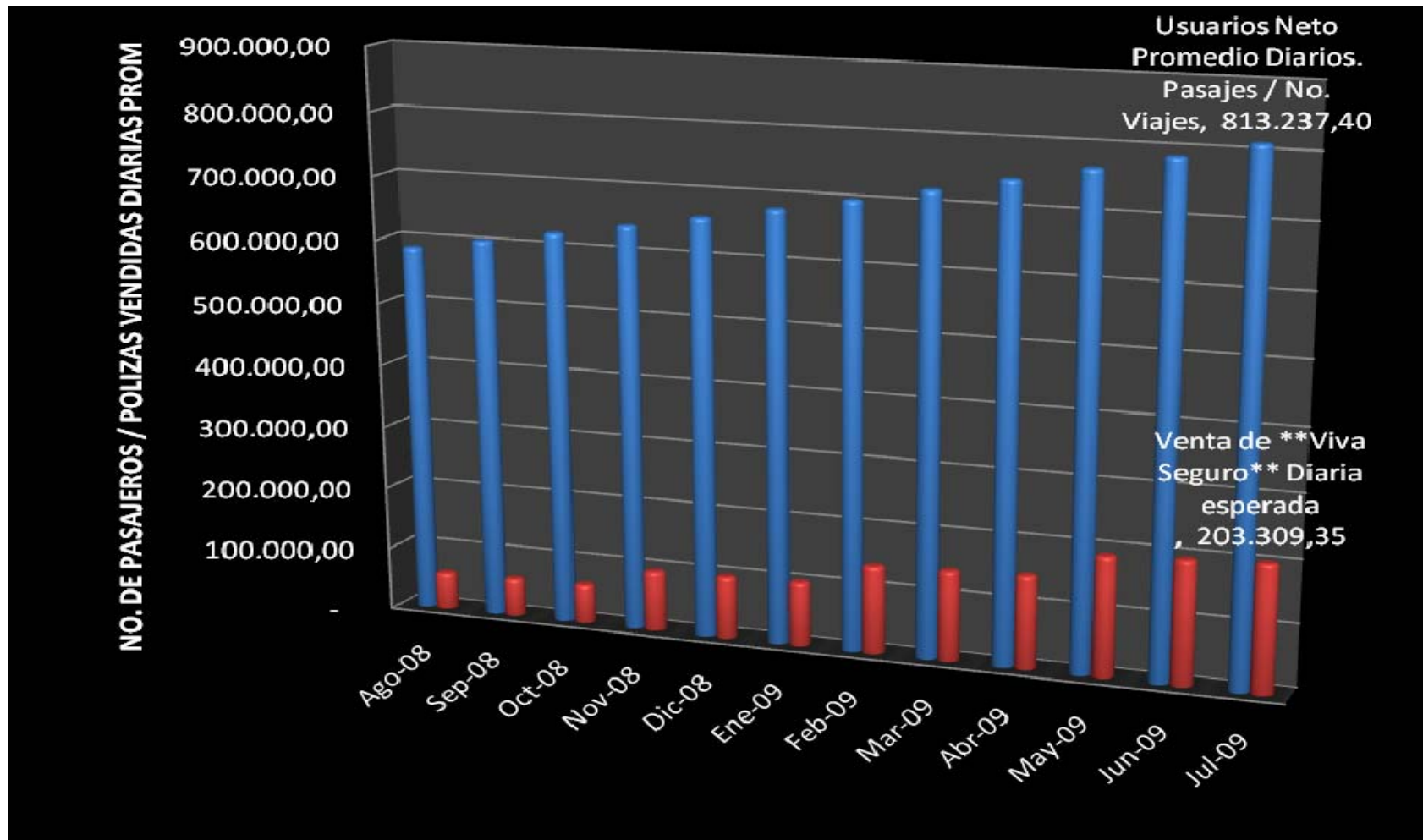
Tomado de: <http://www.transmilenio.gov.co/nuevapagina/index.asp?id=151>

Dentro de la proyección que analizaremos a continuación tendremos en cuenta variables hipotéticas que serán estudiadas más a fondo cuando se tengan más factores de referencia e información confidencial de la compañía de seguros ejemplo de la masificación del producto y del canal de distribución analizado es decir Transmilenio, este es un acercamiento dentro del ejercicio académico con el fin de poder poner en resultados lo que podría llegar a ser la operación del producto.

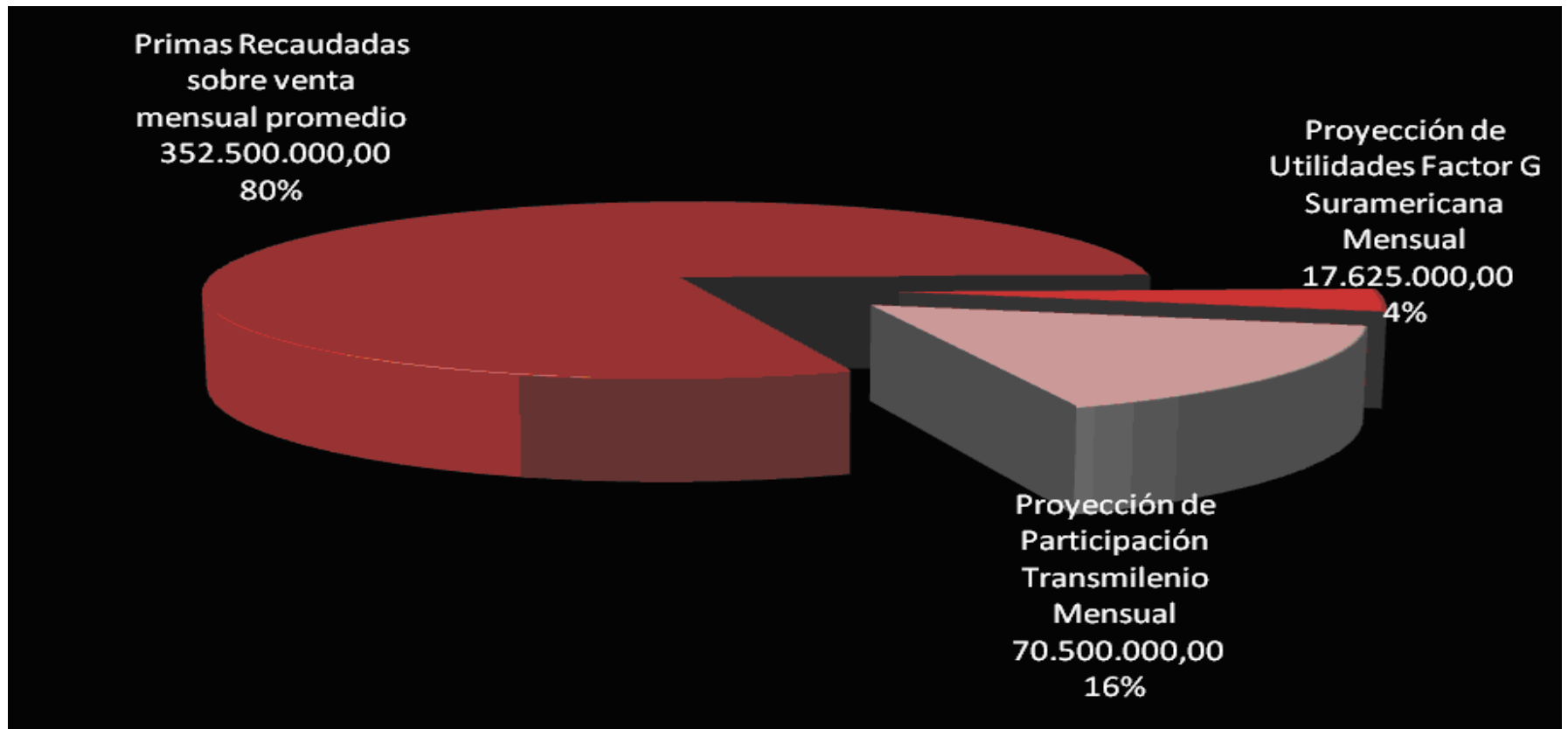
TABLA 11: Resultados Proyectados

INDICADORES	Ago-08	Sep-08	Oct-08	Nov-08	Dic-08	Ene-09	Feb-09	Mar-09	Abr-09
Demanda diaria de Pasajes Promedio	1.410.000,00	1.452.300,00	1.495.869,00	1.540.745,07	1.586.967,42	1.634.576,44	1.683.613,74	1.734.122,15	1.786.145,81
Número de Pasajes promedio por persona diario	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40
Usuarios Neto Promedio Diarios. Pasajes / No. Viajes	587.500,00	605.125,00	623.278,75	641.977,11	661.236,43	681.073,52	701.505,72	722.550,90	744.227,42
Venta de **Viva Seguro** Diaria esperada	58.750,00	60.512,50	62.327,88	96.296,57	99.185,46	102.161,03	140.301,14	144.510,18	148.845,48
Primas Recaudadas sobre venta diaria promedio	11.750.000,00	12.102.500,00	12.465.575,00	19.259.313,38	19.837.092,78	20.432.205,56	28.060.228,97	28.902.035,84	29.769.096,91
Venta de **Viva Seguro** Mensual esperada	1.762.500,00	1.815.375,00	1.869.836,25	2.888.897,01	2.975.563,92	3.064.830,83	4.209.034,35	4.335.305,38	4.465.364,54
Primas Recaudadas sobre venta mensual promedio	352.500.000,00	363.075.000,00	373.967.250,00	577.779.401,25	595.112.783,29	612.966.166,79	841.806.869,05	867.061.075,12	893.072.907,38
Proyección de Utilidades Factor G Suramericana Mensual	17.625.000,00	18.153.750,00	18.698.362,50	28.888.970,06	29.755.639,16	30.648.308,34	42.090.343,45	43.353.053,76	44.653.645,37
Proyección de Participación Transmilenio Mensual	70.500.000,00	72.615.000,00	74.793.450,00	115.555.880,25	119.022.556,66	122.593.233,36	168.361.373,81	173.412.215,02	178.614.581,48
Proyección de Siniestralidad de la póliza (Sin experiencia relacionada)	10.575.000,00	10.892.250,00	11.219.017,50	17.333.382,04	17.853.383,50	18.388.985,00	25.254.206,07	26.011.832,25	26.792.187,22

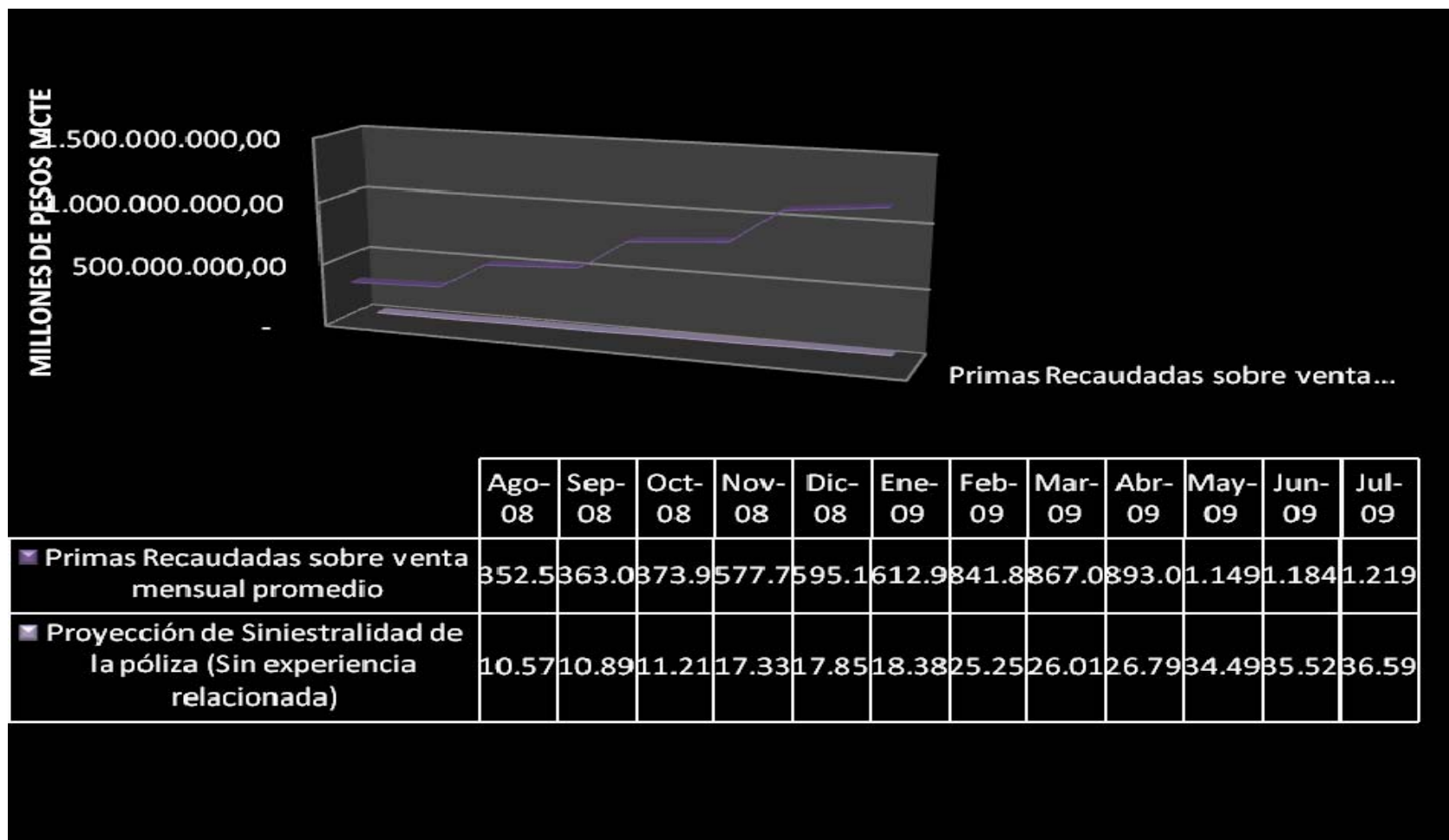
GRAFICA 2. Demanda de pasajeros diaria en Transmilenio Vs Venta esperada diaria VIVA SEGURO.



GRAFICA 3: Análisis de Participación Sobre Primas



GRAFICA 4: Análisis de Siniestralidad



11. FOLLETO DEL PRODUCTO

VIVA SEGURO

Por solo \$200 puedes asegurar que tu familia tenga un apoyo cuando más lo necesite.

Protégelos fácil y ágilmente,
cómpralo con tu tarjeta Transmilenio.



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como se evidencio a través de este trabajo, la propuesta de un Microseguro de vida que se distribuya a través del transporte masivo, abre las puertas al mundo de los seguros, la previsión y la protección, a un gran numero de personas que de otra forma estarían excluidas. Sin embargo requiere de la voluntad y participación activa de todos los actores, que como en este caso serían la Aseguradora, el Sistema de Transporte Masivo – Transmilenio y los Consumidores.
- Los cálculos de tarifación y la proyección de resultados prevén una excelente oportunidad para las entidades participantes, teniendo en cuenta que la población debe acceder necesariamente a las cajas registradoras, convirtiéndose en una población cautiva, que recibirá la propuesta permanente de adquirir el Microseguro.
- Si bien es cierto que la propuesta se direcciona al trabajo con Transmilenio, puede extrapolarse a otros sistemas de transporte masivo, como el MIO en Cali, TransCaribe en Cartagena, Metrolínea en Bucaramanga, e incluso el Metro en la ciudad de Medellín.
- Será importante para tangibilizar la presente propuesta en una segunda etapa, profundizar en algunos aspectos específicos de la operación, como puede ser la infraestructura tecnológica requerida y los sistemas de comunicación entre puntos de venta y Aseguradora. Adicionalmente la optimización de canales de publicidad e información, con el fin de disminuir al máximo los costos derivados de este tipo de actividades, sin desconocer la efectividad que pueden tener medios alternos más económicos.
- Es necesario continuar explorando este tipo de opciones, ya que estamos seguras que es una forma de contribuir al desarrollo social y económico del país, al disminuir la vulnerabilidad de la población objetivo, y cada vez será más necesario contar con productos similares para contrarrestar los diferentes riesgos a los cuales se ven expuestos.

13. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Bibliografía sobre el tema.

14. CRONOGRAMA

Anteproyecto:	11 de febrero al 8 de marzo de 2008.
Desarrollo del proyecto:	11 de marzo al 11 de julio de 2008.
Entrega de avances (según requerimiento del tutor)	Reunión de orientación 30 Abril. Primera entrega 22 de Mayo. Reunión revisión primera entrega 27 de Mayo. Segunda entrega 22 de Junio . Reunión revisión segunda entrega 24 de Junio. Tercera entrega 11 julio Reunión revisión tercera entrega 14 de Julio 2008
Entrega del proyecto a la Universidad:	19 de julio de 2008.
Sustentación:	Entre el 1y el 14de Agosto de 2008

15. BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA GLORIA; Jaramillo Francisco. La Equidad Seguros Colombia: CGAP Working Group on Microinsurance, Good and Bad Practices, Case Study No. 12.

BALKENHOL, Bernd. Microfinance and Public Policy - Outreach, performance and efficiency (Microfinanzas y políticas públicas: Alcance, desempeño y eficiencia), OIT, Ginebra, 2007.

BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la investigación. Segunda edición. Bogotá 2006; p 20.

CARREFOUR. Póliza de Accidentes Personales - Slip de Condiciones Particulares - Producto Exequias Carrefour pág. 2 y 3 versión II06/VII/MMVII

CGAP (Consultive Group to Assist the Poor) Microseguros: Una Estrategia para la Gestión de Riesgos. N° 16 Diciembre de 2003; p 15.

CHURCHILL, Craig. ¿Qué es el microseguro? Acceso de los pobres a los Seguros - OIT. Rio de Janeiro 2007; p 1 – 27.

CHURCHILL, Craig. Protecting the Poor: A microinsurance compendium. OIT, Ginebra, en colaboración con Munich Re Foundation, Alemania.

D'ANDREA, Guillermo. Business Finance. La base de la pirámide: El próximo desafío". Logística 2005. Junio 2005.

EUMED.NET. Glosario del Asegurado (online). Acceso 01 de marzo de 2008. Available <http://www.eumed.net/cursecon/dic/glos-segur.htm>

FINRURAL. Glosario de términos financieros (online). Acceso 01 de marzo de 2008. Available <http://www.finrural-bo.org/glosario.asp>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC, 2002; p 10 – 20.

MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. Sistema de Seguridad Social (online). Acceso 20 de marzo de 2008. Available <http://www.minprotecciónsocial.gov.co>.

MINISTERIO DE HACIENDA. Glosario de términos (online). Acceso 29 de febrero de 2008. Available <http://www.minhacienda.gov.co>.

ONU. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. Acceso 15 de junio. De 2008. Available http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_BD.htm.

PATRICK DEVELTERE, GERLINDE DOYEN Y BÉNÉDICTE FONTENEAU. Microseguros y asistencia sanitaria en países del tercer mundo – Más allá de las fronteras.. Pág. 19-20

PROMUJER. Glosario. Acceso 01 de marzo de 2008. Available https://promujer.org/index.tpl?NG_View=44.

PUBLITRANSPORT. Publicidad operadores de Transmilenio (online). Acceso 15 junio de 2008. Available [http:// www.publitransport.com](http://www.publitransport.com).

RODRIGUEZ, Alesia. Seguros para la mayoría: aspectos estratégicos que facilitan mayor acceso a productos de seguros. VIII Encuentro de Seguros - Cámara de Aseguradores de Venezuela Porlamar, 4 de Octubre 2006

SURAMERICANA DE SEGUROS. Glosario. Acceso 28 de febrero de 2008. Available http://www.suramericana.com/ayuda_glosario_contenido.asp.

TRANSMILENIO. Historia, Operación, Funcionamiento. Acceso May – Jul 08. Available <http://www.transmilenio.gov.co/nuevapagina/index.asp?id=151>.

NO.	VARIABLES
1	<i>NOMBRE DEL POSTGRADO</i>
2	<i>TITULO DEL PROYECTO</i>
3	<i>AUTORES</i>
4	<i>AÑO Y MES</i>
5	<i>NOMBRE DEL ASESOR</i>
6	<i>DESCRIPCIÓN O ABSTRACT</i>
7	<i>PALABRAS CLAVES O DESCRIPTORES</i>
8	<i>SECTOR ECONOMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO</i>
9	<i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>
10	<i>OBJETIVO GENERAL</i>
11	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>

--	--

13	RESÚMEN O CONTENIDO
14	METODOLOGIA
15	COCLUSIONES

16 **RECOMENDACIONES**

SUMEN ANALITICO DE INVESTIGACION

DESCRIPCIÓN
Especialización Seguros y seguridad Social
Una propuesta de Microseguro de Vida a través del Transporte Masivo
Manrique Trujillo Alejandra, Caicedo Martínez Alexandra, Nieves Cortes Jannett.
2008, AGOSTO
Tamayo Valencia Mérida
Partiendo de la pregunta ¿Es el entorno social de los usuarios de Transporte Masivo, una oportunidad de mercado para el Microseguro de Vida?, surge este Trabajo, el cual busca construir una propuesta innovadora que pueda ser materializada a mediano plazo y que responda a las necesidades de protección y previsión de la población de bajos recursos que usa el Transporte Masivo "Transmilenio" en Bogotá, ofreciendo una solución que parte de la definición de las modalidades y amparos básicos propuestos, cuya cobertura es Muerte por cualquier causa, donde la empresa "Transmilenio" es el Tomador del Seguro y los usuarios que deseen tomar la póliza, los asegurados, al adquirirlo fácilmente al tiempo que compran su tiquete de ingreso al sistema de transporte.///
From the question: Is the social environment of the users of Massive Transport, an opportunity of market for life Micro insurance?, there arises this work, which seeks to construct an innovative offer that could be materialized to a medium term and must answer the necessity of protection and prevention of the low-income population who uses mass transportation "Transmilenio" in Bogotá, offering a solution that part of the definition of the terms and proposed basic protections, whose coverage is death from any cause, where the company " Transmilenio "is the policyholder and users wishing to take the policy, policyholders, to purchase easily at the same time they buy their ticket for admission to the transport system.
Microseguros - Microfinancieras - Transmilenio - Seguridad Social - Póliza - Prima - Siniestro - Pobreza - Riesgo - Reaseguro
Sector Asegurador
Investigación documental, ya que consiste en un análisis de la investigación descrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.
Analizar el entorno social del nicho de mercado seleccionado y desarrollar un Microseguro de vida para este nicho, como un factor importante para mitigar los riesgos de los grupos menos favorecidos.
· Conocer y describir el origen, la evolución y la actualidad del Microseguros en el mundo.
· Determinar características de la seguridad social en Colombia frente a la cobertura de Vida.
· Revisar y describir riesgos generales a los cuales se encuentra expuesto el grupo objetivo.
· Analizar los ramos de microseguros como: vida, salud, propiedad, exequiales, de desempleo, agrícola y de daños, para así determinar el diseño de un producto de vida que pueda mejorar la cobertura del grupo objetivo.

· Describir los modelos de previsión de microseguros en el mundo y analizar los elementos necesarios para su equilibrio económico tales como la correcta determinación de la prima, cuales podrían ser sus fuentes de financiamiento, evitar la selección adversa, ofrecer planes de beneficio, posibles estimativos de copagos o deducibles, el reaseguro y la administración de la cartera.

· Desarrollar una propuesta de Microseguro de Vida para los usuarios de Transporte Masivo.

ALMEIDA GLORIA; Jaramillo Francisco. La Equidad Seguros Colombia: CGAP Working Group on Microinsurance, Good and Bad Practices, Case Study No. 12.

BALKENHOL, Bernd. Microfinance and Public Policy - Outreach, performance and efficiency (Microfinanzas y políticas públicas: Alcance, desempeño y eficiencia), OIT, Ginebra, 2007.

BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la investigación. Segunda edición. Bogotá 2006; p 20.

CARREFOUR. Póliza de Accidentes Personales - Slip de Condiciones Particulares - Producto Exequias Carrefour pág. 2 y 3 versión II06/VII/MMVII

CGAP (Consultive Group to Assist the Poor) Microseguros: Una Estrategia para la Gestión de Riesgos. N° 16 Diciembre de 2003; p 15.

CHURCHILL, Craig. ¿Qué es el microseguro? Acceso de los pobres a los Seguros - OIT. Rio de Janeiro 2007; p 1 – 27.

CHURCHILL, Craig. Protecting the Poor: A microinsurance compendium. OIT, Ginebra, en colaboración con Munich Re Foundation, Alemania.

D'ANDREA, Guillermo. Business Finance. La base de la pirámide: El próximo desafío". Logística 2005. Junio 2005.

EUMED.NET. Glosario del Asegurado (online). Acceso 01 de marzo de 2008. Available <http://www.eumed.net/coursecon/dic/glos-segur.htm>

FINRURAL. Glosario de términos financieros (online). Acceso 01 de marzo de 2008. Available <http://www.finrural-bo.org/glosario.asp>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC, 2002; p 10 – 20.

MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. Sistema de Seguridad Social (online). Acceso 20 de marzo de 2008. Available [http:// www.minprotecciónsocial.gov.co](http://www.minprotecciónsocial.gov.co).

MINISTERIO DE HACIENDA. Glosario de términos (online). Acceso 29 de febrero de 2008. Available [http:// www.minhacienda.gov.co](http://www.minhacienda.gov.co).

ONU. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. Acceso 15 de junio. De 2008. Available http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_BD.htm.

PATRICK DEVELTERE, GERLINDE DOYEN Y BÉNÉDICTE FONTENEAU. Microseguros y asistencia sanitaria en países del tercer mundo – Más allá de las fronteras.. Pág. 19-20

PROMUJER. Glosario. Acceso 01 de marzo de 2008. Available https://promujer.org/index.tpl?NG_View=44.

PUBLITRANSPORT. Publicidad operadores de Transmilenio (online). Acceso 15 junio de 2008. Available [http:// www.publitransport.com](http://www.publitransport.com).

RODRIGUEZ, Alesia. Seguros para la mayoría: aspectos estratégicos que facilitan

Inicialmente, se parte de una revisión teórica e histórica sobre la evolución del Microseguro y las diferentes modalidades que se encuentran, tanto en Colombia como a nivel mundial, donde llama la atención como en ciudades o países denominados “pobres” se ha convertido en una herramienta que permite combatir la pobreza y ha mejorado sustancialmente la calidad de vida de la población de más bajos recursos.

Esta revisión también permite identificar diferentes prácticas y actores que participan en el Microseguro, siendo algunos tradicionales como las Aseguradoras y otros que han encontrado en este sistema un nicho de mercado y operación para complementar sus estrategias como son las Cooperativas y las Microfinancieras. Estas últimas representando uno de los principales canales para llegar de manera conjunta al grupo objetivo.

Sin embargo, a pesar de este tipo de canal que se puede considerar tradicional, ha sido nuestro objetivo buscar y construir una propuesta diferente para llegar a la población de bajos recursos que usa el Transporte Masivo “Transmilenio” en Bogotá, razón por la cual se revisó e incluyó información sobre la operación y estadísticas de este sistema, con miras a la construcción del proyecto, el cual parte de la definición de las modalidades y amparos básicos propuestos, cuya cobertura es Muerte por cualquier causa, donde la empresa “Transmilenio” es el Tomador del Seguro y los usuarios que deseen tomar la póliza, los asegurados.

En cuanto a la Tarificación y en la Nota Técnica se define una edad mínima de ingreso de 15 años, una máxima de ingreso y permanencia de 65 años, con una prima de 200 pesos por cada certificado expedido, siendo fijado el valor asegurado en DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE 250.000. por certificado con vigencia de un mes.

Finalizando, se establece la propuesta de mercadeo y la proyección de resultado, con un canal de distribución amplio y de fácil y permanente acceso para la población objetivo, como son los puntos de pago de Transmilenio, en los cuales la pregunta obligada será, si quiere el tiquete con seguro o sin él. Obviamente, la tangibilización de este último paso requerirá de la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar la comunicación entre tomador y aseguradora, y la impresión del certificado individual de la póliza.

Bibliografía sobre el tema

- Como se evidencio a través de este trabajo, la propuesta de un Microseguro de vida que se distribuya a través del transporte masivo, abre las puertas al mundo de los seguros, la previsión y la protección, a un gran numero de personas que de otra forma estarían excluidas. Sin embargo requiere de la voluntad y participación activa de todos los actores, que como en este caso serían la Aseguradora, el Sistema de Transporte Masivo – Transmilenio y los Consumidores.
- Los cálculos de tarificación y la proyección de resultados prevén una excelente oportunidad para las entidades participantes, teniendo en cuenta que la población debe acceder necesariamente a las cajas registradoras, convirtiéndose en una población cautiva, que recibirá la propuesta permanente de adquirir el Microseguro.

- Si bien es cierto que la propuesta se direcciona al trabajo con Transmilenio, puede extrapolarse a otros sistemas de transporte masivo, como el MIO en Cali, TransCaribe en Cartagena, Metrolínea en Bucaramanga, e incluso el Metro en la ciudad de Medellín.
- Será importante para tangibilizar la presente propuesta en una segunda etapa, profundizar en algunos aspectos específicos de la operación, como puede ser la infraestructura tecnológica requerida y los sistemas de comunicación entre puntos de venta y Aseguradora. Adicionalmente la optimización de canales de publicidad e información, con el fin de disminuir al máximo los costos derivados de este tipo de actividades, sin desconocer la efectividad que pueden tener medios alternos más económicos.
- Es necesario continuar explorando este tipo de opciones, ya que estamos seguras que es una forma de contribuir al desarrollo social y económico del país, al disminuir la vulnerabilidad de la población objetivo, y cada vez será más necesario contar con productos similares para contrarrestar los diferentes riesgos a los cuales se ven expuestos.