

# Mejorando el Valor al Cliente con PACE

Un método  
integral y sencillo

**Derek Poulton**

EA Consultants

[dpoulton@eac-global.com](mailto:dpoulton@eac-global.com)

Twitter: [@derek\\_microfin](https://twitter.com/derek_microfin)

29 Septiembre 2013



# ¿Cómo mide PACE el Valor al Cliente?

## PRODUCTO

- Cobertura, calidad de servicio, exclusiones y periodos de carencia
- Suma asegurada vs. costo del evento
- Criterios de elegibilidad
- Servicios de valor agregado

## EXPERIENCIA

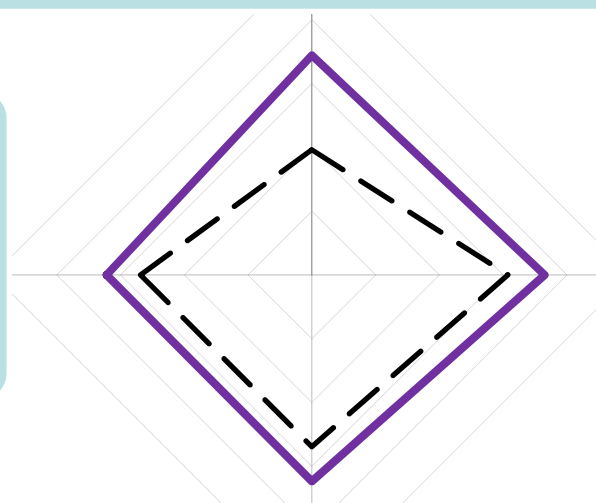
- Procesos de reclamos
- Tiempo de reclamación
- Admin. de pólizas y tangibilidad
- Atención al cliente

## ACCESO

- Elección y suscripción
- Información y entendimiento
- Forma de pago de la prima
- Cercanía

## COSTO

- Prima vs. beneficio
- Prima vs. ingresos del cliente
- Otros costos y comisiones
- Estructura de costos y controles



## Aseguradoras Canales

- Desarrollar **mejores productos**.
  - ▶ Priorizar temas de investigación al mercado
  - ▶ Insumo para análisis FODA
  - ▶ Monitorear el valor de productos durante el tiempo

## Gobiernos Donantes, Inversores

- **Orientar asistencia** para mejorar el mercado.
- **BENCHMARKING**—¿Cómo comparamos con...?
  - ▶ Productos de la competencia
  - ▶ Soluciones distintas para el mismo riesgo
  - ▶ Estrategias informales
  - ▶ Alternativas públicas



- Seguro obligatorio para tomadores de microcréditos
- Prima anual como % del crédito
- Beneficios por desastres naturales
  - ▶ Cancelación de saldo deudor
  - ▶ Pre-aprobación de nuevo crédito para cuando el cliente esté listo
  - ▶ Indemnización para gastos de emergencia
  - ▶ Reclamos en centros comunitarios

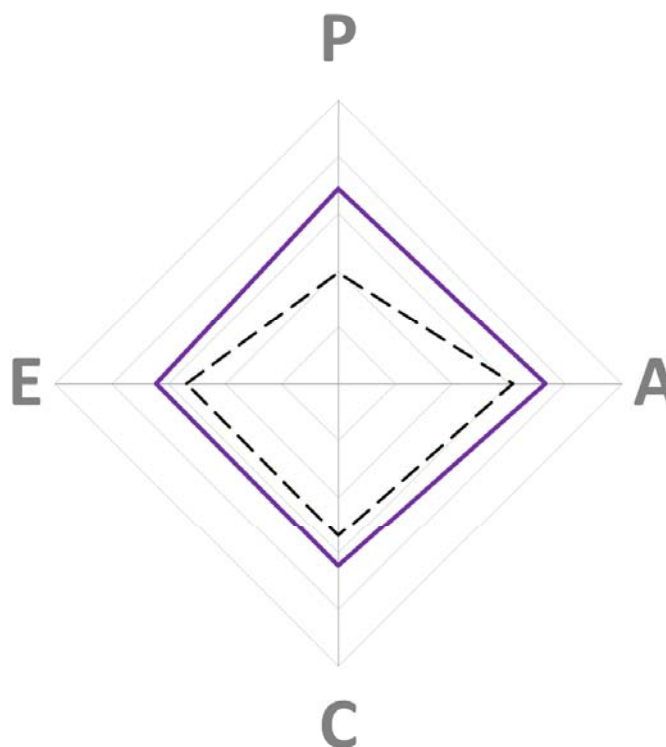


# ¿Fonkozé ayuda a sus clientes recuperar mejor?

## Estrategias informales

*Préstamos personales  
Venta de animales*

- P:** Montos y disponibilidad dependen de condición socio-económica del cliente
- A:** Acceso depende del mercado en la región, claridad de información varía
- C:** Préstamos de bajo/cero costo pero costo oportunidad de venta de animales alta
- E:** Generalmente rápido pero sin certeza



Informal		Kore W
2.0	<b>P</b>	3.4
3.1	<b>A</b>	3.7
2.7	<b>C</b>	3.2
2.7	<b>E</b>	3.2

## Fonkozé Kore W

*Saldo deudor y indemnización por inundaciones*

- P:** Indemniza mayoría de daños y condona deuda, con pocas condiciones.
- A:** Obligatorio, pago de primas no flexible. Díficil de explicar a los clientes.
- C:** Buen valor por costo dado frecuencia de desastres y alto subsidio de la prima
- E:** Reclamación participativa por centros pero lento



- Comercializado a mujeres de bajos ingresos en sucursales de Banrural
- Prima anual USD 40, mensual 3.75
- Cobertura comprehensiva para cuidar la salud de la mujer
  - ▶ Consultas y exámenes ginecológicos preventivos
  - ▶ Curación de lesiones pre-cancerosas
  - ▶ Indemnización por cáncer o muerte
  - ▶ Descuentos en medicinas y exámenes



# ¿AR ayuda a sus clientas cuidar su salud a bajo costo?

## Seguro Mujer

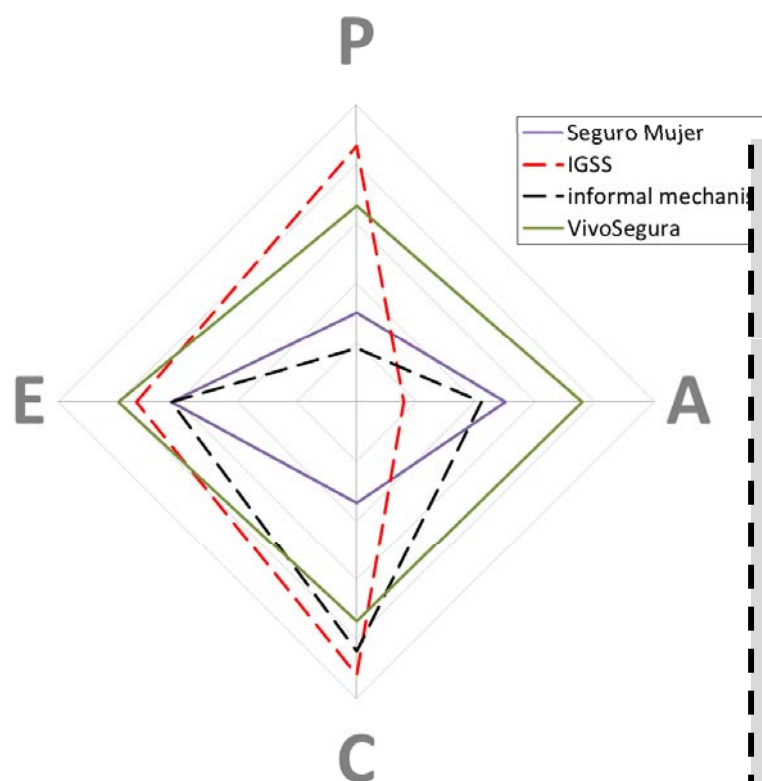
Indemnización por diagnóstico de cáncer mamario u ovario

**P:** Solo cubre 2 tipos de cáncer, sin servicios adicionales.

**A:** Voluntario pero no hay orientación. Solo pago anual.

**C:** Baja prima pero muy bajo valor.

**E:** Reclamación aceptable pero no cuenta con red médica de respaldo.



Seguro Mujer		VivoSegura
1.5	<b>P</b>	3.3
2.5	<b>A</b>	3.8
1.7	<b>C</b>	3.7
3.1	<b>E</b>	4.0

## VivoSegura

Consultas y exámenes  
Tratamientos comunes  
Indem por 6 cánceres o muerte

**P:** Cobertura completa, pero confusa, no consistente.

**A:** Voluntario, difícil de explicar. Red médica tiene brechas.

**C:** Buen valor por costo pero se puede mejorar.

**E:** Meta de reclamos en 3 días, citas telefónicas son fáciles y convenientes.