



# ► Resumen de Finanzas Solidarias

March 2022

## Segurísimo Desarrollando seguros inclusivos en Colombia

### Puntos clave

- Segurísimo es un producto modular de bajo costo y fácil reclamo dirigido a población vulnerable, rural o tradicionalmente excluida, que cubre tanto al tomador como al beneficiario.
- La cobertura básica del producto es muerte por accidente, pero también brinda al asegurado la posibilidad de seleccionar dos de los siguientes riesgos adicionales: módulo complementario por muerte por accidente, mutilación o desmembramiento, inundaciones, hospitalización, ayuda para gastos médicos por picaduras, fracturas, quemaduras o mordeduras de animales venenosos e invalidez.
- El producto se puede adquirir por un valor de alrededor de 24.000 pesos colombianos (US\$5,98) cada seis meses.
- El producto se distribuye a través de agentes de seguros y Seguros Mundial

### Brecha de seguro en la Colombia rural

De acuerdo al [Estudio de demanda de seguros de 2018](#) (Banca de las Oportunidades, Fasecolda y la Superintendencia Financiera) un bajo porcentaje de colombianos cuenta con al menos un seguro voluntario. Como en muchos otros países, la titularidad de estos seguros difiere geográficamente. El porcentaje de cobertura es mayor en las ciudades con un 30 por ciento, en comparación con los municipios y municipios rurales dispersos, donde la población que cuenta con al menos un seguro voluntario es del 22,1 y 15,5 por ciento. Lo anterior demuestra una oportunidad de brindar apoyo a la población a través de un producto inclusivo con el fin de reducir esta brecha de protección al acercar soluciones

aseguradoras a la medida de los hogares más vulnerables.

En línea con lo anterior, Banca de las Oportunidades, en colaboración con la Programa de Seguros con Impacto de la OIT y la Federación de Aseguradores de Colombia (Fasecolda), en 2020 como parte del programa **Más Seguro, Más Futuro**, desarrolló un fondo competitivo con el objetivo de apoyar la implementación de proyectos que contribuyan al fortalecimiento de la oferta de seguros inclusivos en el país. Seguros Mundial, aseguradora colombiana con 48 años de experiencia en seguros especializados, fue nominada como empresa ganadora del fondo competitivo, quien a través de su propuesta de producto "Segurísimo", vio la oportunidad de desarrollar un seguro inclusivo que ayude a las personas y contribuya a cerrar la brecha de protección.

## ¿Qué podemos hacer para que las personas utilicen el seguro?

Para desarrollar un producto centrado en el cliente que pudiera satisfacer las necesidades y generar valor para los asegurados, el equipo de Seguros Mundial realizó visitas de campo a pequeños pueblos de Colombia, donde escuchó a la población rural en plazas centrales, entrevistó a comerciantes e incluso compartió con personas de los pueblos para comprender mejor su cultura, necesidades e identificar los elementos que se incorporarían y darían forma al producto.

### Segurísimo

Elementos básicos como el nombre e imagen del producto fueron escogidos en respuesta a las características de la población rural en Colombia y la población rural que por diversas razones se vio en la necesidad de migrar al sector urbano. La palabra “Segurísimo” busca transmitir confianza en el producto en respuesta a la percepción que tiene esta población sobre un posible impago de indemnizaciones por parte de la industria. Además, para resaltar el elemento de protección del producto y fortalecer aún más el vínculo con la población, el personaje del producto es un campesino que asimila a un superhéroe e incorpora elementos de la cultura colombiana, entre ellos el tradicional poncho *ruana* y el sombrero *vueltaio*.

### ¡Compré un seguro, pero nunca lo usé!

El ejercicio de co-creación con la población permitió a Seguros Mundial identificar que, en poblaciones desatendidas, la no afectación de la póliza impacta negativamente la experiencia del cliente en la percepción del beneficio del seguro, resultando en una reducción de la satisfacción del cliente. En respuesta a esta necesidad, Seguros Mundial amplió los riesgos de la cobertura de acuerdo a las necesidades de cada persona, y así poder hacer más tangible el seguro a sus clientes. Así nació “Segurísimo”, el primer y único seguro modular en Colombia que, considerando el comportamiento de la población, ofrece al asegurado la posibilidad de personalizar la cobertura de acuerdo a la exposición que percibe frente a los siguientes riesgos:

- **Muerte:** Todos los productos cuentan con una cobertura básica que indemniza al asegurado, beneficiario informado o hijos, con un pago de 400 000 pesos (US\$99,63) durante 36 meses para cubrir gastos

directos e indirectos. Adicionalmente, en atención a la importancia que representa la familia en estas poblaciones, se ofrece la posibilidad de un módulo adicional de pago inmediato de 1 millón de pesos (US\$249,07) en caso de muerte accidental de alguno de los familiares (asegurado, cónyuge, hijos menores de 25 años). Este pago busca ser un apoyo rápido y oportuno para ayudar a la familia a cubrir los gastos inmediatos por la muerte de un familiar.

- **Desmembramiento:** En caso de este siniestro se cubren rentas mensuales de 400 000 pesos (US\$99,63), que pueden oscilar entre 18 y 36 meses, dependiendo de la zona afectada.
- **Inundaciones:** En Colombia, las poblaciones de menores recursos suelen vivir cerca de arroyos y ríos que cuando presentan fuertes lluvias dan lugar a desbordes que afectan significativamente a estas poblaciones. Con este pago de hasta 150 000 pesos (US\$37,36) se busca que las familias puedan trasladarse temporalmente a otro lugar, mientras pasa la inundación.
- **Invalidez médica:** Independientemente de la naturaleza del prestador del servicio de salud, a partir del tercer día de incapacidad, la empresa paga 15 000 pesos (US\$3,74) diarios hasta por 10 días. Estos fondos buscan garantizar que la persona pueda completar su período de recuperación dada la fuerte necesidad que experimentan estas poblaciones de seguir trabajando durante los períodos de incapacidad.
- **Hospitalización:** Esta cobertura fue diseñada con el objetivo de brindar protección a los trabajadores tanto formales como informales, siendo estos últimos de especial interés por el impacto que cada día de hospitalización tiene en sus ingresos. Adicionalmente, este siniestro cubre no solo la hospitalización del asegurado y beneficiario, sino también la de los hijos menores de 25 años, con pagos de 25 000 pesos (US\$6,23) por día a partir del segundo día de hospitalización hasta por 10 días. Este esquema busca que el asegurado, su beneficiario o sus hijos puedan recuperarse con tranquilidad de su hospitalización y adicionalmente perciban que la empresa es consciente de que tener un familiar hospitalizado (beneficiario) afecta la productividad y la dinámica familiar.
- **Ayuda con los gastos médicos** por picaduras, fracturas, quemaduras o mordeduras de animales venenosos.

El esquema de seguro modular permite que el cliente tenga una expectativa razonable sobre la posibilidad de

**Segurísimo**

ocurrencia de algunos de los riesgos cubiertos por la póliza, y por lo tanto también una mayor expectativa sobre el uso de la cobertura. En otras palabras, el seguro modular le da al cliente la posibilidad de seleccionar sus riesgos al momento de comprar el producto, porque hace una evaluación de los mismos riesgos que enfrenta a diario y tiene la expectativa de utilizar la cobertura que el cliente necesita. Además, esta estrategia también ha sido beneficiosa en términos de educación sobre seguros, ya que al involucrar al cliente en el proceso de venta del producto, debe evaluar su exposición al riesgo y los beneficios de cada cobertura, garantizando un mejor entendimiento del producto.

Para ayudar a los clientes a administrar el dinero recibido por compensación, la empresa decidió dividir el pago de compensación en rentas mensuales para algunos de los riesgos; Por ejemplo, en el caso del desmembramiento, se realizan pagos de 400 000 pesos (US\$99,63) por 36 meses, dado que, según la psicología, las personas que sufren desmembramiento requieren un tiempo importante para asimilar su nueva situación o contexto.

## Aspectos destacados del aprendizaje

### Seguros Inclusivos, compromiso de todos

Este es un producto que se creó desde el área de talento humano de la empresa, la cual no contaba con la infraestructura adecuada para construir el producto, pero gracias a su experiencia en relacionarse y entender al cliente logró construir un propósito superior y alinearlos con el valor colectivo. Además, a pesar de que Seguros Mundial cuenta con 48 años de experiencia enfocada en desarrollar líneas de negocio especializadas, en los últimos años ha cambiado su estrategia organizacional con el objetivo de incorporar seguros inclusivos a su cartera, lo que ha resultado en un cambio en la dinámica interna y cultura de la organización, así como la relación con sus clientes.

### Alianzas comerciales

Como para muchos seguros inclusivos, la comercialización no es fácil cuando la comisión es tan baja, por lo tanto, el éxito radica en poder proponer modelos colaborativos de sustentabilidad con aliados estratégicos que entiendan el beneficio que estos productos brindan a la comunidad. Esta estrategia cambia la experiencia y permite alinear los

intereses de las partes. Por ejemplo, Seguros Mundial presentó el producto a la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, quienes vieron la oportunidad de ofrecer esta cobertura a los caficultores como un instrumento para trasladarles tranquilidad a ellos y a sus familias, lo que despertó el interés de realizar un alianza estratégica. Esta misma situación se replicó trabajando en conjunto con la Asociación de Transportes Motocarros, quienes vieron en este producto una forma de generar valor para sus asociados y fortalecer su relación y lealtad con la asociación.

### Paradigmas poblacionales – “Eso no te pasa a ti”

Para Seguros Mundial ha sido difícil romper paradigmas, en Colombia algunas personas consideran que comprar un seguro es llamar a la desgracia, o incluso algunos se consideran inmunes a los riesgos. Este pensamiento obligó a Seguros Mundial a trabajar de otra manera, debían desarrollar una estrategia para comunicar eficientemente el producto, para lo cual fue fundamental el apoyo del departamento de talento humano de la empresa. Actualmente el producto es vendido por personas que han logrado traducir los elementos del seguro a un lenguaje sencillo y familiar para los clientes, esto ha hecho que la población crea más en el producto y en la empresa. Además, Seguros Mundial es consciente de que la mejor forma de dar a conocer su producto es garantizando el pronto y oportuno pago de siniestros.

### COVID-19

La crisis sanitaria ha sido un desafío para toda la industria, incluyendo Seguros Mundial, especialmente en la consolidación de alianzas para la comercialización de “Segurísimo” en todo el territorio. No obstante, la compañía se ha preparado para 2022, avanzando en el desarrollo de una aplicación para facilitar la confirmación de los datos del cliente a la hora de adquirir el producto. Adicionalmente, se está viabilizando la apertura del canal de corresponsalía, así como el cobro de la prima a través de la recepción de servicios públicos. Esto permitirá a la compañía llegar a más clientes y facilitar el proceso de compra y pago de siniestros para sus asegurados.

Gracias a su estrategia y a la flexibilidad del producto para seleccionar y personalizar los riesgos, este producto, además de llegar a la población rural, también ha atraído el interés de la población urbana, especialmente la de menores ingresos. Actualmente, la empresa ha habilitado

110 puntos corresponsales y 127 puntos de venta propios a nivel nacional para la comercialización de Segurísimo, logrando una cobertura en alrededor de 532 municipios, alcanzando una cobertura del 48,23 por ciento del territorio nacional. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2021 se han emitido 4 388 pólizas a clientes que adquieren el producto por primera vez y 3 071 pólizas a personas de bajos recursos.



Nos gustaría agradecer a nuestros socios, Prudential Foundation, Microinsurance Network y FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros), por apoyar la publicación de este resumen de Finanzas Solidarias.

El [Programa Impact Insurance](#) contribuye a la agenda de Finanzas Solidarias colaborando con la industria de seguros, los gobiernos y los socios para aprovechar el potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.

**Contacto**

**Organización Internacional del Trabajo**

Route des Morillons 4  
CH-1211 Ginebra 22  
Suiza

T: +41 22 799 7239  
E: [socialfinance@ilo.org](mailto:socialfinance@ilo.org)