

# Microseguros de vida y patrimonio

Una estrategia para evitar retrocesos sociales y económicos en la población vulnerable.



## Acción Social

Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional  
**PROGRAMA GENERACIÓN DE INGRESOS**



Oficina del IICA en Colombia

## Microseguros de vida y patrimonio

Una estrategia para evitar retrocesos sociales y económicos en la población vulnerable.

Programa Generación de Ingresos

Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional





---

## Microseguros de vida y patrimonio

Una estrategia para evitar retrocesos sociales y económicos en la población vulnerable.

### Agencia Presidencial para la ACCIÓN SOCIAL y la Cooperación Internacional – ACCIÓN SOCIAL

Diego Molano Aponte  
*Alto Consejero Presidencial, Director ACCIÓN SOCIAL*

Pablo Ariel Gómez Martínez  
*Director Programas Sociales*

Samuel Gómez Ramírez  
*Coordinador Nacional Programa Generación de Ingresos*

Ingrid Lorena Parra Cabrera  
*Asesora Nacional – Líder Microseguros de Vida y Patrimonio*

Any Andrea Benitez Duarte  
*Asesora Nacional – Supervisora del Convenio Mujeres Ahorradoras en Acción*

Ana Milena Negrette Contreras  
*Asesora Nacional – Supervisora del Componente Capitalización Microempresarial*

Ivonne Villada  
*Asesora Nacional – Supervisora del Componente Incentivo a la Educación Superior*

Jorge Eliecer Díaz  
*Asesor Nacional – Supervisor del Componente Recuperación de Activos Improductivos*

Juan Carlos Iriarte Quiroga  
*Asesor Nacional – Supervisor del Componente Subsidio de Tierras*

Héctor Jaime Buritica  
*Asesor Nacional – Líder en Sistemas de Información*

Katy Elizabeth Devia Chávez  
*Asesora Nacional – Líder en Seguimiento*

Nubia Esperanza Ramírez Vélez  
*Asesora Nacional – Financiera*

Pedro Luis Zambrano  
*Asesor Nacional – Financiero*

Jorge Alejandro Carrasquilla  
*Asesor Nacional Jurídico*

Luz Mary Bustos  
*Asistente Administrativa*

---

### Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura – IICA

Christopher Hansen  
*Representante Oficina del IICA en Colombia*

Marcela Peña Vega  
*Coordinadora Técnica del Proyecto Mujeres Ahorradoras en Acción*

#### Equipo Sistema de Seguimiento y Evaluación

Erika Pereira      Elkin Restrepo  
Edwin Bernal      Edwin Dorado

#### Coordinación editorial y gráfico

Paola Falla Villa – IICA

#### Apoyo editorial y gráfico

Melissa López Nieto – IICA

#### Diagramación y diseño de portada

Jorge Hernán Rosero Pulido

#### Impresión

Alprigrama

ISBN: 978-958-99415-7-7

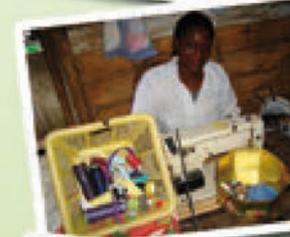
ACCIÓN SOCIAL

IICA

Bogotá D.C., marzo de 2011

# Contenido

Prólogo	5
Introducción	6
1. ¿Por qué asegurar a la población objeto del Programa Generación de Ingresos -PGI de ACCIÓN SOCIAL?	12
2. ¿Cómo se accede al microseguro de vida?	16
2.1. Trámites de acceso al microseguro de vida	16
2.1.1. Apoyo de otras entidades para la adquisición de los microseguros de vida.	20
2.2. Lecciones aprendidas en el proceso de colocación de los microseguros de vida del PGI de ACCIÓN SOCIAL	21
2.3. Documentos requeridos y tiempo del trámite para el cobro del microseguro de vida	22
3. ¿Qué dicen los asegurados sobre los microseguros de vida?	27
3.1. Comparación del costo del microseguro de vida con otros gastos familiares	29
4. ¿Qué dicen los beneficiarios de los microseguros de vida?	34
4.1. Ingresos del grupo familiar después del deceso del asegurado	34
5. Algunas anotaciones sobre la compañía de seguros	35
6. Necesidad e importancia de los microseguros	36
6.1. Inversión del dinero del microseguro de vida	37
6.1.1. Gastos de los rituales funerarios por zonas del país.	39
6.2. Importancia del microseguro de vida desde el punto de vista de los beneficiarios	40
6.3. ¿Qué decir de los microseguros de patrimonio?	40
7. Conclusiones	45
Recomendaciones	47
Glosario	49
Bibliografía	50
Lista de tablas	51
Lista de gráficas	51
Lista de ilustraciones	52





## Prólogo

Para la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional -ACCIÓN SOCIAL-, es motivo de satisfacción publicar un estudio que revela la importancia de los servicios de microaseguramiento en la población en situación de vulnerabilidad, recogiendo los aprendizajes de la implementación exitosa que ha realizado en los últimos dos años el Programa Generación de Ingresos -PGI-.

Tomando como referencia información de línea base de JUNTOS, sólo el 5 por ciento de la población en condición de pobreza extrema y desplazada cuenta con algún tipo de aseguramiento, lo cual resulta preocupante debido a la alta vulnerabilidad a la que está expuesta esta población y a que el uso de mecanismos informales incrementa aún más dicha situación.

Es así como el microaseguramiento se impone como mecanismo necesario para mitigar los riesgos potenciales de las familias pobres, entre ellos la muerte, cuyo siniestro implica enfrentar un impacto emocional que se torna imposible de sobrellevar si al mismo tiempo se debe enfrentar un impacto financiero.

En el mismo sentido, si una de nuestras metas es que las familias acumulen activos productivos para la generación de ingresos y empleo, los bienes cofinanciados por nuestra entidad deberán estar asegurados contra todo riesgo -incendio, robo y daños- como una obligación que impida contraer deudas a los beneficiarios al corto plazo y al mismo tiempo que el Estado invierta en activos que comprometan el inadecuado usufructo de dichos bienes.

Por éstas y otras razones que se encuentran plasmadas en este estudio, el Programa Generación de Ingresos implementó una línea transversal a su intervención que se denomina "Microseguros de vida y patrimonio" de la que se han beneficiado 60.000 familias en condición de vulnerabilidad y/o desplazamiento.

Cabe señalar que antes de poner en marcha el microaseguramiento, en el 2008 fue necesario realizar un sondeo de mercado para identificar productos orientados a personas de bajos ingresos, con primas al alcance de la población objetivo y con coberturas suficientes para mitigar los impactos del riesgo. El resultado del estudio arrojó que no existían productos microfinancieros con dichos criterios.

En consecuencia, fue necesario que el PGI estructurara dos (2) productos, uno de vida y otro para la protección del patrimonio, y diera comienzo a la negociación con quien en ese entonces manifestó interés de incursionar en el segmento de microseguros, logrando poner en marcha la estrategia de la mano de la compañía Delima Marsh.

Después de dos años de implementación, es el momento de sistematizar los resultados de la estrategia "Microseguros de vida y patrimonio", reescribir la experiencia desde la mirada de los asegurados y presentar evidencia de cómo el microaseguramiento puede cambiar el futuro de las familias más pobres en línea con lo que propone el nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014.

Avanzar con microseguros para la población más vulnerable de Colombia permitirá construir un camino de prosperidad y protección para cada familia.

El Gobierno Nacional reitera su compromiso de seguir avanzando en la implementación de productos financieros que permitan a las familias más vulnerables asegurarse para enfrentar riesgos y así, contribuir en la búsqueda de la "Prosperidad para Todos".

**Diego Andrés Molano Aponte**  
Alto Consejero Presidencial para la Acción Social  
y la Cooperación Internacional - ACCIÓN SOCIAL



## Introducción

El Programa Generación de Ingresos de la Agencia Presidencial para la ACCIÓN SOCIAL y la Cooperación Internacional – ACCIÓN SOCIAL, complementa los esfuerzos del Estado, de las organizaciones privadas y de la cooperación internacional para contribuir a la superación de la pobreza de las familias vulnerables y en condición de desplazamiento a través de actividades sociales, económicas y ambientales viables y sostenibles, que reconozcan la diversidad cultural y que promuevan el mejoramiento de los ingresos lícitos, la conformación progresiva de redes productivas, el autoconsumo, el fortalecimiento de las capacidades de las personas y el aseguramiento de la vida y de sus activos.

Por lo anterior, el Programa Generación de Ingresos – PGI, ha venido desarrollando desde el 4 de mayo de 2007 (fecha en

la que inicia intervención), seis estrategias claves para lograr, a través de ellas y de la articulación con otros procesos de ACCIÓN SOCIAL y de otras entidades, la atención integral a la población objetivo. Es así como dentro del PGI, el aseguramiento de la vida y del patrimonio se ha consolidado como una estrategia transversal a todos los componentes y en la herramienta fundamental para evitar los retrocesos sociales y económicos de la población vulnerable.

El aseguramiento de la vida y del patrimonio se logra a través de un mecanismo denominado Microseguro, el cual es ofrecido a las personas de la base de la pirámide (hogares de bajos ingresos)<sup>1</sup> como un instrumento de protección a los que acceden de manera simple y económica. A diferencia de los productos tradicionales, estos seguros tienen cobertura



Ilustración 1. Estructura funcional del Programa Generación de Ingresos – ACCIÓN SOCIAL

<sup>1</sup> La base de la pirámide socioeconómica mundial, o BDP, está compuesta por los 4.000 millones de personas, es decir, por dos de cada tres habitantes del planeta, que han de sobrevivir con menos de cuatro euros al día teniendo en cuenta la paridad de poder adquisitivo. Por tanto, el concepto BDP se refiere a los dos tercios de la humanidad que están actualmente excluidos de nuestro sistema económico y viven en situación de extrema pobreza. IESE Business School University of Navarra. CBS Center for Business in Society. Laboratorio de Aprendizaje sobre la Base de la Pirámide En: [http://www.iese.edu/es/files/Laboratorio%20de%20aprendizaje\\_tcm5-15051.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Laboratorio%20de%20aprendizaje_tcm5-15051.pdf).

limitada y primas de bajo costo<sup>2</sup> a fin de llegar con éxito a este sector poblacional. Bajo este concepto fue asumido por el Programa Generación de Ingresos de la Agencia Presidencial para la ACCIÓN SOCIAL y la Cooperación Internacional – ACCIÓN SOCIAL. Es de anotar, que en Colombia actualmente los microseguros no cuentan con una regulación propia, pues éstos son productos que se venden bajo cada ramo de seguros, autorizados por la Superintendencia Financiera de la Nación, por lo anterior, a los microseguros como a todos los productos, los rige un mismo régimen de seguros incluido en el estatuto orgánico del sistema financiero.<sup>3</sup> Existe una excepción al diligenciamiento del SARLAFT<sup>4</sup> que aplica a las entidades financieras, los comisionistas de bolsa, las notarías, las compañías de vigilancia privada, las transportadoras de valores, las cooperativas, las sociedades altamente exportadoras – ALTEX, entre otras, en lo demás no se ha desarrollado ninguna norma, de hecho, el concepto de lo que se entiende por microseguros se ha construido por la industria aseguradora a través de Fasecolda pues no existe ningún tipo de normatividad que defina el mismo, según Luz Doris Bustamante, Gerente de Mercadeo Empresarial de Ace Seguros.

Considerando que las personas de bajos ingresos son “más vulnerables a estos riesgos que el resto de la población y son, adicionalmente, menos capaces de enfrentarse a los problemas cuando ocurre una crisis”<sup>5</sup>, los microseguros de vida y de patrimonio se constituyen en una herramienta formal óptima

para mitigar los riesgos ante los sucesos inesperados, ideal para sortear calamidades sin empeorar de manera significativa su situación<sup>6</sup> y asequible a los más desfavorecidos por cuanto atiende sus particularidades.

Según la encuesta de percepción y tenencia de seguros en Colombia de Remolina – Estrada / Sönnar Services de 2006, en Colombia operan compañías con tradición superior a quince años en la venta de seguros, de las cuales el 41% ofrece algún tipo de microseguro; 8% de la base de la pirámide se encuentra cubierta y el 92% no está cubierta con ningún producto de microseguro, de lo cual se aduce que existen cerca de 2,5 millones de personas que han tomado microseguros de vida, convirtiéndola en una de las naciones más adelantadas en el tema, respecto a otras de América Latina<sup>7</sup>, sin desconocer que falta un largo camino para posicionar a Colombia a nivel mundial con un mercado potencial del 92% de la población.

En comunicado de prensa de Fasecolda de mayo de 2007, se aduce que las familias de ingresos más bajos gastan un total del 2,1% de los gastos anuales en compra de seguros, cifra que iguala la asignación de recursos para la compra de loterías y juegos de azar. Así mismo, se afirma que el 43% de las personas de estrato 2 reconoce la importancia de los seguros de vida, vehículos y hogar, aunque el 31% de las personas de este estrato comenta que son necesarios pero inalcanzables y un 13% considera que es un lujo. El texto a su vez expresa que la mayor venta de pólizas para este tipo de población son las

2 MARTÍNEZ, Jimmy. GONZÁLEZ, Alejandra. RESTREPO, Juan Manuel. Microseguros o seguros populares: oportunidad de negocio que reduce la pobreza. Revista de la Federación de Aseguradores Colombianos ISSN 0120-1972. Bogotá- Colombia. Pág. 21. En: [http://www.microseguros.info/uploads/media/rev\\_fas\\_121.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/rev_fas_121.pdf)

3 Díaz, Alejandra. Directora Responsabilidad Social, FASECOLDA.

4 SARLAFT, traduce Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo, conlleva a las disposiciones legales sobre prevención y administración del riesgo de acuerdo con la normatividad aplicable al sector.

5 <http://www.microinsurancefocus.org>

6 En Colombia más del 20% de los hogares de bajos ingresos disminuyeron su gasto en alimentos y vestuario para cubrir los costos que les generó situaciones como la pérdida del empleo de la cabeza del hogar. Igualmente utilizan otras estrategias como el endeudamiento, que en el caso de las personas de bajos ingresos, son préstamos informales y adversos para los hogares.

7 Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA. Comunicado de prensa, Microseguros, una estrategia para reducir la pobreza [en línea] [http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/comunicado\\_de\\_prensa\\_microseguros.pdf](http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/comunicado_de_prensa_microseguros.pdf). [citado en diciembre 10 del 2009]



exequiales (40% de los hogares de estrato 2 y 3 tienen una o más pólizas de este tipo), sólo el 20% ha adquirido un seguro de vida.

Dado que hay un número importante de personas de bajos ingresos que aún sobrellevan "la interacción perversa entre la dificultad para incrementar los ingresos y la alta exposición de los pobres a los riesgos, estas dos desventajas se refuerzan entre sí ya que la pobreza es una fuente de vulnerabilidad y la exposición repetida a los riesgos la incrementa."<sup>8</sup>

Se promueven los microseguros como herramienta de reducción de la pobreza, ya que "ayudan a solventar los gastos en el momento de crisis, evitan cambios desfavorables que generan consecuencias graves (producto de la caída del ingreso o aumento en el gasto) para los hogares que están luchando por subsistir y aseguran posibilidades de inversión en actividades productivas"<sup>9</sup>.

Desde 2008, el Programa Generación de Ingresos ha realizado un esfuerzo importante por implementar los productos "Microseguros de vida y patrimonio", que se constituyen en una garantía ante un eventual siniestro que puede ocurrir como consecuencia de eventos como: la muerte o invalidez total y permanente del cabeza de familia, o el siniestro de los activos familiares y sociales que representan el patrimonio y la fuente de ingresos de las familias; permitiendo el acceso a este servicio microfinanciero a la población vulnerable. Los productos desarrollados e implementados por el PGI tienen características que los hacen únicos en el país, dado que son diseñados exclusivamente para la población en situación de vulnerabilidad.

El microseguro de vida se ha trabajado de acuerdo con las condiciones estipuladas en la siguiente tabla:

Tabla 1. Microseguro de vida, coberturas y condiciones - Programa Generación de Ingresos - ACCIÓN SOCIAL.

COBERTURAS	LÍMITES DE VALORES ASEGURADOS
Vida: muerte por cualquier causa no preexistente, incluye suicidio, homicidio y fallecimiento por SIDA, desde el inicio de la cobertura. Incapacidad total y permanente: se incluye el terrorismo	Valor asegurado individual \$5.000.000 límite máximo
Auxilio funerario	Por valor de \$1.000.000 como suma adicional
Prima anual por persona	\$10.000
EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA	
Vida	Ingreso de 18 hasta los 72 años con permanencia hasta los 76 años
Incapacidad total y permanente	Ingreso de 18 hasta los 64 años con permanencia hasta los 65 años

Fuente: ACTA. Presentación de productos ante ACCIÓN SOCIAL por parte del Corredor de Seguros.

8. MARTÍNEZ, Jimmy. GONZÁLEZ, Alejandra. RESTREPO, Juan Manuel. Op.cit. Pág. 20.

9. <http://www.microinsurancefocus.org> Ibid.

Adicionalmente, algunas personas fueron subvencionadas para el pago de la póliza con recursos de entidades territoriales (alcaldías), juntas de acción comunal o del Programa Generación de Ingresos - PGI de ACCIÓN SOCIAL al cual están vinculados, en un porcentaje variable que llegó a ser hasta del 100 por ciento. Quienes no tuvieron apoyo de ninguna entidad o como en la mayoría de los casos quienes fueron apoyados con el 50 por ciento del valor de la póliza, realizaron el pago de la totalidad o del 50 por ciento restante con sus propios recursos, esto se realizó con el fin de dejar capacidades instaladas en la población para que puedan continuar con el proceso por sus propios medios haciendo de éste un proceso sostenible a futuro, lo que deja clara la intención de ACCIÓN SOCIAL de ser un canal a través del cual la población puede acceder a este servicio microfinanciero hasta ahora desconocido para ellos.

A mayo de 2010 se han tomado, aproximadamente, 60.000 microseguros de vida, de los cuales hay 72 siniestros y se han pagado alrededor de 450 millones de pesos en indemnizaciones, lo que ha demostrado la conveniencia del producto microseguro de vida para población vulnerable.

De igual forma, el Programa Generación de Ingresos, en el marco de su objetivo estratégico para superar la pobreza, promueve el microseguro de patrimonio denominado Previpyme, con el propósito de lograr que la población responsable de los bienes productivos entregados por ACCIÓN SOCIAL, no incurran en inconvenientes causados por siniestros, tales como: incendio, daños por agua, anegación, actos de autoridad, sustracción con violencia, asonada, motín, conmoción civil, actos mal intencionados de terceros, remoción de escombros, entre otros. Por tal razón, se hace necesario cubrir estos activos contra los posibles riesgos y así evitar los retrocesos sociales causados por la descapitalización de su patrimonio.

Para el caso del microseguro de patrimonio, se desarrollaron dos productos denominados Microseguros Previpyme los cuales tienen las consideraciones estipuladas en la siguiente tabla:



Tabla 2. Microseguro Previpyme - Opciones I y II - Programa Generación de ingresos - ACCIÓN SOCIAL

Ítem asegurado	Alternativa I \$10.000.000	Alternativa II \$ 20.000.000
Incendio y/o rayo Explosión Daños por agua Anegación Extended coverage Actos de autoridad Sustracción con violencia Equipo electrónico	\$10.000.000	\$20.000.000
Maquinaria y equipo	\$2.000.000	\$ 4.000.000
Equipo electrónico	\$ 2.000.000	\$ 4.000.000
Responsabilidad civil extracontractual (predios, labores y operaciones dentro de los predios asegurados y en ejercicio de las actividades normales del asegurado)	\$ 2.000.000 Gastos médicos sublímite \$ 500.000 (opera por reembolso)	\$ 4.000.000 Gastos médicos sublímite \$ 500.000 (opera por reembolso)
HMACC -AMIT (asonada, motín, conmoción civil, actos malintencionados de terceros)	\$1.000.000	\$ 2.000.000
Gastos para evitar la extinción del siniestro	\$1.000.000	\$ 2.000.000
Gastos para evitar la propagación del siniestro y la preservación de los bienes	\$1.000.000	\$ 2.000.000
Remoción de escombros	\$1.000.000	\$ 2.000.000
Rotura de vidrios y unidades frágiles hasta el 5% del valor asegurado del edificio	\$ 500.000	\$ 1.000.000
Prima anual	\$ 50.000	\$100.000
Deducibles	Toda y cada pérdida 10% del valor de la pérdida mínimo \$50.000	Toda y cada pérdida 10% del valor de la pérdida mínimo \$100.000

El panorama de los microseguros de vida y específicamente de los concernientes al PGI de ACCIÓN SOCIAL, plantean la inquietud sobre el impacto que este mecanismo ha generado en las comunidades involucradas. Por lo anterior, se planteó determinar los impactos de la tenencia de microseguros de vida y patrimonio en comunidades involucradas al PGI y en el marco de este estudio, identificar las formas de acceso de la población atendida, analizar el valor de las pólizas de microseguro para la población objetivo con respecto a sus

gastos en otras necesidades, analizar los trámites que se tienen que realizar para adquirir el producto y para hacer efectiva la póliza en caso de siniestro y así mismo determinar algunos aspectos de la necesidad e importancia identificadas por la población participante del programa.

Para dar cumplimiento a los objetivos, se planeó utilizar herramientas que permitieran tener una percepción de los diversos actores involucrados en el mecanismo de los

microseguros de vida y de patrimonio del PGI de ACCIÓN SOCIAL en el año 2009, los cuales se organizaron en grupos focales (ver Tabla 2) para obtener información a través de talleres participativos, encuestas y entrevistas.

La revisión de fuentes secundarias permitió observar las características del mercado de microseguros de vida y patrimonio en Colombia y analizar la importancia que éste representa para las empresas aseguradoras y sus usuarios a pesar de los escasos estudios referentes del tema.

**Tabla 3.** Grupos focales por zonas del país

Municipio o Ciudad	Componentes del PGI
Paicol – Huila	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Caña Panelera
Alpujarra – Tolima	Toma masiva de microseguros de vida a nivel municipal
Buenaventura – Valle	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Pesca y Terminal Pesquero
	Mujeres Ahorradoras en Acción
	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Pesca y Social de Peluquería
Sogamoso – Boyacá	Mujeres Ahorradoras en Acción
	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Hortalizas, Confecciones y Marroquinería
Tunjuelito – Bogotá D.C	Mujeres Ahorradoras en Acción
La Dorada – Caldas	Mujeres Ahorradoras en Acción
	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Reciclaje
	Recuperación de Activos Improductivos – Producción de heno
Cartagena – Bolívar	Mujeres Ahorradoras en Acción
	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Peces Ornamentales y Confección de Waipes.
Chengue – Ovejas – Sucre	Recuperación de activos improductivos
	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Hortalizas
Soacha – Cundinamarca	Toma de microseguros de vida por la comunidad que hace parte de las minicadenas productivas y sociales, convenio PNUD.
Yacopí – Cundinamarca	Familias guardabosques

Fuente: Este estudio



## 1. ¿Por qué asegurar a la población objeto del Programa Generación de Ingresos -PGI de ACCIÓN SOCIAL?

El Programa Generación de Ingresos ha innovado desde el año 2008 en la estrategia de microseguros de vida para población en situación de pobreza, convirtiéndolo en un referente para ser ampliado a las 1.5 millones de familias de la RED JUNTOS.

"El microseguro de vida es una herramienta fundamental para evitar retrocesos sociales y económicos en las familias de más bajos recursos, convirtiéndose en una red de seguridad que protege los hogares de una crisis económica derivada de una eventual muerte de un miembro de la familia"<sup>10</sup>. Por ello, se ha impulsado esta estrategia desde el año 2008, alcanzando la vinculación de cerca de 60.000 personas en el país.

El diseño y puesta en marcha del modelo de microseguros de vida para población en situación de pobreza es un resultado del Programa PGI, luego de analizar estrategias que han contribuido a la superación de la pobreza y de realizar un estudio de mercado entre las aseguradoras con sede en el país.

Derivado de esto, se definió que las familias se hacen más vulnerables en el caso de pérdida de un ser querido, pues además de enfrentar el impacto emocional que acompaña la muerte, la situación se torna imposible si adicional, se debe enfrentar un impacto financiero para cubrir los gastos funerarios. Esto impulsa de inmediato a la familia a la descapitalización, ya que deben vender lo poco que poseen, incurrir en préstamos de emergencia con intereses altos o piden dinero entre familiares y amigos, lo que se traduce en un retroceso económico del hogar, del que difícilmente pueden salir en el corto plazo, si además se considera que contarán con un ingreso menos, y en muchas ocasiones único para el sustento.

Sin embargo, el estudio de mercado realizado en el 2008 mostró que la oferta de un producto acorde a las necesidades de estos clientes no existía, es decir, de fácil acceso, comprensión e indemnización, con coberturas suficientes para cubrir el siniestro, primas accesibles y con periodicidad anual, pues la variación de ingresos de esta población les permite asumir un día el pago, pero con incertidumbre en el futuro.

Identificadas las necesidades de la población, se exploró en el mercado de las compañías aseguradoras un producto que cumpliera con las siguientes características:

- Un valor de prima razonable de modo que para los beneficiarios no se hiciera impagable y que se hiciera en un sólo pago.
- El cubrimiento justo y acorde con el nivel de ingresos de las familias con el fin de ayudar a cubrir los gastos en caso de calamidad por muerte o incapacidad total y permanente.
- De fácil comprensión, colocación e indemnización y en todo caso que surta el efecto de un "seguro al desempleo".

El Programa Generación de Ingresos de ACCIÓN SOCIAL con el apoyo de Delima Marsh y de ACE Seguros, diseñaron el producto "Microseguro de Vida", que beneficia a población vulnerable entre los 18 y 72 años de edad en cualquier lugar del país y tiene un costo de prima anual de \$10.000.

El seguro es colocado por la compañía aseguradora y cubre la muerte, por cualquier causa no pre-existente, por cinco millones de pesos (\$5.000.000); incapacidad total y permanente hasta por cinco millones de pesos (\$5.000.000) y auxilio funerario de libre inversión por un millón de pesos (\$1.000.000).

Dentro del modelo desarrollado, las tres entidades involucradas en el proceso (ACCIÓN SOCIAL, ACE Seguros y Delima Marsh - Ver ilustración 2) cumplen con actividades claves dentro del mismo, lo que permite llegar a la población objeto, es así como:

- El PGI se encarga de coordinar y hacer seguimiento en todas las fases del proceso. A través del Programa Generación de Ingresos se canaliza toda la información referente a la toma de microseguros y se realiza el seguimiento al pago de las indemnizaciones, actuando como canal de información y es a través de los operadores IICA y CDM (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura- IICA y Corporación para el Desarrollo de las Microempresas – CDM), delegados de las alcaldías, asesores territoriales de ACCIÓN SOCIAL; que se reciben los listados de las personas interesadas en adquirir un microseguro de vida para posteriormente ser reenviado a la aseguradora ACE Seguros para su respectivo trámite.
- Además, el PGI contribuye con la organización de jornadas para la firma de pólizas y apoya resolviendo las inquietudes de los "contactos"<sup>11</sup> establecidos en la zona para la gestión del proceso.
- El corredor de seguros Delima Marsh se encarga del manejo del recurso financiero, recibe y corrobora la consignación grupal de las primas e informa a la aseguradora para que se emitan las pólizas del grupo.
- La aseguradora Ace Seguros es quien tramita y provee las pólizas y se encarga de la gestión de siniestros, lleva la base de datos de todos los tomadores y sus beneficiarios y sostiene permanente comunicación con la persona escogida por la comunidad para ser el "contacto". ACE Seguros es la entidad responsable de revisar los listados de las personas interesadas en adquirir un microseguro, verificar las condiciones de asegurabilidad de la población, informar dónde y cuánto deben consignar y emitir las pólizas conforme a la lista de tomadores y beneficiarios y a las consignaciones (verificadas previamente en el sistema del Corredor de Seguros), además de participar en las jornadas para la firma de las mismas y el envío a la persona de contacto de la comunidad para que adelante dicho trámite.

11 El Contacto, es la persona designada por la comunidad dentro del proceso, para ayudar en la zona donde se encuentre, con todos los tramites que conlleva la toma del microseguro. Fuente: Este Estudio.





Ilustración 2. Actores que intervienen en el proceso de colocación de los microseguros de vida en la población objeto



Fuente: Este estudio.

Es importante resaltar que aunque el microseguro de vida es de carácter individual, la suscripción a este, dentro del proceso diseñado por el PGI se hace de manera grupal, lo que facilita la toma masiva de seguros y atenúa los gastos operativos de la aseguradora derivados de este procedimiento.

Para el cobro de los siniestros (por muerte o incapacidad total y permanente del asegurado), la aseguradora (ACE Seguros) se encarga de recibir los documentos enviados por los beneficiarios (los cuales se encuentran en la parte posterior de la póliza) y después de su validación, autoriza o no el desembolso al corredor (Delima Marsh) de la suma o renta asegurada a nombre de éstos.

La compañía de seguros ACE Seguros, afirma que el microseguro diseñado para el PGI de ACCIÓN SOCIAL, es excepcional dadas sus características, ya que si se hubiera elaborado un seguro que se debiese tomar de forma individual, éste hubiese tenido en cuenta otros factores, lo que daría como resultado un producto diferente y de mayor valor monetario. De ahí la importancia del procedimiento y del papel que juegan cada una de las entidades involucradas ya que de lo contrario, el costo del microseguro sería más costoso.

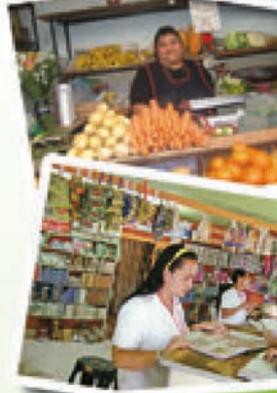
Gracias a este producto, las familias de 72 asegurados(as) que fallecieron (hasta mayo de 2010) han recibido indemnizaciones por más de \$450 millones de pesos. Por otro lado, ante la

falta de un seguro al desempleo, no sólo en Colombia, sino en muchos países latinoamericanos, el microseguro se convierte en una herramienta eficaz para la protección y seguridad de los trabajadores pobres, pues indemniza por incapacidad total y permanente derivada de accidentes laborales, lo cual permite resolver de inmediato la falta de generación de ingresos para sostener el hogar.

Para efectos de adquisición o renovación del microseguro y en atención a la condición masiva del mismo, se delimitó un número de 30 personas. No obstante, la compañía ha recibido consignaciones de grupos conformados por 10 personas, sin que esto represente un riesgo para ella.



Grupo focal, municipio de Paicol



## 2. ¿Cómo se accede al microseguro de vida?

### 2.1. Trámites de acceso al microseguro de vida

El acceso al microseguro de vida comienza con la difusión de la información correspondiente a las características, condiciones y procedimientos del producto (ver Ilustración 3). Es así como en Tunjuelito, localidad de Bogotá, por ejemplo, se aprovecharon las reuniones de capacitación del Proyecto Mujeres Ahorradoras en Acción para la socialización del producto, al igual que para la recolección de documentación, para el recaudo de dinero de la prima y la firma de pólizas. Por su parte, en el municipio de La Dorada, departamento de Caldas, la socialización y toma de seguros por parte del

grupo de recicladores, fue apoyada desde la Secretaría de la organización, quien a su vez fue apoyada por los asesores de ACCIÓN SOCIAL.

La percepción que tienen los asegurados sobre los trámites requeridos para la adquisición del microseguro de vida es que son fáciles siempre y cuando se mantengan condiciones favorables como las que tiene el producto del PGI y se socialicen a la comunidad. En tanto manifiestan plena capacidad para repetir estas acciones una vez recibido el conocimiento necesario.



Grupo Focal, Bogotá - Tunjuelito

Ilustración 3. Trámite para adquirir un microseguro de vida a través del PGI de ACCIÓN SOCIAL



Fuente: Este estudio.

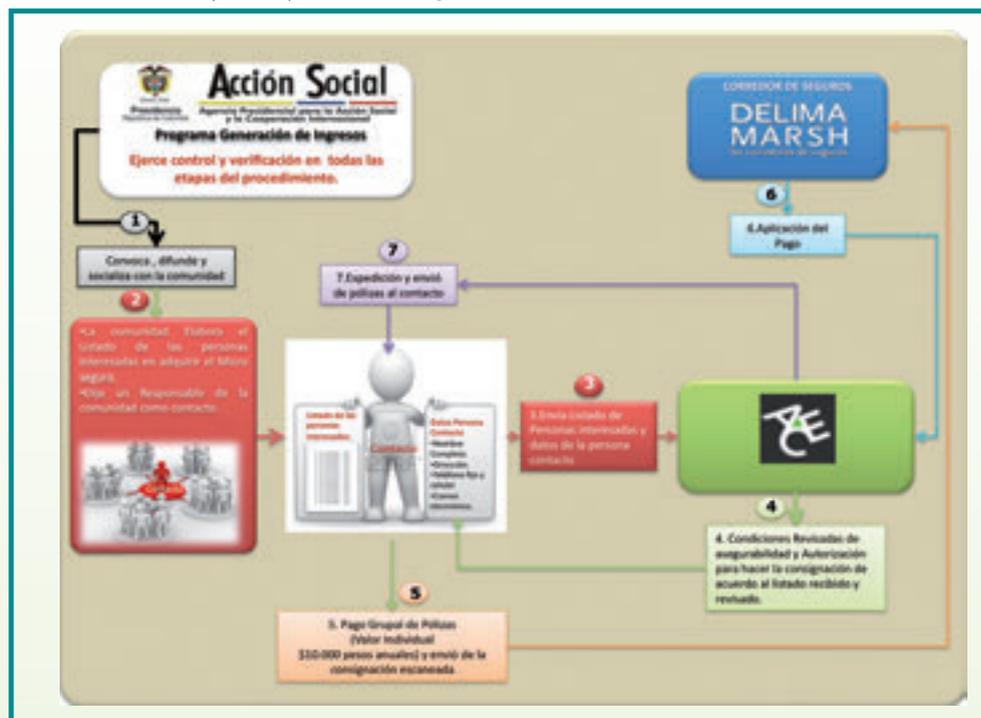
Teniendo en cuenta la diversidad cultural y territorial de las zonas donde se impulsó el proceso de toma de microseguros de vida, se hizo necesario establecer un procedimiento estándar que le diera mayor efectividad (ver Ilustración 4). Este proceso ha permitido llegar a un número importante de personas beneficiarias de programas de ACCIÓN SOCIAL. No obstante,

en algunas zonas fue notoria la ausencia de oficinas donde los asegurados pudieran acudir a preguntar y despejar dudas, especialmente, en las zonas más alejadas de Bogotá como el departamento de Sucre y el municipio de Buenaventura en el Valle del Cauca.



El procedimiento establecido para la toma del microseguro es:

Ilustración 4 Trámite para adquirir un microseguro de vida a través del PGI de ACCIÓN SOCIAL



Fuente: Programa Generación de Ingresos – Microseguros.

El primer paso para la toma del microseguro de vida es el proceso de socialización de la información por parte de las entidades a la comunidad interesada.

El segundo paso, una vez se haya realizado la socialización, consiste en que la comunidad, las organizaciones o los gobiernos locales que estén interesados y se decidan a adquirir el microseguro de vida, deberá nombrar un contacto; esta persona será el enlace entre las entidades y la comunidad. El contacto elaborará el listado de los tomadores y sus beneficiarios en un formato establecido por el Programa Generación de Ingresos de ACCIÓN SOCIAL y lo deberá enviar

junto con sus datos al correo de la Aseguradora siempre con copia a la persona encargada en ACCIÓN SOCIAL.

Es importante resaltar el papel que juegan estos contactos ya que en algunos casos son los líderes de los grupos asociativos, los delegados de los gobiernos locales y en otros casos, los operadores del PGI de ACCIÓN SOCIAL (el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura – IICA y la Corporación para el Desarrollo de las Microempresas – CDM), sobre los cuales recaen las actividades descritas en este estudio.

Una vez el listado llega a la aseguradora, ésta se encarga de revisar las condiciones de asegurabilidad de los tomadores y emite un correo de respuesta con la confirmación del número de personas asegurables, el valor de la consignación y la cuenta donde debe hacerse dicha consignación.

El paso siguiente le corresponde a la comunidad, quien debe efectuar el pago y posteriormente el contacto deberá enviar copia escaneada de la consignación al correo del asesor en ACCIÓN SOCIAL, con copia a la aseguradora y al corredor. El corredor procede a aplicar el pago y confirma a la aseguradora para que expida las pólizas.

Las pólizas las envía la aseguradora al contacto, quien ayuda en el proceso de firma, entrega del documento original al asegurado y reenvío de las copias a la aseguradora. En algunos casos, cuando el número de pólizas es superior a las 300, la aseguradora envía a la zona personal para las jornadas de firma de dichas pólizas.

En el procedimiento anteriormente ilustrado, la póliza firmada en el último paso representa el contrato entre el asegurado y la aseguradora, este documento es útil para verificar los datos del titular y de los beneficiarios y para agilizar el cobro en caso de siniestro. Cabe anotar, que no es necesario presentar dicho documento en los trámites de cobro del microseguro ya que en la base de datos de la Aseguradora, reposan los datos de todos los asegurados y sus beneficiarios de acuerdo a los listados enviados desde las diferentes zonas y esta información los respalda en caso de presentarse algún siniestro, donde el beneficiario no cuente con el documento en físico.

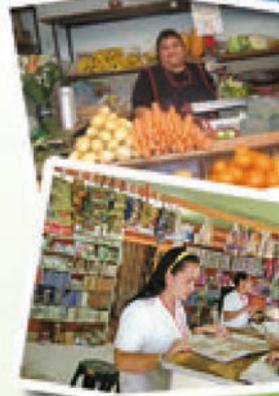
Ahora bien, una vez enviada la información necesaria: listados de personas que quieren adquirir el microseguro de vida y consignación escaneada del pago grupal, pueden presentarse inconvenientes en el momento de la firma de las pólizas, debido a dos razones fundamentales:

- Mal diligenciamiento de datos en la póliza: nombre del asegurado o beneficiario y documento de identidad.
- Ausencia de información requerida (datos del beneficiario/s) en la póliza. Por ejemplo, no se diligenció el nombre del beneficiario por omisión de la persona que las llenó o porque los asegurados no lo habían designado.

La aseguradora, ha autorizado a quien entrega las pólizas, la corrección de la información cuando se necesite. El enlace deberá informar a la aseguradora a través de correo electrónico la corrección de los datos.

Para efectos del pago de la prima se acordó realizar consignaciones grupales que solventaran el costo de las operaciones bancarias. En algunas ocasiones esto representa un trámite demorado dado que se debe esperar el recaudo de la totalidad del dinero correspondiente al listado de todas las personas. En ciudades como Buenaventura en el Valle del Cauca, se hicieron consignaciones individuales, estrategia que demandó mayor cantidad de tiempo para que el corredor de seguros procesara la información a fin de continuar con el trámite y representó problemas para la aseguradora al no poder solventar los gastos derivados de la transacción bancaria; esta situación se corrigió gracias a la intervención del Programa Generación de Ingresos.

Es preciso aclarar que por acuerdo entre la empresa aseguradora ACE Seguros y el Programa Generación de Ingresos, las personas quedan aseguradas una vez hacen la consignación (de acuerdo al listado enviado previamente a la Compañía de Seguros), no es necesaria la firma de las pólizas, máximo, cuando los sitios de residencia de la población atendida por el PGI no son de fácil acceso; sin embargo, este documento (póliza) respalda el proceso y genera confianza para el asegurado, además que indica el procedimiento a realizar en caso de reclamación por siniestro.



### 2.1.1 Apoyo de otras entidades para la adquisición de los microseguros de vida.

La póliza del microseguro de vida diseñado para el PGI de ACCIÓN SOCIAL tiene un costo anual de \$10.000, monto que cubrieron los asegurados en su totalidad o que en algunos casos

fue subvencionado en algún porcentaje total o parcialmente por entidades como las alcaldías municipales, gobernaciones o ACCIÓN SOCIAL directamente.



Grupo Focal, municipio de Alpujarra

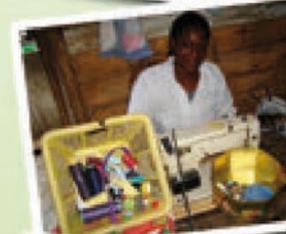


Cuando el pago fue subvencionado en parte o en su totalidad por las alcaldías, el trámite para la adquisición de los microseguros tomó más tiempo del previsto porque para ello se requirió de la elaboración y perfeccionamiento de los convenios con los entes territoriales. Los convenios se firman directamente entre las alcaldías y el corredor de seguros. En varias zonas del país los asegurados tomaron la decisión de pagar el valor de la póliza y dejar el recurso de la Alcaldía para el pago de las renovaciones.

## 2.2. Lecciones aprendidas en el proceso de colocación de los microseguros de vida del PGI de ACCIÓN SOCIAL

El proceso para la toma de los microseguros de vida presentó algunas dificultades, asociadas principalmente con la operatividad de este mecanismo:

- La demora en la elaboración de los listados y el recaudo del valor de la prima de mínimo 30 personas para la consignación grupal.
- La demora en el retorno de la información por parte de la aseguradora en la revisión del listado y autorización del pago a la persona de contacto para poder hacer la consignación. Esto tiene mayor incidencia dentro del proceso de renovación de los microseguros ya que pone en riesgo el vencimiento de las pólizas.
- El mal diligenciamiento de las consignaciones que conlleva al incremento de las actividades operativas para poder legalizar el pago.
- La tardanza en la corrección de nombres y números de documentos de identidad de las pólizas emitidas por parte de los tomadores.
- La demora en el envío de las pólizas para su firma y el mal diligenciamiento de los datos ahí consignados (nombres y números de documentos de identidad incorrectos) por parte de la aseguradora.





### 2.3. Documentos requeridos y tiempo del trámite para el cobro del microseguro de vida

Los documentos que deben entregar los beneficiarios a la aseguradora para hacer efectivo el cobro del microseguro de vida, se encuentran estipulados en la parte posterior de la póliza. En un siniestro por muerte se solicita: el registro civil de defunción, fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado, fotocopia autenticada de la cédula de los beneficiarios, registro civil de nacimiento en caso de ser menores de edad, historia clínica si fue muerte natural, certificado de necropsia o medicina legal (si aplica), certificado médico de defunción.

Y si la reclamación es por invalidez se requiere: informe de las autoridades de tránsito, cuando es accidente (si aplica), historia clínica completa, informe de la junta calificadora regional (sólo para incapacidad total y permanente).

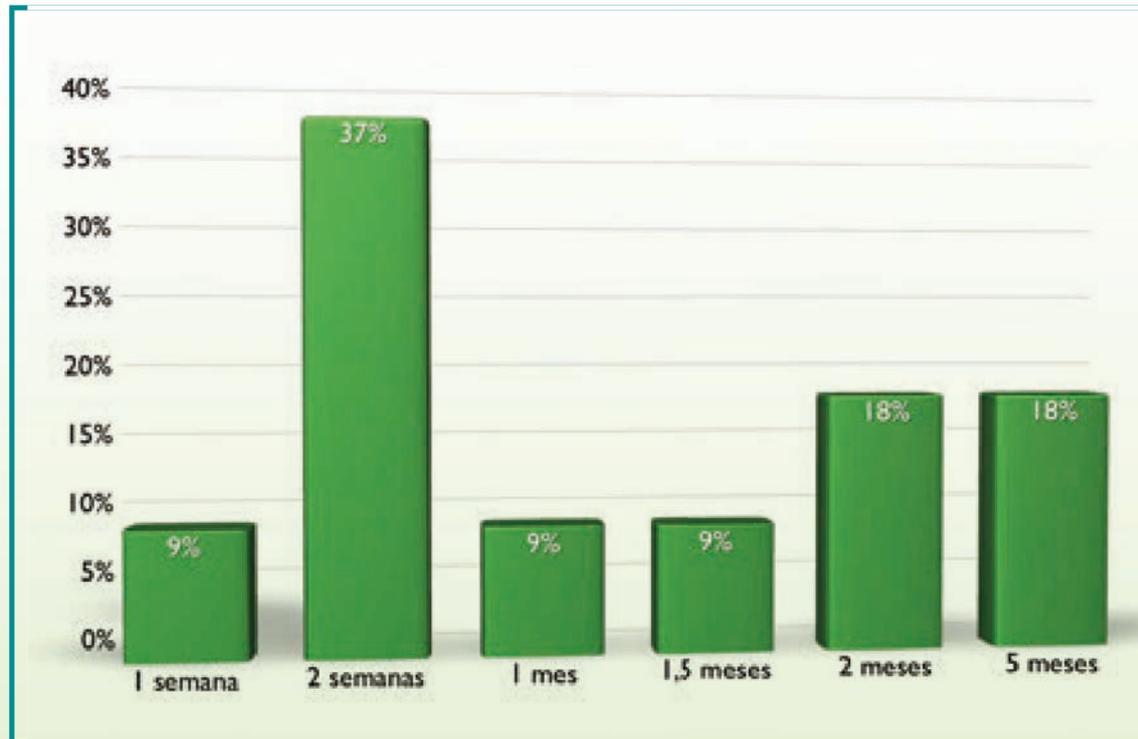
Dentro de los requisitos no se estipula que se deba enviar la póliza del microseguro, ésta no es necesaria para la

corroboración con la base de datos de la empresa, tampoco se menciona el envío del número de cuenta de ahorros, aunque la información ayuda a agilizar el trámite para la consignación de la suma o renta asegurada.

Ahora bien, se percibe falta de precisión en la información suministrada por los beneficiarios encuestados, al responder acerca de los documentos que hicieron llegar a la aseguradora para el cobro de la póliza del microseguro de vida.

Dentro de la experiencia los participantes manifestaron que el proceso tomó entre 1 semana y 5 meses reunir y enviar todos los documentos que la aseguradora exige (documentos de ley) para el pago del microseguro de vida. El mayor porcentaje de ellas (37%) necesitó 2 semanas para cumplir con todos los requisitos estipulados (ver Gráfica 1).

Gráfica 1 Tiempo que le llevó reunir los documentos para el cobro del microseguro de vida



Fuente: Este estudio.

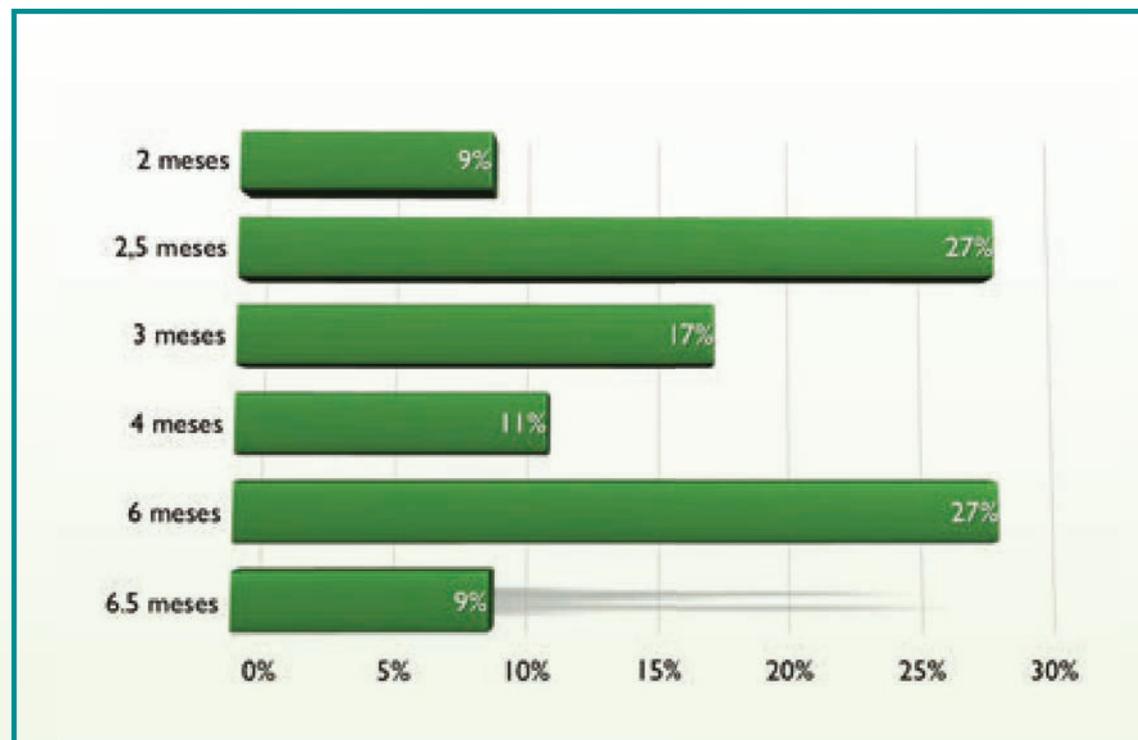
El tiempo total que gastaron los beneficiarios encuestados haciendo el trámite para el cobro del microseguro de vida hasta la entrega de la suma o renta asegurada, está en un rango desde 2 hasta 6,5 meses; siendo el mayor porcentaje de población (27% para ambos casos) en 2,5 meses y 6 meses (ver Gráfica 2).

El retraso en el trámite de cobro de los microseguros de vida se debe principalmente a causas como: la desinformación de los beneficiarios para adelantar los trámites ya que la información fue recibida por los asegurados; el envío de documentación incompleta, pese a que está claramente estipulada en la parte de atrás de la póliza (información imprescindible para el cobro); la falta de seguimiento al proceso por parte de los interesados con la presunción que se han cumplido todos los requisitos y finalmente en la espera que llegue el desembolso del dinero sin verificar si se cumplieron los requisitos en su totalidad.





Gráfica 2. Tiempo total que les tomó a los beneficiarios el trámite del cobro del microseguro de vida



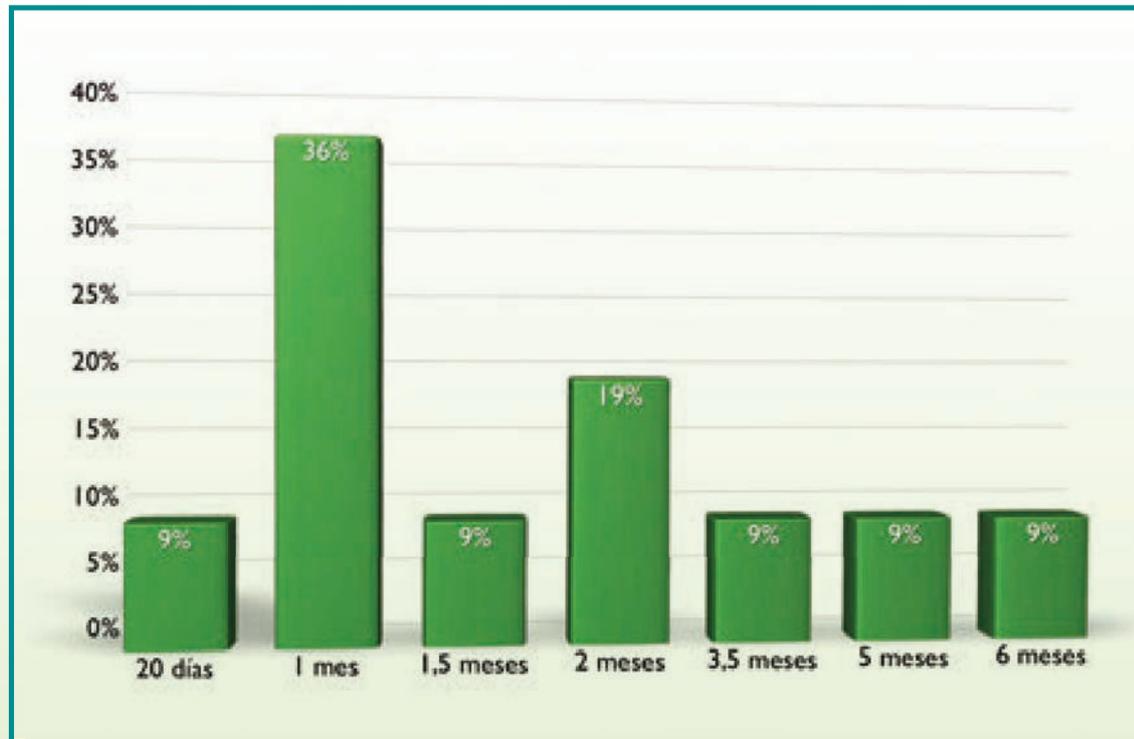
Fuente: Este estudio.

La ley designa un tiempo de indemnización de 30 días hábiles, el PGI de ACCIÓN SOCIAL y la aseguradora acordaron como compromiso para el pago, que éste "será efectuado dentro de los diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de toda la documentación necesaria para la prueba de la reclamación, siempre y cuando los beneficiarios estén debidamente designados"<sup>12</sup>. Sin embargo, los beneficiarios

encuestados manifestaron que el tiempo transcurrido entre el envío de la documentación exigida y la entrega del dinero fue entre 20 días y 6 meses, encontrándose el mayor porcentaje de esta población (36%), en un (1) mes de espera para este trámite, (ver Gráfica 3). Es de aclarar que cuando el tiempo fue superior a un mes, la demora en el trámite fue causada porque los beneficiarios no entregaron la documentación completa.

12 Tomado de una póliza de seguro de vida y de invalidez total y permanente emitida por ACE Seguros para los programas de generación de ingresos de ACCIÓN SOCIAL.

Gráfica 3. Tiempo que tomó recibir el dinero después de enviados los documentos a la aseguradora



Fuente: Este estudio.

A fin de dar continuidad a la seguridad que otorga el contar con los microseguros, se debe efectuar la respectiva renovación<sup>13</sup>, en tanto que las pólizas fueron firmadas por el periodo de un año. Para desarrollar esta fase se lleva a cabo el siguiente procedimiento:

1. Se envía, dos meses antes de la fecha de vencimiento de las pólizas, el listado de personas al correo del asesor del PGI

- ACCIÓN SOCIAL, con copia a la aseguradora y al corredor, se ratifican o cambian los datos del contacto:

- Nombre completo
- Dirección
- Teléfono fijo y celular
- Correo electrónico
- Entidad en la cual labora
- Cargo que desempeña

<sup>13</sup> La renovación de los microseguros se puede realizar si estos están vigentes. Si ésta situación no se da, se debe realizar una nueva compra del microseguro.





2. La aseguradora revisa el listado y confirma si efectivamente son renovaciones de pólizas y envía un correo al contacto especificando el número de renovaciones, el valor de la consignación y el número de cuenta a la cual debe hacer el pago. Este procedimiento tarda dos días hábiles.
3. Una vez efectuado el pago del grupo interesado, éste envía escaneada la consignación al asesor de ACCIÓN SOCIAL, a la aseguradora ACE Seguros y a Delima Marsh. Las entidades ACCIÓN SOCIAL, Delima Marsh, ACE Seguros no se responsabilizan del recaudo de primas que se hacen fuera del procedimiento establecido para tal fin, tampoco se reciben consignaciones individuales ni parciales.

Si esta información no es recibida durante los quince días posteriores al envío del correo de la aseguradora con los datos de la consignación se dará por entendido que no van a renovar las pólizas. Si se desea incluir nuevos asegurados debe seguir el procedimiento establecido para ello, y lo más importante es reportarlos independientemente de las renovaciones (dos listados por separado, uno en el que incluyan los nuevos tomadores y sus beneficiarios y el otro donde se reporten los interesados en renovar su póliza ya expedida).

En los siete (7) días hábiles siguientes, ACE Seguros envía por correo los certificados individuales de renovación.

Es de vital importancia renovar el microseguro antes de la fecha de su vencimiento, esta gestión toma tiempo prudencial. La aseguradora sugiere que el trámite se inicie con dos meses de anterioridad, de modo que no afecte la continuidad del proceso, y no pierdan los beneficios de este mecanismo, de lo contrario, los asegurados perderán dichos beneficios y el procedimiento realizado se asumirá como una nueva compra y por lo tanto, las enfermedades o sucesos ocurridos durante el tiempo que el seguro estuvo vencido, se considerarán preexistencias.

Por ejemplo, en Cartagena se realizó el envío del listado para la verificación de la asegurabilidad, pero se retrasó la fase de recaudo y se vencieron los términos antes de lograr hacer el pago de las pólizas. Por consiguiente, se asume como nueva compra perdiendo los beneficios de la continuidad.

Uno de los temores actuales por parte de ACCIÓN SOCIAL es la falta de organización de las comunidades para hacer el recaudo del valor de la prima y la elaboración de los listados. Lo que puede incidir en la continuidad del mecanismo y los beneficios del mismo para la comunidad, situación que está siendo contrarrestada mediante canales directos de comunicación entre la comunidad y la aseguradora.

### 3. ¿Qué dicen los asegurados sobre los microseguros de vida?

Los asegurados son las personas sobre cuya vida se efectúa el seguro, que bajo el infortunio de su muerte o invalidez total y permanente, obliga a la compañía de seguros a pagar la suma o la renta asegurada. Éstos, deben designar los beneficiarios/as y sus correspondientes porcentajes para la asignación de la suma o renta asegurada, ésta es una decisión primordial en la operación de este mecanismo, que se debe reforzar al momento de hacer la educación financiera.

El beneficiario es la persona a quien se entregará la suma o renta asegurada para su administración; en tal sentido, será la persona que ejecute las actividades que motivaron al asegurado a comprar un microseguro de vida.

Dentro del grupo de personas que asistieron a los grupos focales se identificaron diferentes parentescos con los beneficiarios designados en las pólizas.



Grupo focal, municipio de Paicol



El mayor porcentaje fue concedido a los hijos (44%), seguido por el compañero/a (34%), padres (15%), hermanos (4%), nietos (2%) y sobrinos (1%), (ver Gráfica 4).

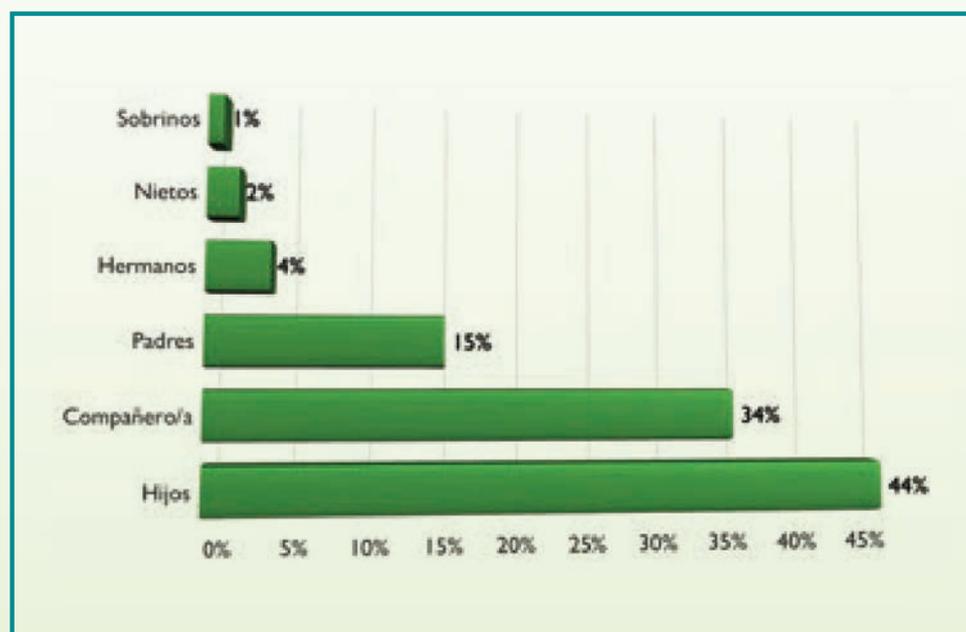
Cabe anotar que los asegurados no sólo designaron a una persona como beneficiaria sino a varios miembros de su familia; sin embargo, no se estipularon diferentes porcentajes para cada uno de ellos.

Un grupo particular de beneficiarios son los menores de edad, ellos necesitan un tutor legalmente reconocido para recibir a

través de éste, el monto que les corresponde. Sin embargo, se observó que no hay claridad en el rol que desempeña el tutor y la responsabilidad que tiene en la administración del recurso, situación que representó inconvenientes al momento del cobro.

Por consiguiente, la designación de los tutores realizada por los asegurados es una decisión que cobra gran importancia, dado que para la aseguradora no son factibles los cambios de tutores legales a través de cartas, además, estas instrucciones deben quedar de manera específica en la base de datos.

Gráfica 4. Parentesco de los beneficiarios con el asegurado



Fuente: Este estudio.

Igualmente, se observan múltiples razones por las cuales los asegurados nunca les contaron a sus beneficiarios su status, pese a que ellos son los encargados de hacer los trámites para el cobro del microseguro de vida, entre ellas resaltaron las siguientes razones:

- Cuando el tomador del microseguro se enfermó, compró este producto y no quiso decirle al beneficiario para no preocuparlo.
- La familia del tomador no cree en los seguros de ninguna índole y por el asegurado no quiso contar sobre la adquisición de un microseguro de vida.
- No le contaron a los beneficiarios "porque se les pasó".
- Por razones de seguridad, ya que no saben cuando "se les pueda dañar el corazón" y hacer un atentado contra el asegurado a fin de cobrar la suma o renta asegurada.

No obstante, la mayoría de asegurados comentaron haberle contado al beneficiario que habían adquirido un microseguro de vida, pero no sobre los trámites que debían adelantar en caso del cobro del mismo, principalmente, porque no tienen claro cómo hacer este proceso, a pesar de que la información está contenida en las pólizas y además se les suministró de manera verbal.

### 3.1. Comparación del costo del microseguro de vida con otros gastos familiares

Se hizo un análisis de los gastos que tienen los asegurados (con una frecuencia diaria, semanal, mensual y anual), así como de otros gastos como la compra de juegos de azar y pagos de otros seguros que existen en el medio (seguros exequiales), con el ánimo de identificar sus prioridades y de comparar la

Así mismo, los beneficiarios desconocían el lugar dónde guardan las pólizas los asegurados, entre los sitios mencionados se encuentran los siguientes:

- Armario
- Carpeta con los papeles importantes
- Mesita de noche
- Debajo del colchón
- En el bolso que llevan cuando salen de la casa
- Cartilla de ACCIÓN SOCIAL
- Baúl
- Maleta que guarda en la habitación
- Cuaderno
- En la biblioteca
- Lo guarda el/la beneficiario/a

Aunque ya se mencionó que este documento (póliza) no es requisito para el cobro del microseguro, sí representa para los asegurados el contrato con la aseguradora (circunstancia por la cual muchos asegurados la guardan con otros documentos como las escrituras de la casa) y además contiene la información del trámite para su cobro.

participación del valor del microseguro en el total de gastos, la periodicidad de los mismos y los beneficios. Los rubros que representan los gastos diarios, semanales, mensuales y anuales en las distintas zonas del país se encuentran consignados en la tabla 4.

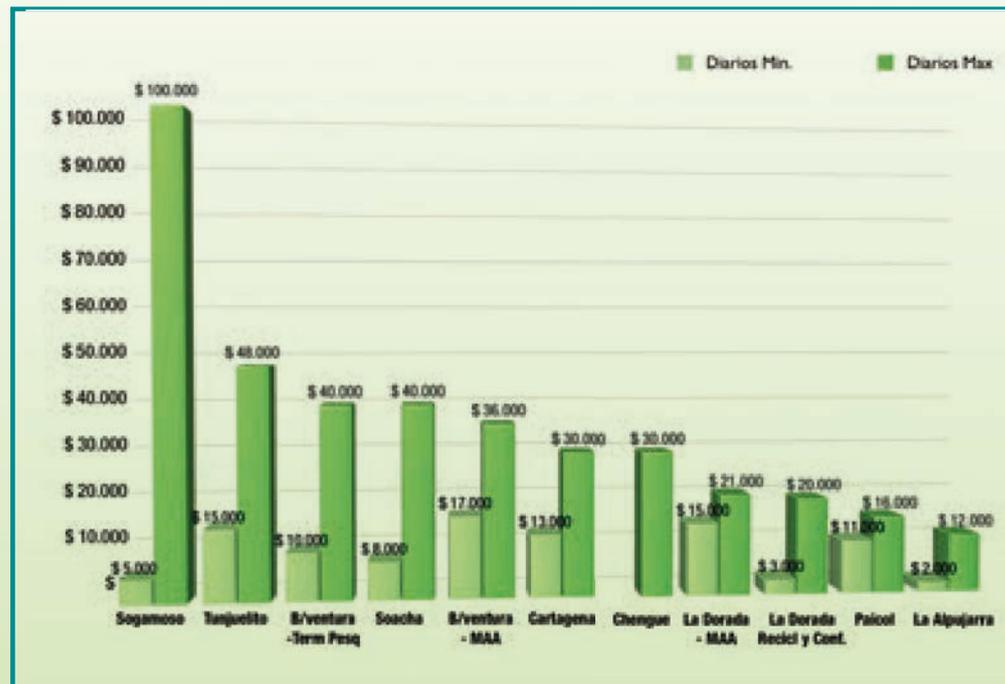




Tabla 4. Gastos en que incurren los asegurados/as

DIARIOS	SEMANALES	MENSUALES	ANUALES
Comida	Implementos aseo	Servicios públicos	Ropa
Merienda	Arreglo personal	Arriendo	Zapatos
Transporte	Cerveza	Pago de salud y pensión	Matrículas
Llamadas	Revistas	Gastos colegio	Impuestos
Chance	Vigilancia	Medicamentos	Medicamentos
Periódico	Ahorro molienda	Pago celular	
Cigarrillos	Chance	Seguro funerario	
Pago empleados	Lotería	Licor	
Combustible	Mercado	Mujeres Ahorradoras en Acción	
Fotocopias	Carbón	Créditos	

Gráfica 5. Gastos diarios de los asegurados al microseguro de vida



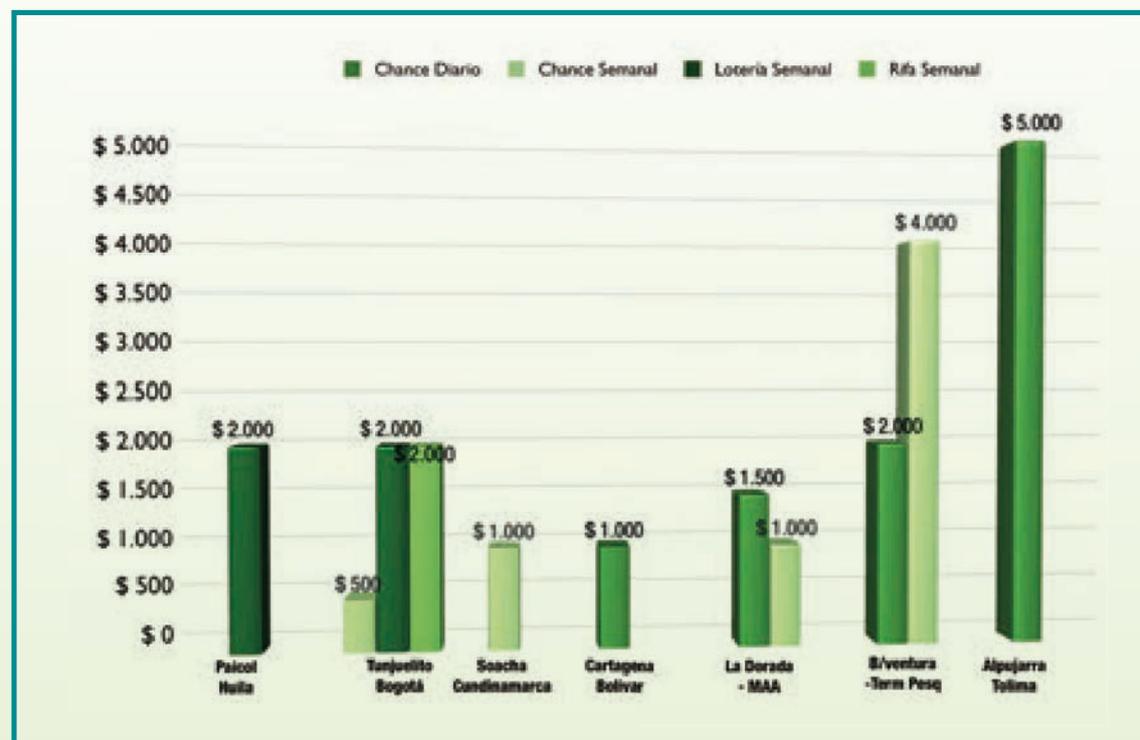
Fuente: Este estudio.



Cada frecuencia de gasto para los asegurados a los microseguros de vida tiene un rango diferente de valor y cambia en las diferentes zonas del país. El valor diario mínimo que los asegurados mencionaron en los grupos focales fue de \$2000 (municipio de Alpujarra- Tolima), muy superior al costo diario que tiene el microseguro de vida para la población objeto de atención del PGI de ACCIÓN SOCIAL que es de \$27,4 (ver Gráfica 5).

En algunas zonas del país los asegurados manifestaron gastos diarios o semanales en juegos de azar tales como: chance, lotería o rifas y los cuales implican inversiones desde \$500 hasta \$5000 (ver Gráfica 6). De modo que, el ahorro mensual que deben hacer para el pago o renovación del microseguro (\$850 mensuales aproximadamente.) es mínimo, en comparación con los gastos en juegos de azar.

Gráfica 6. Gastos en juegos de azar en que incurren los asegurados/as al microseguro de vida



Fuente: Este estudio.

Es importante destacar que el 100% de la población atendida está de acuerdo en que la prima pagada de \$10.000 anuales es muy económica en comparación con el beneficio que se puede obtener, razón por la cual quieren acceder al microseguro de vida para su grupo familiar y renovar sus propias pólizas.

Otros gastos en los que incurre la población, están representados en el pago de seguros exequiales, comprados en ocasiones a través de la factura de los servicios públicos o con alguna funeraria directamente y que en su mayoría cubre al grupo familiar por primas desde \$5000 mensuales (pago de menor cuantía), para un valor total anual de \$60.000 (ver Gráfica 7).

Gráfica 7. Pago mensual de seguros exequiales en las diferentes zonas del país



Fuente: Este estudio.





## 4. ¿Qué dicen los beneficiarios de los microseguros de vida?

Aunque es consecuencia de un hecho lamentable (muerte o incapacidad), los beneficiarios reconocen la contribución de los microseguros de vida del PGI de ACCIÓN SOCIAL para evitar los retrocesos sociales y principalmente los económicos y saben de su necesidad e importancia

El 82% de los beneficiarios encuestados manifestaron conocimiento sobre su status de beneficiarios de un microseguro de vida y el 18% manifestaron no estar al tanto, sino hasta el momento de adelantar los trámites para la reclamación.

Las personas que aseguraron a su pareja y a la vez se aseguraron ellos mismos, tienen toda la información sobre el manejo de este mecanismo, dado que los dos se vincularon a las jornadas de capacitación sobre el tema.

Por otro lado, los beneficiarios que no sabían de su condición se han informado a través de reuniones de las organizaciones a las que pertenecía el tomador, con información proporcionada por otra persona de dicha organización, en un último caso los beneficiarios encontraron el documento (póliza) procediendo con la reclamación.

Sólo el 27% de los encuestados beneficiarios, manifestaron conocer el trámite que se debía realizar para cobrar el microseguro de vida, el 73% restante no sabía qué hacer para efectos del mismo, en tal razón, estos últimos recurrieron a los enlaces de ACCIÓN SOCIAL en la zona a fin de que les indicaran el procedimiento.

### 4.1. Ingresos del grupo familiar después del deceso del asegurado

Una vez ocurrido el deceso del asegurado (quien generalmente es la persona que contribuía en la generación de ingresos del hogar), sus familiares realizaron el respectivo cobro de la suma o renta asegurada, la cual les fue útil para cubrir los gastos exequiales, satisfacer las necesidades básicas, solventar costos de estudio de los hijos y en algunos casos hacer nuevas inversiones y fortalecer su capacidad de generar ingresos.

Recibir esta suma de dinero fue determinante para la economía de las familias puesto que generó un capital económico de libre inversión que le permitió a la familia generar movilidad económica para asumir el déficit presentado por el siniestro y con el tiempo permitir la estabilización socioeconómica de la familia para continuar generando ingresos.

## 5. Algunas anotaciones sobre la compañía de seguros

En entrevista con Luz Doris Bustamante<sup>14</sup>, Gerente de Mercadeo Empresarial de ACE Seguros, compañía que emite las pólizas para la población objeto de atención del PGI de ACCIÓN SOCIAL, se trataron los siguientes temas: tradición de la compañía en el mercado de seguros masivos, diseño del producto para ACCIÓN SOCIAL, procedimientos establecidos, dificultades presentadas y perspectivas de este mercado.

Bustamante anotó que Colombia no tiene regulación para los microseguros de vida, por tanto se les da un manejo inadecuado, incluso desde su connotación se ha reducido a un tipo de seguros de muy bajo costo. No obstante, ACE Seguros, es una compañía que se ha especializado en atender este tipo de demanda, con una infraestructura diseñada para la colocación de seguros masivos en particular, tal es así, que la compañía depende en un 80% de la colocación de este tipo de seguros.

Uno de los canales que maneja ACE Seguros para la colocación de las pólizas son las cajas de compensación familiar, a través de las cuáles llegan a los empleados de empresas que ganan en el peor de los casos un salario mínimo, ofreciéndoles seguros por muerte accidental con primas desde \$3.000 mensuales (esta compañía tiene un promedio de pólizas de \$15.000 mensuales).

ACE Seguros se ha interesado en continuar ofertando sus productos y seguir diseñando seguros de acuerdo a la demanda, de ahí que el acuerdo establecido entre la compañía aseguradora y ACCIÓN SOCIAL se revista de importancia, al punto que la aseguradora ajusta el proceso de manera constante de acuerdo a los requerimientos de la agencia, satisfaciendo facilidades de acceso a este mecanismo, cubriendo la demanda de atención y mejoramiento en la prestación del servicio a esta población.

Es igualmente relevante continuar con el proceso de ajuste para mejorar, entre otras cosas, la fase de renovación que presentó dificultades en el recaudo del dinero en el cual juegan un rol importante los asesores de ACCIÓN SOCIAL y líderes reconocidos de la comunidad con quienes se ha fortalecido el canal de comunicación.

En ese orden, la compañía aseguradora ACE Seguros está dispuesta a continuar atendiendo a la población que ha adquirido el microseguro de vida a través del PGI de ACCIÓN SOCIAL, para lo cual, la atención de los aprendizajes contribuye a su sostenibilidad máxime, cuando no se ha encontrado un mecanismo sin el canal que representa el PGI y por supuesto el trabajo de los operadores IICA y CDM.



14 Entrevista con Luz Doris Bustamante. Gerente Mercadeo Empresarial ACE Seguros S.A. Bogotá 5 de Marzo del 2010.

## 6. Necesidad e importancia de los microseguros

Se percibe la comprensión de las características del producto (microseguros de vida y patrimonio), en casi la totalidad de las personas que participaron en los talleres de los grupos focales, el proceso de concientización les mostró que pueden tener mecanismos para el mediano y largo plazo, principal motivación para continuar renovando el microseguro y el beneficio que éste proporciona en caso de siniestro.

Ninguna persona participante en los talleres mencionó que la adquisición de los microseguros de vida había sido por requisito del Programa Generación de Ingresos de ACCIÓN SOCIAL, contrario a ello manifestaron diversas motivaciones para adquirir este producto libremente.

Los asegurados por su parte, siendo conscientes que la suma o renta asegurada será entregada a los beneficiarios, expresaron su deseo de que ésta se invierta en: arreglo de vivienda, gastos y sustento de la familia, montar un negocio, estudio de los hijos, pago de salud, compra de vivienda, compra de vehículo, pago de deudas, para prestarla al interés, para las necesidades que se tengan, gastos del funeral, pago de servicios, ayuda a hermanos, establecimiento CDT o la compra de un lote para la familia.

Como se observa, algunas actividades expresan el deseo de mejorar su calidad de vida, otras expresan sus necesidades inmediatas, la ayuda que requieren, y finalmente, exponen los deseos de lujos o cosas que anhelan tener.

Ahora bien, existe un deseo latente de lograr la mejor inversión de la suma o renta asegurada al hacer efectivo el microseguro; sin embargo se presenta una diferencia entre lo que los asegurados quieren que el beneficiario haga con el dinero y lo que ellos creen que realmente desean hacer, reflexión consignada en las siguientes actividades en su orden de importancia: pago de deudas, gastos funerarios, necesidades inmediatas que se tengan, en un/a nuevo/a compañero/a, arreglo de vivienda, en el sustento de la familia, en viajes, compra de ropa, en los hijos, en pago de salud, pago de arriendo, montar un negocio, en los amigos y por último en darse gusto.

Los asegurados, casi en su totalidad, reconocieron en los talleres de grupos focales la importancia del servicio que les presta, la necesidad de tener y el interés de renovar el microseguro de vida, de modo que se mantenga en el tiempo. En la Alpujarra- Tolima, dijeron "a pesar de no conocer ningún caso real, los microseguros de vida prestan un servicio en el caso de un siniestro", evitando que la familia del asegurado quede desprotegida.

La importancia de los microseguros de vida para esta población se ratifica en su intención de renovar o comprar de nuevo (para las personas que ya dejaron vencer el microseguro) este producto y el deseo de vincular a sus familiares, amigos y conocidos a este mecanismo.

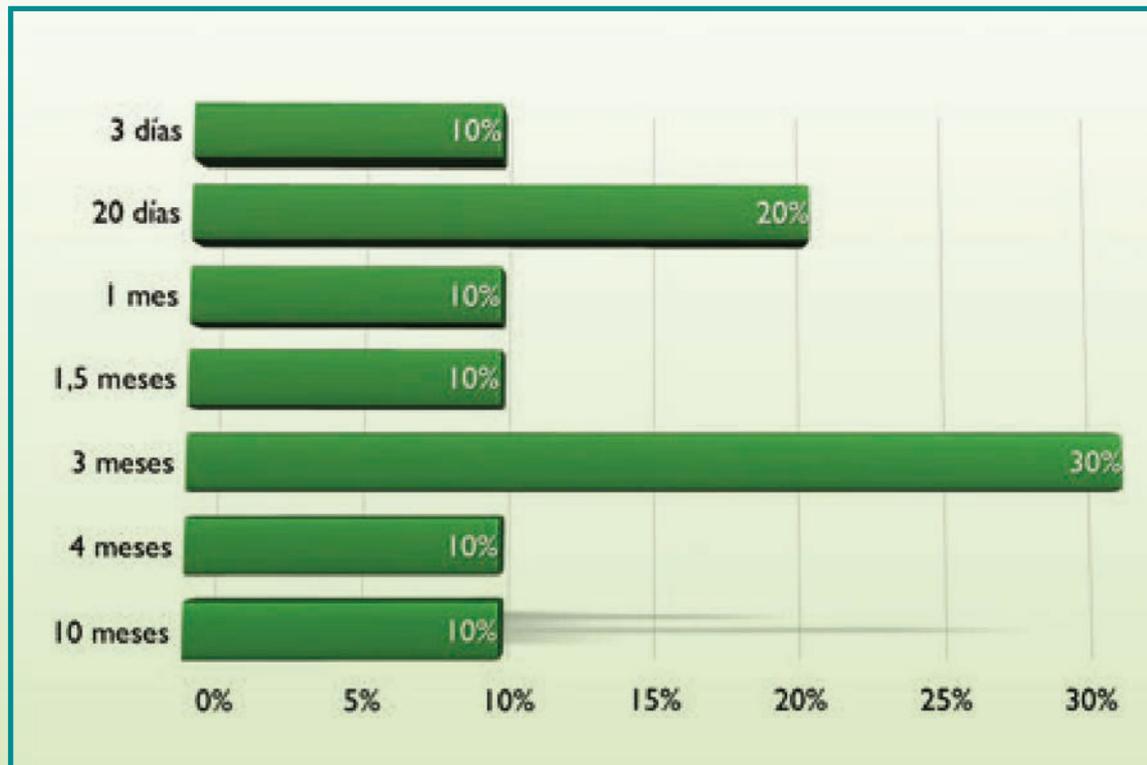


## 6.1 Inversión del dinero del microseguro de vida

Los beneficiarios de los microseguros de vida manifestaron haber recibido el dinero del microseguro de vida en un rango

de tiempo de 3 días a 10 meses, encontrándose la mayor población (30%) en el periodo de tres (3) meses (ver Gráfica 8).

Gráfica 8. Tiempo transcurrido desde que recibió el dinero del microseguro de vida



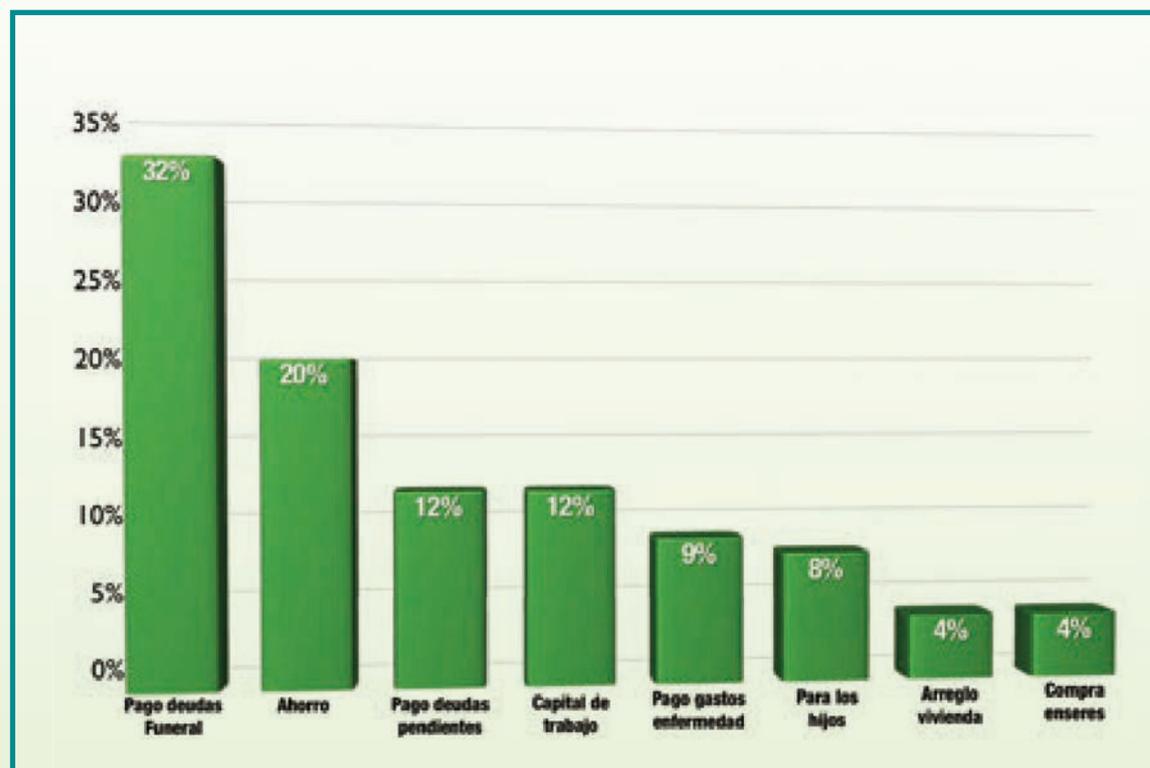
Fuente: Este estudio.



Así mismo, manifestaron haber recibido \$5.000.000 de valor asegurado y \$1.000.000 de auxilio funerario de libre destinación, pagado en un 100%. El monto tuvo diferentes destinos: el 32% de ellos pagaron con parte de él las deudas del funeral; gastos de la enfermedad del fallecido; también

destinaron plata en condición de ahorro para el estudio de los hijos, arreglo de vivienda, subsistencia o para los hijos menores; y finalmente en inversiones de capital de trabajo como compra de cabezas de ganado o de abono para la finca, (ver Gráfica 9).

Gráfica 9. Tipos de inversión del dinero recibido por el microseguro de vida



Fuente: Este estudio.

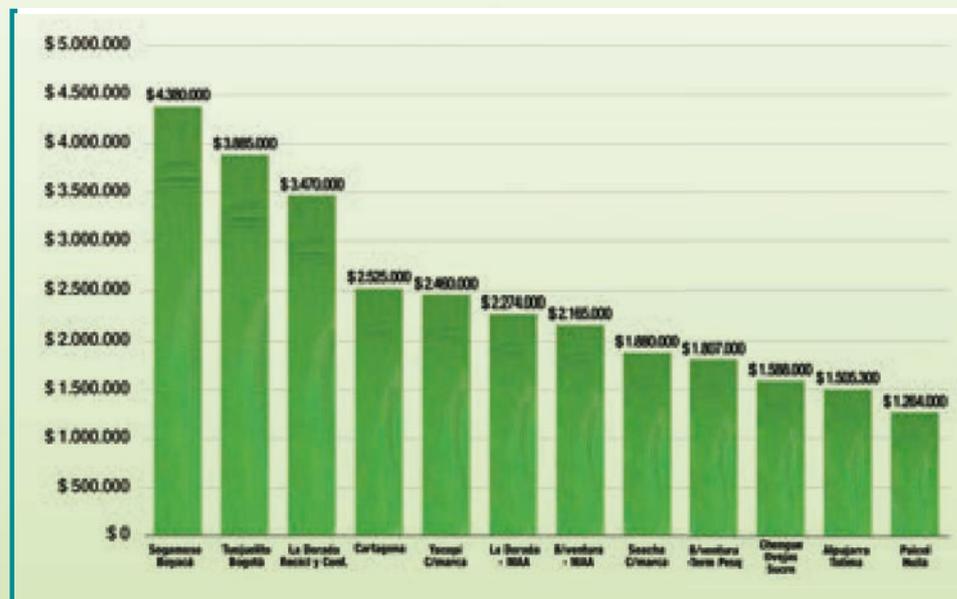
### 6.1.1. Gastos de los rituales funerarios por zonas del país.

En el país se practican diferentes rituales funerarios y para cuantificarlos se hizo una relación aproximada del valor de cada actividad, sumando los valores menores que la gente informó.

Entre las inversiones que se realizan durante la organización del funeral de algún familiar o amigos están: compra del ataúd, mortaja, compra o arriendo de la bóveda, pago de la misa, funeraria, compra de tinto y aromática, flores, cerveza, preparación de almuerzos o tamales para el día del entierro y para el novenario, pago de serenata, pago del transporte a los acompañantes, compra del osario, lápida, trámite del registro de defunción, compra de velas para el velorio o para el novenario, pago de la rezandera y el alquiler de la carpa con sillas para el funeral.

El valor de un funeral varía en las diferentes zonas del país y oscila entre \$1.264.000 en el municipio de Paicol departamento de Huila y \$4.380.000 en la ciudad de Sogamoso departamento de Boyacá. El valor del auxilio funerario no cubre la totalidad de estos gastos, pero la condición de libre inversión de la suma o renta asegurada por valor de \$6'000.000 (\$5'000.000 para cubrir el siniestro y \$1'000.000 de auxilio funerario) permite cubrir los gastos exequiales a plenitud, incluidas las actividades particulares que obedecen a cuestiones culturales como pago de rezanderas, serenatas, alimentación, los valores registrados dependen del tamaño de las familias y del número de acompañantes.

Gráfica 10. Gastos funerarios en las diversas zonas del país



Fuente: Este estudio.





## 6.2. Importancia del microseguro de vida desde el punto de vista de los beneficiarios

La población a la que se le aplicó la encuesta sobre los microseguros de vida se ha concientizado acerca de los beneficios que este mecanismo puede llegar a brindarles. El 100% de los beneficiarios encuestados expresaron que el microseguro de vida les ha servido, resaltando como bondades, las siguientes<sup>15</sup>:

- "Sin esta plata tal vez se tendrían que haber vendido algunas cosas para pagar deudas".
- "Ayuda al pago de deudas dejadas por la enfermedad del difunto y por su funeral".
- "Ayuda a las personas de escasos recursos".

- "Ayuda a salir adelante con los hijos".
- "Ayuda para comprar cosas que se necesitan y para algunas metas trazadas".
- "Ayuda a aumentar el capital de trabajo".

Se han presentado casos donde lamentablemente la suma o renta asegurada no ha sido destinada para ayuda de los beneficiarios porque estos en su condición de menores de edad no la han recibido, siendo gastada por los tutores legales, en otras actividades.

## 6.3. ¿Qué decir de los microseguros de patrimonio?

Con el objetivo de evitar retrocesos sociales por descapitalización en el evento de un siniestro, el Programa Generación de Ingresos de ACCIÓN SOCIAL determinó que la población objeto de atención debía adquirir en contraprestación a la ayuda recibida un seguro de patrimonio que protegiera los activos productivos adquiridos a través del Programa -PGI. Por esta razón, ACCIÓN SOCIAL realizó la gestión para obtener el diseño de un producto que cubriera las expectativas de acuerdo a las características de la población y de los recursos entregados.

Es así como "el microseguro de patrimonio es un producto ofrecido por la Compañía de Seguros La Previsora S.A."<sup>16</sup> y tomado por los beneficiarios de los componentes Capitalización Microempresarial y Recuperación de Activos Improductivos, a quienes se les realizan entregas de activos fijos para el fortalecimiento de su actividad productiva, cuyo valor amerita contemplar un riesgo y asegurarlos a fin de evitar que los beneficiarios pierdan las inversiones, la confianza en el proceso y el esfuerzo del Estado para proporcionarles apoyo económico para fortalecer sus actividades productivas.

<sup>15</sup> Fuente, este estudio. Encuestas a beneficiarios de microseguros de vida febrero de 2010.

<sup>16</sup> AGENCIA PRESIDENCIAL PARA LA ACCIÓN SOCIAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL. Microseguros de Vida y Previsión. mayo 10 de 2010. En: [www.microseguros.info/enlaces/accion-social/](http://www.microseguros.info/enlaces/accion-social/)

La Previsora Seguros, ofrece dos tipos de póliza, la primera por un valor asegurado de \$10.000.000 con una prima anual de \$58.000 (incluye IVA) y la segunda por un valor asegurado de \$20.000.000 con una prima anual de \$116.000 (Incluye IVA); los cuales poseen una cobertura por incendio y/o rayo, explosión, daños por agua, anegación, extended coverage (riesgos naturales), actos de autoridad, sustracción con violencia y

equipo electrónico.<sup>17</sup> Las zonas visitadas donde se revisaron los grupos con microseguros de patrimonio fueron una muestra de todos los que al momento se tenían asegurados en el país: Paicol en Huila, Buenaventura en Valle del Cauca, Sogamoso en Boyacá, Chengue en el municipio de Ovejas – Sucre, las cuales se identifican claramente en la siguiente tabla:

Tabla 5. Grupos focales que tenían seguro de patrimonio

MUNICIPIO O CIUDAD	COMPONENTE DEL PGI
Paicol – Huila	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Panela
Buenaventura	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Pesca y Peluquería
Sogamoso – Boyacá	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Hortofrutícolas, Confecciones y Marroquinería
Chengue – Ovejas – Sucre	Capitalización microempresarial de minicadenas productivas y sociales – Hortofrutícola
	Recuperación de activos improductivos – Retornos

Fuente: Microseguros de vida y patrimonio, Una estrategia para evitar retrocesos sociales y económicos en la población vulnerable.

El seguro al patrimonio busca reducir la vulnerabilidad de la población reemplazando la incertidumbre de grandes pérdidas, por la certidumbre de que al hacer un pago pequeño de una prima aseguran la recuperación de todo el monto o una parte de este en caso de una eventualidad, sin que la producción de la unidades de negocio se vea afectada.

No obstante, existen algunas situaciones para las cuales la cobertura del microseguro de patrimonio no aplica, enlistadas a continuación.



17 Guía Operativa, componente Capitalización Microempresarial Programa Generación de Ingresos de ACCIÓN SOCIAL.



Tabla 6. Riesgos excluidos

Riesgos excluidos de la Póliza Previpyme – Patrimonio
Clínicas, hospitales, centros de salud, laboratorios, centros de imágenes diagnósticas y demás riesgos del sector salud (por PREVI- HOSPITAL)
Riesgos en proceso de liquidación o quiebra
Empresas de vigilancia (a consideración de Casa Matriz)
Casa de tolerancia
Plazas de toros provisionales
Cultivos y/o terrenos, plantaciones o siembras de cualquier tipo, bosques o árboles en pie, en crecimiento, (Previcampo)
Animales vivos
Cualquier clase de instalación flotante y/o vehículo flotante (póliza de cascos)
Explosivos y/o productos pirotécnicos
Colegios, universidades y centros educativos por Preveducativo
Fabricas, depósitos y venta de juegos artificiales y pólvora
Prenderías
Circos
Inquilinatos
Galleras
Casas de cambio, puestos de chance, oficinas de loterías
Moteles y similares
Riesgos sin licencias de funcionamiento
Mercancía de contrabando o ilegal
Instalaciones cuya actividad principal sea servir de depósito de combustibles de gas propano y cocinol (se permite cubrir estaciones de servicio y suministro de combustible, bombas y servitecas. Condiciones especiales consultar casa matriz)
Riesgos en las indemnizaciones de zonas de alto riesgo físico tales como: actividades petroleras, explotaciones mineras, canteras, industrias que pueden generar explotaciones, terrenos donde se presenten aludes, avalanchas y derrumbes.
Riesgos que por su valor asegurado no se ajusten a las delegaciones establecidas para la expedición.

Fuente: Programa Generación de Ingresos – Microseguros.

De acuerdo con los objetivos planteados con respecto a la protección de los recursos entregados a la población beneficiaria del PGI, este producto es reconocido principalmente por las personas que hicieron el trámite, tales como los representantes legales de las asociaciones, quienes en compañía de CDM y el IICA, operadores del PGI de ACCIÓN SOCIAL, tomaron el producto.

A marzo de 2010 en el país se han tomado 233 pólizas previpyme con una cobertura nacional.

El siniestro para este tipo de producto es mínimo. El único siniestro presentado en la operación es el correspondiente al proyecto lácteos ubicado en el municipio de Palmira, departamento de Valle del Cauca, vereda la Nevera, corregimiento de Toche, cuyo objetivo fue el mejoramiento de la productividad lechera mediante la implementación y uso de energías alternativas para el fortalecimiento de la asociación de agricultores y ganaderos – Asoagrigan –, con un total de 18 beneficiarios a los cuales se les entregó un kit de cerca solar compuesta por los siguientes elementos: 1 panel solar de 60 vatios, 1 batería estacionario de 12 voltios, un regulador, un impulsor electra para 65 kilómetros, 1 desviador de rayos y 5 varillas coperwell, insumos que le permitirían a cada

beneficiario implementar sistemas de cercas eléctricas para manejar de forma tecnificada el ganado de tipo lechero. El siniestro fue notificado a la aseguradora como robo (uno de los paneles solares) y se encuentra en trámite para el pago, a la espera de recibir la documentación requerida para hacerlo efectivo.

Dado que el Microseguro Previpyme no cubre los vehículos, el Programa Generación de Ingresos les pide a las asociaciones que adquieren este tipo de activos, el aseguramiento de los mismos como corresponsabilidad por parte de los grupos. Relacionado con lo anterior, en la asociación de productores de mora de San Bernardo, sufrieron un siniestro con el camión donde transportan su cosecha, el cual había sido entregado a través del PGI de ACCIÓN SOCIAL. En contraprestación, éste había sido asegurado contra todo riesgo, pagando solo el deducible del seguro después de ocurrido el siniestro de este activo. Sin esta ayuda la asociación hubiese tenido que sufragar un recurso mayor presentando más inconvenientes para lograr este objetivo.

La póliza es altamente demandada por las organizaciones beneficiarias debido a sus amplias coberturas y bajo costo. Esto se evidencia en el aumento significativo de la adquisición de este producto por las organizaciones y su renovación.





Grupo Focal, municipio de Paicol

Finalmente, el microseguro de patrimonio es un mecanismo fácil de entender por los asegurados por su relación directa o indirecta con los seguros obligatorios para motos o automóviles, lo que facilita la comprensión del producto, el

procedimiento para acceder a ellos y para cobrar en caso de siniestro.

## 7. Conclusiones

- El aseguramiento de los participantes del Programa Generación de Ingresos de ACCIÓN SOCIAL, demostró facilidades de acceso de la población en tanto se acordó un valor de prima muy bajo, se proporcionó información simple, breve y de manera oportuna y se acompañó el proceso en todas sus fases. La accesibilidad se materializó en la toma de 60.000 microseguros de vida y 233 seguros de patrimonio en 15 meses.
- El microseguro de vida es un mecanismo diseñado especialmente para personas de bajos recursos que se adquiere en un pago anual, de bajo costo y proceso simplificado de indemnización, características que para efectos operativos y financieros demandan hacer toma colectiva del producto.
- El valor de la prima del microseguro de vida es de \$850 mensuales aproximadamente, es un monto bajo comparado con los gastos de los asegurados en juegos de azar (\$500 – \$5000 semanales), o en el pago de seguros exequiales (\$5000 – \$39000 mensuales), de modo que el microseguro deja de ser un lujo de las clases sociales altas para convertirse en un mecanismo de desarrollo para personas de estratos bajos.
- En el proceso de asegurar a la población participan varias entidades: ACCIÓN SOCIAL, los operadores de los componentes del PGI (Mujeres Ahorradoras en Acción, Recuperación de Activos Improductivos (IICA) y capitalización microempresarial (CDM)); el corredor de seguros y compañía aseguradora. La comunidad tiene una participación muy activa en el proceso, el representante o líder de la comunidad juega un papel destacado al elaborar los listados, en algunas ocasiones recaudar las primas y establecer contacto con los otros actores del proceso, ejercicio que permitió llegar a un número importante de personas, logrando el carácter masivo que se esperaba.
- En el desarrollo del proceso de toma y renovación de microseguros de vida, se presentan algunas dificultades como: tardanza en la fase de recaudo del valor de la prima; la falta de claridad sobre el momento a partir del cual una persona queda asegurada, confusión reflejada en el vencimiento de la póliza. No obstante, estos inconvenientes siguen siendo superados con la asesoría que proporcionaron los asesores de cada una de las entidades participantes. Estas inconsistencias se han originado debido a que la gente está explorando un terreno totalmente nuevo, no hace parte de su cultura el tomar un microseguro para asegurar su vida y su patrimonio, por lo anterior es necesario incluir en el proceso, una estrategia que le permita a la comunidad ampliar sus conocimientos sobre este mecanismo y así concientizarse de su importancia. Esta estrategia debe ser dirigida tanto a los asegurados y beneficiarios en cada uno de los pasos para que en el futuro cercano no pierdan los beneficios a los cuales tienen derecho.
- La póliza representa el contrato entre asegurados y aseguradora, aunque no es necesaria su presentación para hacer una reclamación del microseguro de vida, sin embargo evita la confrontación de datos del asegurado y sus beneficiarios/as (nombres y documentos de identidad bien escritos) en el momento de cobro de la suma o renta asegurada y le da legalidad al proceso.
- Los microseguros de vida y de patrimonio promovidos por el PGI de ACCIÓN SOCIAL, son identificados por la misma comunidad como una herramienta valiosa para evitar retrocesos sociales y económicos, en tanto ayudan a las personas de bajos recursos a enfrentar eventualidades como la muerte de el/la cabeza de familia, invalidez o el siniestro de los activos familiares y sociales.





- Sin duda en estos casos los microseguros transforman la incertidumbre, desesperanza y necesidad económica del momento, por la certeza que con el pago de una pequeña prima, recibirán una suma de dinero para sufragar los gastos generados por el suceso (funeral y deudas derivadas de la enfermedad del asegurado); o ahorro para el estudio de los hijos/as, arreglo de vivienda, subsistencia, entre otros, evitando adquirir deudas con alto interés que les devuelva a su estado inicial.
- El seguro de vida también cumple la función de seguro exequial, cubriendo el costo en el que incurre una familia cuando sufre la pérdida de un ser querido. De esta forma, el monto de libre destinación, es bien recibido por los beneficiarios dadas las variadas formas de expresión cultural del duelo a lo largo y ancho del país.
- La importancia de los microseguros de vida y de patrimonio promovidos por el PGI de ACCIÓN SOCIAL deviene no sólo de la seguridad que proporciona a las familias, sino también de la complementariedad que el mecanismo ofrece a los esfuerzos realizados por el Estado en el propósito de eliminar el hambre y la pobreza (compromiso firmado en la Declaración del Milenio: 8 objetivos de desarrollo) por cuanto ayuda a administrar el riesgo, salvaguardar los activos y así sostener las redes productivas conformadas que mantienen la capacidad de las personas para generar ingresos.
- El microseguro de patrimonio es un mecanismo que no está apropiado totalmente por la población; sin embargo, la similitud con otro tipo de seguros como los obligatorios para automotores, hizo más entendible su propósito de asegurar la nueva infraestructura productiva, adquirida a través del apoyo recibido por ACCIÓN SOCIAL y su Programa Generación de Ingresos. Ahora bien, la suma o renta asegurada por pagar a las familias podría ser utilizada de mejor manera, si los beneficiarios accedieran a algún tipo de formación empresarial, de modo que frente al siniestro se potencie o mantenga su capacidad de generación de ingresos.
- La toma masiva de microseguros para personas de bajos recursos, es una experiencia que ha demostrado su efectividad; por lo tanto, puede ser compartida en otros espacios y aplicada a otros procesos que adelante ACCIÓN SOCIAL. Sería un reto que el microseguro dejara de verse como una estrategia de carácter gubernamental y comprometa a las compañías aseguradoras a incluir en su portafolio de servicios, productos dirigidos a población de bajos recursos manteniéndolos como oferta empresarial.

## Recomendaciones

Dentro de los roles establecidos para colocar los microseguros en la población objeto de atención del PGI de ACCIÓN SOCIAL, la institución ha actuado como canal de información, actividad que ha permitido llegar a un número importante de personas. Ahora bien, el esfuerzo realizado cambiará en el tiempo por las características de los componentes del Programa, las cuales tienen un carácter discontinuo en la población atendida. Dada esta circunstancia es necesario que se estructure un proceso de empoderamiento de la comunidad para la sostenibilidad a futuro de los microseguros de vida y de patrimonio.

El empoderamiento comunitario puede ser una vía útil para superar los inconvenientes por desconocimiento y retrasos presentados en los procesos de toma y renovación de microseguros. Se sugiere la identificación de líderes al interior de los grupos, que estén en capacidad de formarse, acompañar y asesorar a la comunidad cuando la entidad ya no esté interviniendo directamente sino que actúe como ente supervisor del proceso.

El procedimiento para adquirir un microseguro debe tener dos características fundamentales: estar completamente validado (ser un proceso estándar) y ser conocido por todos los actores involucrados en el proceso. Dadas estas condiciones se facilitará la ampliación de la cobertura de los microseguros y la sostenibilidad de este mecanismo. Por tal razón, para la aseguradora es importante establecer contactos con las entidades involucradas (bases de datos - números telefónicos, direcciones, correos electrónicos), los tiempos que demora cada actividad y los roles que cada actor involucrado desempeña.

Todo mecanismo debe ser ajustado, evaluado y retroalimentado en el tiempo, por eso se hace necesario que dentro de los microseguros de vida y patrimonio se planeen actividades para cumplir con dichos objetivos, a pesar que se hayan realizado actividades de difusión, información y capacitación sobre los mismos; las actividades de transferencia no garantizan su adopción. Esta situación se corroboró en los talleres de los grupos focales los cuáles fueron entendidos no como evaluación del impacto sino como capacitación sobre el tema de microseguros.

A fin de que la suma o renta asegurada pagada a las familias no sea desaprovechada debido a su falta de formación empresarial, se propone que la entrega del dinero sea acompañada de asesorías en inversión y administración de recursos, lo que permite a la familia maximizar el alcance del mecanismo para el restablecimiento socio económico, desarrollo integral de las familias y sostenibilidad.

El microseguro de vida es un mecanismo de interés para la población asegurada, quienes han manifestando sus deseos de ampliación de cobertura a todo el núcleo familiar. Esta circunstancia debe ser analizada por los actores involucrados para atender la demanda, no obstante, se sugiere ofrecer diferentes tipos planes, contemplando un pequeño incremento en el valor de la prima para quienes decidan ampliar la cobertura de su seguro o bajar la cobertura a cambio de ampliar los servicios a otros miembros del grupo familiar.





Dado el éxito de la experiencia del PGI se considera pertinente ampliar la cobertura hacia otros grupos poblacionales de bajos recursos, que permita atender a personas excluidas de todo tipo de beneficios, para lo cual, se propone establecer nuevas alianzas entre instituciones públicas y privadas que adelanten trabajo con los grupos de población vulnerable.

Finalmente, se recomienda incluir a las mujeres como grupo poblacional prioritario, por varias razones: estas constituyen el "70 por ciento de los pobres... ganan menos que los hombres, tienen menos control de la propiedad y enfrentan mayores niveles de vulnerabilidad física y violencia"<sup>18</sup>. La combinación de esta vulnerabilidad y responsabilidad en el bienestar de sus familias, revela la necesidad apremiante de las mujeres de administrar el riesgo, donde el microseguro ofrece una opción alentadora para la gestión del mismo y utilización de sus recursos de manera más productiva.

<sup>18</sup> ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT, Comunicación e Información al Público. Primas Bajas, Beneficios a Largo Plazo: Por Qué Las Mujeres Pobres Necesitan El Microseguro. SL, 5 de marzo de 2010. Disponible en: [http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Feature\\_stories/lang--es/WCMS\\_123846/index.htm](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Feature_stories/lang--es/WCMS_123846/index.htm)

## Glosario

**Asegurado:** persona física sobre cuya vida se hace el seguro, de manera que su muerte, en un momento contractualmente fijado, obliga al asegurador a satisfacer el pago de la suma o renta aseguradas.

**Beneficiario:** titular del derecho a la indemnización. La persona a favor del cual se contrata el seguro y ha de percibir en su día del asegurador la suma o renta.

**La póliza:** es el instrumento del contrato de seguro y debe contener los siguientes datos: los nombres y domicilios de las partes, el interés o la persona asegurada, los riesgos asumidos, el momento desde el cual estos se asumen y el plazo, la prima, la suma asegurada, las condiciones generales del contrato.

**La prima**<sup>19</sup>: es la cantidad a pagar por el comprador del seguro. La prima del seguro de vida se calcula técnicamente sobre la base de las tablas de mortalidad y se rige por tarifas oficialmente aprobadas.

**Microseguro:** es "la protección contra riesgos específicos (muerte, enfermedad, invalidez) que se brinda a personas de bajos ingresos"<sup>20</sup> "a cambio del pago regular de una suma de dinero (primas) proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo involucrado"<sup>21</sup>.

**Pago de la suma o renta asegurada**<sup>22</sup>: en los seguros de vida el daño se calcula anticipadamente con arreglo a criterios subjetivos. La liquidación no presenta, por tanto, problemas, ya que una vez producido el siniestro o el evento se debe en su totalidad la suma asegurada. El pago incumbe al asegurador previa justificación por el beneficiario del hecho determinante del vencimiento del seguro: la muerte del asegurado.

**Seguros:** "el seguro es un contrato por el cual una de las partes (el asegurador) se obliga, mediante una prima que le abona la otra parte (el asegurado), a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto, como puede ser un accidente o un incendio, entre otras"<sup>23</sup>.

**Seguro de personas:** "son los seguros que cubren los riesgos que afectan a las personas, el contrato de seguro sobre las personas comprende todos los riesgos que puedan afectar a la existencia, integridad corporal o salud de un asegurado"<sup>24</sup>.

**Seguros sobre las cosas:** en esta clasificación se encuentran los seguros: contra incendios, contra granizo, de automóviles, de responsabilidad civil, seguro de transporte, seguro de cristales, seguro de crédito<sup>25</sup>.

19 ENCICLOPEDIA WIKIPEDIA. Seguros de personas [en línea]. [http://es.wikipedia.org/wiki/Seguro\\_de\\_personas](http://es.wikipedia.org/wiki/Seguro_de_personas). [citado en 1 de marzo del 2010]

20 PEÑA, Juan Manuel. Casos de Éxito en Microseguros: Perú. Septiembre 6, 2007. En: [http://issuu.com/anem.oderfla/docs/090616152045-f205754d975f4820b3137\\_20090616\\_152300](http://issuu.com/anem.oderfla/docs/090616152045-f205754d975f4820b3137_20090616_152300).

21 CHURCHILL, Craig. Protegiendo a los Pobres. Un compendio del Microseguro. Organización Internacional del Trabajo y Plaza y Valdés Editores, 2009.

22 Ibid.

23 MONOGRAFIAS. Seguros [en línea]. <http://www.monografias.com/trabajos5/segu/segu.shtml>. [citado en 3 de marzo del 2010]

24 ENCICLOPEDIA WIKIPEDIA. Seguros de personas [en línea]. [http://es.wikipedia.org/wiki/Seguro\\_de\\_personas](http://es.wikipedia.org/wiki/Seguro_de_personas). [citado en 1 de marzo del 2010]

25 MONOGRAFIAS. Seguros [en línea]. <http://www.monografias.com/trabajos5/segu/segu.shtml>. [citado en 3 de marzo del 2010]





## Bibliografía

AGENCIA PRESIDENCIAL PARA LA ACCIÓN SOCIAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL. Microseguros de Vida y Previsión. Mayo 10 de 2010. En: [www.microseguros.info/enlaces/accion-social/](http://www.microseguros.info/enlaces/accion-social/).

BUSTAMANTE, Luz Doris. Gerente Mercadeo Empresarial ACE Seguros S.A. En entrevista. Bogotá 5 de Marzo del 2010.

CHURCHILL, Craig. Protegiendo a los Pobres. Un compendio del Microseguro. Organización Internacional del Trabajo y Plaza y Valdés Editores, 2009

ENCICLOPEDIA WIKIPEDIA. Seguros de personas [en línea]. [http://es.wikipedia.org/wiki/Seguro\\_de\\_personas](http://es.wikipedia.org/wiki/Seguro_de_personas). [Citado en 1 de marzo del 2010]

Federación de Aseguradores Colombianos - FASECOLDA. Comunicado de prensa, Microseguros, una estrategia para reducir la pobreza [en línea] [http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/comunicado\\_de\\_prensa\\_microseguros.pdf](http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/comunicado_de_prensa_microseguros.pdf). [citado en diciembre 10 del 2009]

IESE Business School University of Navarra. CBS Center for Business in Society. Laboratorio de Aprendizaje sobre la Base de la Pirámide En: [http://www.iese.edu/es/files/Laboratorio%20de%20aprendizaje\\_tcm5-15051.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Laboratorio%20de%20aprendizaje_tcm5-15051.pdf).

INICIATIVA INTERNACIONAL DE APOYO A LAS INNOVACIONES FINANCIERAS. Proyectos Especiales. Microseguros para Microempresarios. Diciembre 31 de 2008. En: <http://www.centroafin.org/microseguros.asp>

MARTÍNEZ, Jimmy. GONZÁLEZ, Alejandra. RESTREPO, Juan Manuel. Microseguros o Seguros Populares: Oportunidad de Negocio que Reduce la Pobreza. Revista de la Federación de Aseguradores Colombianos ISSN 0120-1972. Bogotá- Colombia. Pág. 21. En: [http://www.microseguros.info/uploads/media/rev\\_fas\\_121.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/rev_fas_121.pdf)

NEGRETTE, Ana Milena. BENITEZ, Any Andrea. QUEVEDO, Iván, BERNAL, Celis Rafael. ACTA Código: F-OAP-016-ARE. Presentación de productos ante ACCIÓN SOCIAL por parte de Corredor de Seguros. Septiembre 10 de 2008. Bogotá D.C.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT, Comunicación e Información al Público. Primas Bajas, Beneficios a Largo Plazo: Por Qué Las Mujeres Pobres Necesitan El Microseguro. SL, 5 de marzo de 2010. Disponible en: [http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Feature\\_stories/lang--es/WCMS\\_123846/index.htm](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Feature_stories/lang--es/WCMS_123846/index.htm)

PEÑA, Juan Manuel. Casos de Éxito en Microseguros: Perú. Septiembre 6, 2007. En: [http://issuu.com/anem.oderfla/docs/090616152045-f205754d975f4820b3137\\_20090616\\_152300](http://issuu.com/anem.oderfla/docs/090616152045-f205754d975f4820b3137_20090616_152300)

RAMÍREZ, Samuel Coordinador Nacional Programa Generación de Ingresos, ACCIÓN SOCIAL. Bogotá, en entrevista 10 de Marzo del 2010.

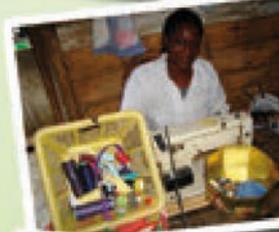
MONOGRAFIAS. Seguros [en línea]. <http://www.monografias.com/trabajos5/segu/segu.shtml>. [citado el 3 de marzo del 2010]

## Lista de tablas

Tabla 1. Microseguro de vida, coberturas y condiciones - Programa Generación de Ingresos - ACCIÓN SOCIAL.	8
Tabla 2. Microseguro Previpyme - Opciones I y II - Programa Generación de ingresos - ACCIÓN SOCIAL	10
Tabla 3. Grupos focales por zonas del país	11
Tabla 4. Gastos en que incurren los asegurados/as	31
Tabla 5. Grupos focales que tenían seguro de patrimonio	41
Tabla 6. Riesgos excluidos	42

## Lista de gráficas

Gráfica 1 Tiempo que le llevó reunir los documentos para el cobro del microseguro de vida	23
Gráfica 2. Tiempo total que les tomó a los beneficiarios el trámite del cobro del microseguro de vida	24
Gráfica 3. Tiempo que tomó recibir el dinero después de enviados los documentos a la aseguradora	25
Gráfica 4. Parentesco de los beneficiarios con el asegurado	28
Gráfica 5. Gastos diarios de los asegurados al microseguro de vida	31





Gráfica 6. Gastos en juegos de azar en que incurren los asegurados/as al microseguro de vida	32
Gráfica 7. Pago mensual de seguros exequiales en las diferentes zonas del país	33
Gráfica 8. Tiempo transcurrido desde que recibió el dinero del microseguro de vida	37
Gráfica 9. Tipos de inversión del dinero recibido por el microseguro de vida	38
Gráfica 10. Gastos funerarios en las diversas zonas del país	39

### Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Estructura funcional del Programa Generación de Ingresos ACCIÓN SOCIAL	6
Ilustración 2. Actores que intervienen en el proceso de colocación de los microseguros de vida en la población objeto	14
Ilustración 3. Trámite para adquirir un microseguro de vida a través del PGI de ACCIÓN SOCIAL	17
Ilustración 4 Trámite para adquirir un microseguro de vida a través del PGI de ACCIÓN SOCIAL	18

