

## Sesiones de aprendizaje en Microseguros: Latinoamérica y el Caribe



### **El Papel de la Asociación de Aseguradoras de Brasil**

**Ricardo Tavares Pereira**

Superintendencia de Relaciones con el Mercado

29 de septiembre de 2013 – Guadalajara/México

# Agenda de la presentación

## Cuadernillo Familia Estoy Seguro

1. El Proyecto
2. El Rol de la CNseg en el Proceso de Liderazgo
3. La Participación del Mercado
4. Lecciones Aprendidas y lo que haríamos diferente
5. Educación Financiera y Protección al Consumidor





# El Proyecto

Cuadernillo Familia Estoy Seguro



## HISTÓRICO

En 2010, la CNseg, por medio del Programa de Subvención de la Microinsurance Innovation Facility, implementó un proyecto para el “Cambio de la Percepción sobre Seguros en las Clases C y D” en una comunidad urbana de la ciudad de Río de Janeiro, el se intituló **Proyecto Estoy Seguro**.

A partir de la experiencia del Proyecto Estoy Seguro, la CNseg decidió elaborar un cuadernillo con escenas del cotidiano de una familia típica de bajos ingresos, mostrando la protección dada por el seguro, con el propósito de añadir valor a las iniciativas educativas.

Por ello, a comunidad-meta elegida ha sido la misma del Proyecto Estoy Seguro.

Se utilizaron las investigaciones conducidas para el Proyecto Estoy Seguro (la primera en enero de 2010 y la segunda en diciembre de 2010), ya que el cuadernillo se destinaba a la misma población urbana.

Este cuadernillo, preparado por la CNseg con la colaboración de los miembros de su Comité de Microseguros y Seguros Populares, ha sido nombrado “Familia Estoy Seguro” y fue concebido para ser un material complementario al mencionado proyecto y también a otras iniciativas del sector.

# El Proyecto

## Familia Estoy Seguro

### Principales Objetivos

- Concientización acerca de los riesgos a que las poblaciones de bajos ingresos están expuestas y transmitirles el concepto de que el seguro es un instrumento eficaz de planificación financiera y de inclusión social.
- Contar con un instrumento práctico y didáctico para apoyar las acciones complementarias que se llevaban a cabo por el Proyecto Estoy Seguro.
- Involucrar las empresas interesadas en incursionar en este nuevo nicho de mercado.
- Apoyar las iniciativas del mercado en sus programas de educación financiera con enfoque en el seguro.



# El Proyecto

## Familia Estoy Seguro

### Fuente de Financiación

- El proyecto fue financiado por el Programa de Promoción del Desarrollo del Sector Privado Microasegurador en América Latina y el Caribe, organizado y ejecutado por la alianza FIDES/BID/FOMIN.
- El valor de la subvención fue de USD 50mil, con previsión para la impresión de 10 mil cuadernillos.
- Sin embargo, debido a su importancia para el mercado de Brasil, la CNseg invirtió aproximadamente USD 20 mil más para la impresión de 40 mil ejemplares adicionales.

# El Proyecto

## Familia Estoy Seguro

### Detalles

- Selección de una empresa especializada en comunicación con poblaciones de bajos ingresos para “traducir” los términos de seguros de una forma simple y eficaz.
- Establecimiento del mensaje principal del guion (qué es lo más importante que se desea transmitir?) En nuestro caso fue: *El seguro es asequible a todas las clases sociales*
- Construcción del guion y de los personajes, considerando 3 generaciones, que es una realidad común de estas poblaciones.
- Utilización de la mujer como factor estratégico en las decisiones
- Inserción de alertas positivas sobre educación financiera, ya que el seguro es uno de los pilares del presupuesto familiar (ahorro, crédito y seguro)
- Adaptación del cuadernillo para videos, con subtítulos en español y en inglés para presentaciones en foros internacionales y para descarga en el sitio web de la CNseg.



## **El Rol de la CNseg en el Proceso de Liderazgo**





# El Rol de la CNseg en el Proceso de Liderazgo

## Acciones Destacadas

- Diálogo con el órgano regulador con el objetivo de auxiliar en la elaboración de las normas de MS
- Fomento de los microseguros y de iniciativas de educación financiera en el País
- Conducción de investigaciones para conocer los hábitos de la población de bajos ingresos y los riesgos a la que está expuesta
- Construcción de un entorno favorable para las discusiones y reflexiones con el mercado sobre los productos de microseguros
- Difusión de los conocimientos adquiridos a los principales actores
- Promoción de seminarios y talleres sobre microseguros
- Apoyo a las iniciativas del mercado hacia la expansión de los microseguros en el País
- Publicación de información sobre los proyectos, publicaciones y actividades a través de la página web de la CNseg



# La Participación del Mercado



## La Participación del Mercado

El mercado participó activamente del cuadernillo a través de las siguientes formas:

- Sugerencias en la elaboración del guion y en la formación de los personajes por parte de los integrantes del Comité de Microseguros y Seguros Populares de la CNseg, el cual representa un 90% aproximadamente de la producción total de primas del País.
- También se utilizaron las sugerencias de residentes de la comunidad-meta para perfeccionar el lenguaje y las características de los personajes.
- Las empresas del mercado solicitaron los cuadernillos para utilización en sus programas de educación financiera y de microseguros. Fueron distribuidos más de 40 mil ejemplares entre 12 aseguradoras.
- 10 mil copias se quedaron en la CNseg para distribución en eventos del mercado sobre el tema y para otras empresas que quisiesen utilizarlos más adelante.

# Lecciones Aprendidas



## Lecciones Aprendidas

- Es crucial obtener la participación del mayor número de personas en el proyecto, no sólo para perfeccionarlo, sino también para involucrarlas.
- Cada comunidad posee sus características propias, lo que es fundamental para las estrategias de comunicación.
- Realizar investigaciones para conocer los principales riesgos a los que los residentes están expuestos es muy importante para establecer el mensaje que será el centro del proyecto de comunicación.
- La mujer debe ser considerada como factor de decisión.
- Utilización de criterios rigurosos para seleccionar a la empresa que actuará en la creación del guion y del proyecto de comunicación.
- Si es posible, realizar investigaciones antes y después de la distribución de los cuadernillos para poder medir la asimilación del mensaje.
- Probar y aprobar el arte final con residentes de la comunidad donde serán distribuidos los cuadernillos.
- Diseminar el producto final: hacer los cuadernillos disponibles en el sitio web de la institución para que otras organizaciones los utilicen en sus propios proyectos y programas de educación financiera.

## Lecciones Aprendidas (lo que haríamos diferente)

- Ampliar el proceso de selección de la empresa especializada en comunicación de masa.
- Después de la distribución de los cuadernillos a las empresas que los solicitaron, realizar un seguimiento más cercano sobre cada proyecto y sus impactos.
- Mejor control respecto a la asimilación del mensaje por parte de la comunidad por intermedio de instrumentos adecuados de medición.
- No incluir en el cuadernillo actividades que puedan ser consideradas como orientadas a niños (incluimos un juego de pupiletras sobre seguros en la contraportada, lo que ha sido considerado por algunos como un material destinado el público infantil).

# **Proyectos de Educación Financiera y Protección al Consumidor**



# Educación Financiera

## Proyecto Camionero Estoy Seguro (Game Electrónico)



### Objetivo

Despertar la consciencia del público infanto-juvenil respecto de la importancia de la cultura del seguro e Incorporarlo como una iniciativa adicional al Proyecto Estoy Seguro.

Dos tótems interactivos fueron instalados en la comunidad y su utilización es gratuita. También fueron distribuidos *pendrives* con el juego para la instalación en computadoras de las residencias. Los niños y adolescentes pueden participar de campeonatos organizados por el equipo del Proyecto y concurrir a premios atractivos.

La dinámica del juego es llegar al destino con el mayor número de créditos posibles para permitir la adquisición de seguros. Durante el viaje, el jugador será recompensado con productos de seguros, conforme su habilidad para recogerlos. A medida que más seguros son adquiridos, más puntos el jugador acumula. De forma fácil e intuitiva, el juego está destinado a proporcionar información básica sobre once tipos de productos diferentes, al mismo tiempo que entretiene y estimula la conducción defensiva. Actualmente se encuentra en una fase de desarrollo la versión para celulares y para el ambiente web.





## Educación Financiera

### **Propuesta en Curso para el Uso de la Metodología de Evaluación PACE (Producto, Acceso, Costo y Experiencia) de la Microinsurance Innovation Facility, de la OIT**

La herramienta posee los siguientes objetivos:

- Analizar el valor al cliente de los productos de microseguros y de seguros populares en Brasil;
- Comparar la cuestión de la educación financiera en los productos de microseguros con de otros países más maduros; y
- Ofrecer recomendaciones para la elaboración de una estrategia de educación financiera para la CNseg.

Al término de la encuesta y de la tabulación de los resultados, se pretende realizar un evento (taller, seminario, conferencia, etc.) para divulgarlos y para crear un foro con el fin de fomentar el intercambio de ideas, lecciones aprendidas y estrategias para el mediano y largo plazo.

# Educación sobre Seguros

## Escola Nacional de Seguros - FUNENSEG

Todo sobre seguros ([www.tudosobreseguros.org.br](http://www.tudosobreseguros.org.br))



### Amigo del Seguro

Es una acción de responsabilidad social creada para dar oportunidad de calificación profesional a los jóvenes entre 16 y 20 años, que estén atendiendo al Curso Medio en escuelas públicas.

El Programa fue desarrollado por la Escuela Nacional de Seguro en colaboración con instituciones como el Centro de Integración Empresa Escuela – CIEE, la Fundación Movimiento Universitario de Desarrollo Económico y Social – Mudes y la Agencia Brasileña de Pasantías – ABRE, y cuenta con la participación de las empresas del mercado de seguros.

La Escuela califica a los alumnos seleccionados en la base de datos del CIEE o de la Fundación Mudes (RJ) y, con el apoyo de las aseguradoras, entrena y ofrece pasantías a los estudiantes.



# Protección al Consumidor de Seguros

## Proyecto “Puntos-Clave”



Se trata de una lista resumida y clara con las principales características de un determinado producto. El documento presenta lo mínimo de información a la que el consumidor tiene derecho de saber antes de decidir su adquisición.

Ya fueron trabajados los documentos de los siguientes segmentos / productos:

- Capitalización
- Salud Suplementaria
- Fondos Complementarios de Pensión (VGBL y PGBL)
- Seguro de Personas
- Seguro Residencial

## Protección al Consumidor

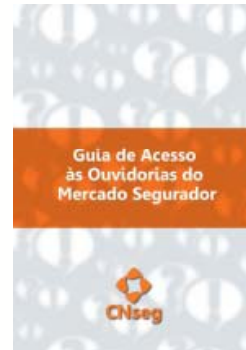
### **Creación de una Guía de los Derechos y Deberes del Consumidor de Seguros a la Luz del Código de Defensa y Protección al Consumidor (CDC)**

Esta es otra iniciativa de la CNseg con el objetivo de mejorar la comunicación del sector asegurador con la sociedad civil y con los consumidores de productos de seguros. El propósito de esta guía es informar a los consumidores individuales, utilizando un lenguaje sencillo y directo, sobre sus principales derechos y obligaciones contractuales, a la luz del Código de Defensa y Protección al Consumidor (CDC).

El documento se encuentra todavía en fase de finalización del formato.

# Protección al Consumidor

## Creación de la Guía de Acceso a las Defensorías del Asegurado



La CNSeg, con la colaboración de los miembros del Comité de las Defensorías del Asegurado, desarrolló una Guía de Acceso a los datos de contacto de las Defensorías del Asegurado, cuyas empresas son parte de dicho Comité, las que representan un 95% de la recaudación de primas del mercado (excluidos los seguros de salud suplementaria).

Presentado en forma de un catálogo, indica las distintas formas de acceso a los datos de los Defensores del Asegurado. El documento también indica los principales aspectos de las funciones del defensor, sus objetivos, las leyes que rigen la profesión y otras informaciones relevantes.

La Guía está disponible para su visualización y descarga en el sitio web de CNSeg:

([http://issuu.com/confederacaocnseg/docs/guia\\_de\\_acesso\\_as\\_ouvidorias\\_do\\_mercado\\_segurador?e=2184686/3092531](http://issuu.com/confederacaocnseg/docs/guia_de_acesso_as_ouvidorias_do_mercado_segurador?e=2184686/3092531))



**!Gracias!**  
**ricardot@cnseg.org.br**



**CNseg**

**[www.viverseguro.org.br](http://www.viverseguro.org.br)**