



CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM



Una aproximación cualitativa al análisis de la demanda de los Microseguros en Colombia

Enero 8 de 2014



Con el ánimo de estimular el acceso y uso de microseguros por parte de la población de menores ingresos en países de América Latina y el Caribe, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como administrador del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y la Iniciativa de Acceso a Seguros (A2ii), establecieron un proyecto conjunto para la implementación de estándares de regulación y supervisión para mercados de microseguros en esta región y de esa forma aumentar la disponibilidad de este tipo de seguros adaptados a las necesidades de la población de bajos ingresos de la región, promoviendo el desarrollo de una política y un entorno regulatorio que permita el desarrollo de mercados de seguros inclusivos inicialmente en Brasil, Colombia, Jamaica y Perú.

Debido a que el Gobierno Nacional de Colombia está interesado en promover iniciativas que permitan fortalecer el sistema financiero ampliando el acceso de la población menos favorecida a productos financieros y seguros que se adapten a las necesidades y características propias de esta población, la Superintendencia Financiera de Colombia se ha unido a la iniciativa, para lo cual contrató un equipo de consultores internacionales y Banca de las Oportunidades contrató al Centro Nacional de Consultoría para el desarrollo de una investigación cualitativa utilizando la técnica de los grupos focales, para explorar las perspectivas de la demanda de este grupo de interés.

El Centro Nacional de Consultoría presenta los principales hallazgos del estudio cualitativo desarrollado entre los meses de noviembre y diciembre de 2013.



General

Llevar a cabo grupos focales que sirvan de insumo para el análisis de la demanda de los microseguros en Colombia. Estos grupos buscarán ayudar a comprender la experiencia de riesgo del mercado de la población de menores ingresos (la severidad de los diferentes riesgos), las estrategias que utilizan para afrontar esos riesgos, su conocimiento de los seguros y su interacción con ellos, sus criterios de decisión en cuanto a seguros y sus percepciones del mercado de seguros.

Específicos

•Identificar los riesgos percibidos por la población

- La percepción de los riesgos que ellos experimentan
- Situaciones de vulnerabilidad
- Reacciones ante situaciones inesperadas y calamidades

•Conocimiento y percepción de la oferta de los seguros

- Percepción entorno a los seguros
- Conocimiento de los productos disponibles y la percepción de las características de la propuesta de valor (beneficios, condiciones, canales de compra)
- La accesibilidad de los productos
- Percepción con relación a las empresas aseguradoras
- Actitudes hacia la compra de los seguros
- Necesidades con relación a seguros
- Motivadores de compra



Empresa contratante	Banca de las oportunidades
Proveedor de Investigación	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre del Proyecto	Una aproximación cualitativo al análisis de la demanda de los microseguros en Colombia
Metodología de la Investigación	Cualitativa
Técnica de recolección	Grupos focales
Grupo Objetivo	Hombres y mujeres de estratos 1 y 2, entre 18 y 65 años de edad, residentes de la zonas urbana y rural -previamente seleccionadas – Jefes de Hogar , entendido como la persona que genera ingresos (ocasionales o permanentes) y tomen decisiones en la adquisición de productos para el bienestar de los integrantes del hogar.
Muestra Efectiva	9
Cubrimiento	Urbano: Bogotá, Cali, Medellín / Rural: Pradera, Girardota, Barbosa
Fecha de campo	Del 19 al 28 de noviembre de 2013
Método de reclutamiento/ Captación	Aplicación de preguntas filtro establecidas en el cuestionario para dar cumplimiento al perfil requerido. En zonas urbanas se utilizaron las bases de datos del CNC y en las áreas rurales, el reclutamiento se realizó de manera presencial en los municipios.
Tipo de incentivos	Bonos Big Pass
Número de entrevistadoras	Dos (2)
Documentos, materiales o productos	Guía de entrevista / filtros / transcripciones
Nota	Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad, debido a la selección de muestra, los métodos de entrevista y al tamaño de la muestra.



Grupos focales realizados

Ciudad	Fecha	Hora	Lugar	Moderador	Número de participantes
BOGOTÁ	19 de noviembre	8:00am	Cámara Gesell de las oficinas del CNC	Maria Cecilia Alfonso Jaramillo	9
BOGOTÁ	19 de noviembre	12:30m	Cámara Gesell de las oficinas del CNC	Maria Cecilia Alfonso Jaramillo	9
BOGOTÁ	26 de noviembre	8:00am	Cámara Gesell de las oficinas del CNC	Maria Cecilia Alfonso Jaramillo	8
BOGOTÁ	26 de noviembre	12:30m	Cámara Gesell de las oficinas del CNC	Maria Cecilia Alfonso Jaramillo	8
MEDELLIN- Barbosa	27 de noviembre	12:00m	Hotel- Plaza central	Alejandra Campuzano	9
CALI- Pradera	27 de noviembre	12:00m	Restaurante- cerca a la plaza central	Maria Cecilia Alfonso Jaramillo	12
MEDELLIN- Urbano	28 de noviembre	8:00am	Cámara Gesell de las oficinas del CNC	Alejandra Campuzano	8
MEDELLIN - Girardota	28 de noviembre	12:00m	Restaurante- cerca a la plaza central	Alejandra Campuzano	8
CALI- Urbano	28 de noviembre	12:00m	Hotel Versailles	Maria Cecilia Alfonso Jaramillo	8



La investigación cualitativa busca conocer las opiniones, motivaciones e intereses de las personas, acerca de las distintas formas en que éstas se aproximan a la realidad, para comprender la razón de ser de sus experiencias. El investigador aborda los temas desde la perspectiva del investigado, sin cuantificar sus respuestas, pues el fin último es entender las percepciones de los participantes.

A diferencia de la investigación de tipo cuantitativo, el abordaje cualitativo estudia en profundidad y con detalle los temas objeto del estudio, pero sus resultados no son susceptibles de ser expandidos estadísticamente a un universo.

Grupos focales

Técnica cualitativa utilizada para recolectar información en investigación de mercados, en donde se reúne un grupo de personas a discutir sobre una temática a través de una entrevista abierta o estructurada para comprender las ideas, creencias, prácticas y comportamientos desde la experiencia del grupo.



Cuando se identifican y reconocen las características (hábitos, necesidades, expectativas y preferencias) de este grupo poblacional en condiciones particulares - bajos ingresos, población menos favorecida y con limitado acceso a los diferentes productos financieros-; se identifican oportunidades de ajuste a la **oferta** de seguros en Colombia; en la cual el objeto fundamental es aumentar la disponibilidad de seguros adaptados a las necesidades de la población consultada. En ese sentido las variables tenidas en consideración para el análisis de la **demanda** de los Microseguros en Colombia, a partir de esta aproximación cualitativa, son:





CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM



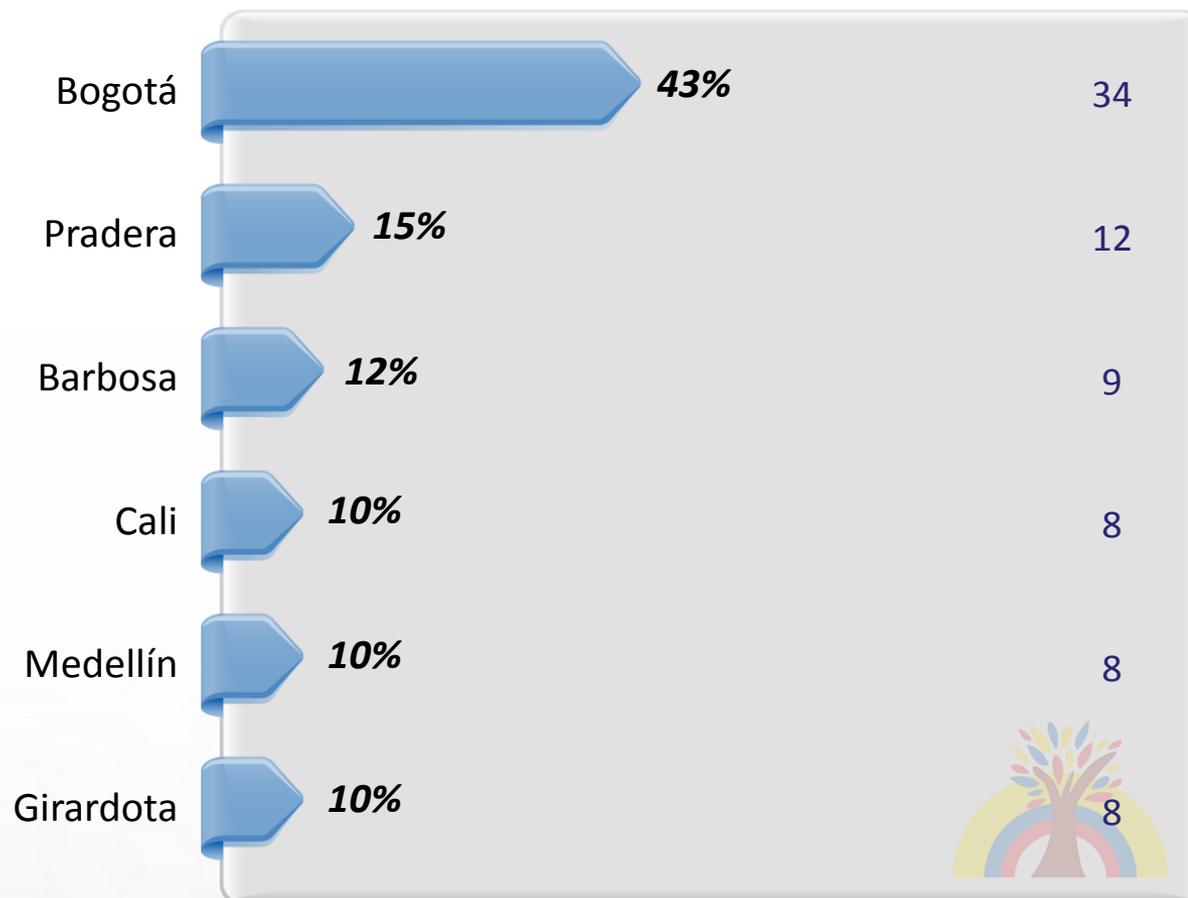
Caracterización demográfica de los participantes

-Grupos focales-



%

Casos



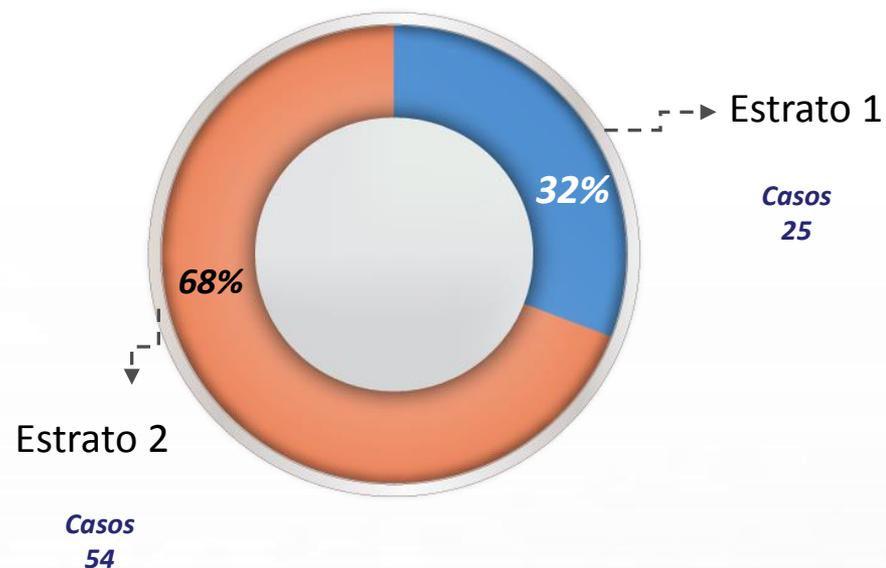
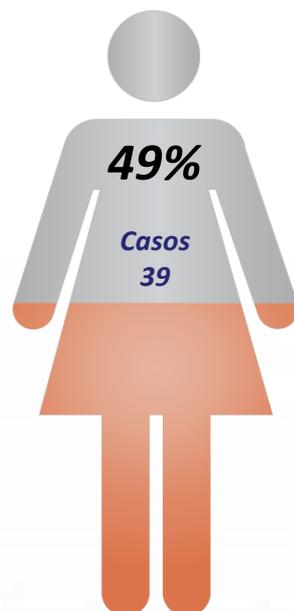
Base: Total participantes

79



¿En qué ciudad vive?

%



Base: Total participantes 79



¿Podría decirme cuál es el estrato que aparece en el recibo de energía eléctrica de su hogar?

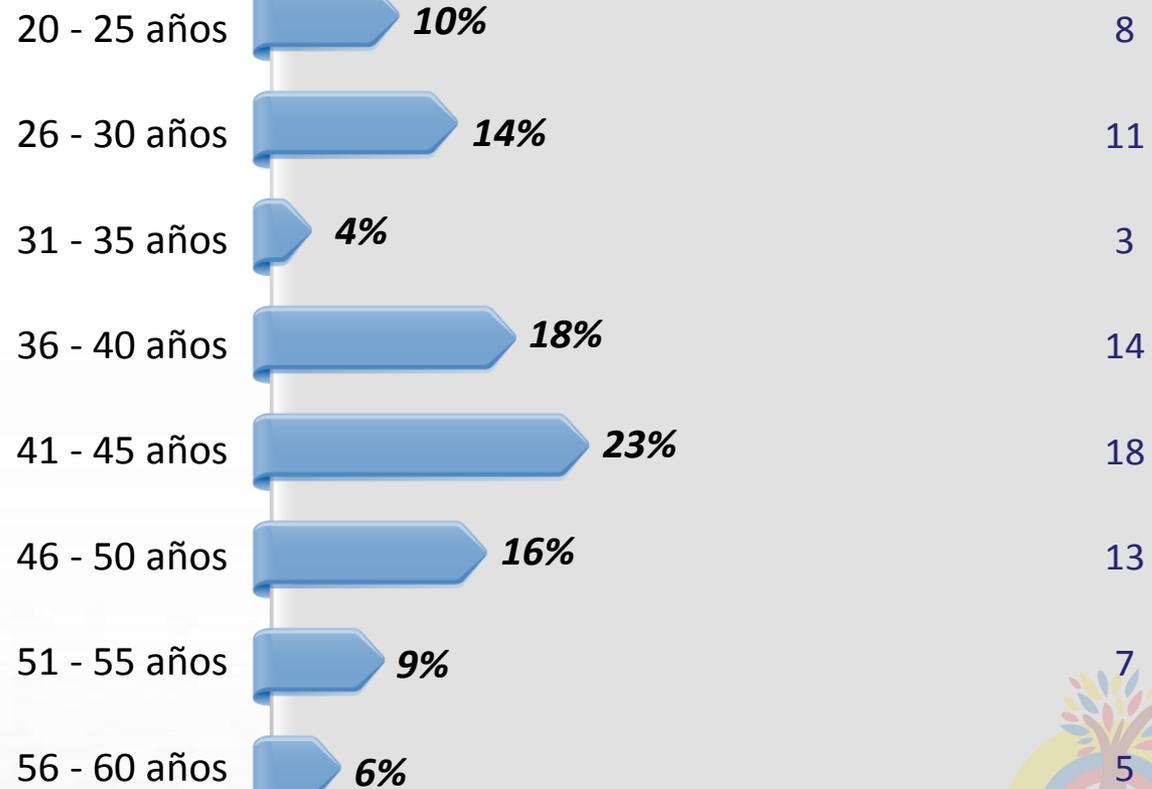
Edad

%

Casos

40,6

Edad promedio
[años]



Base: Total participantes 79

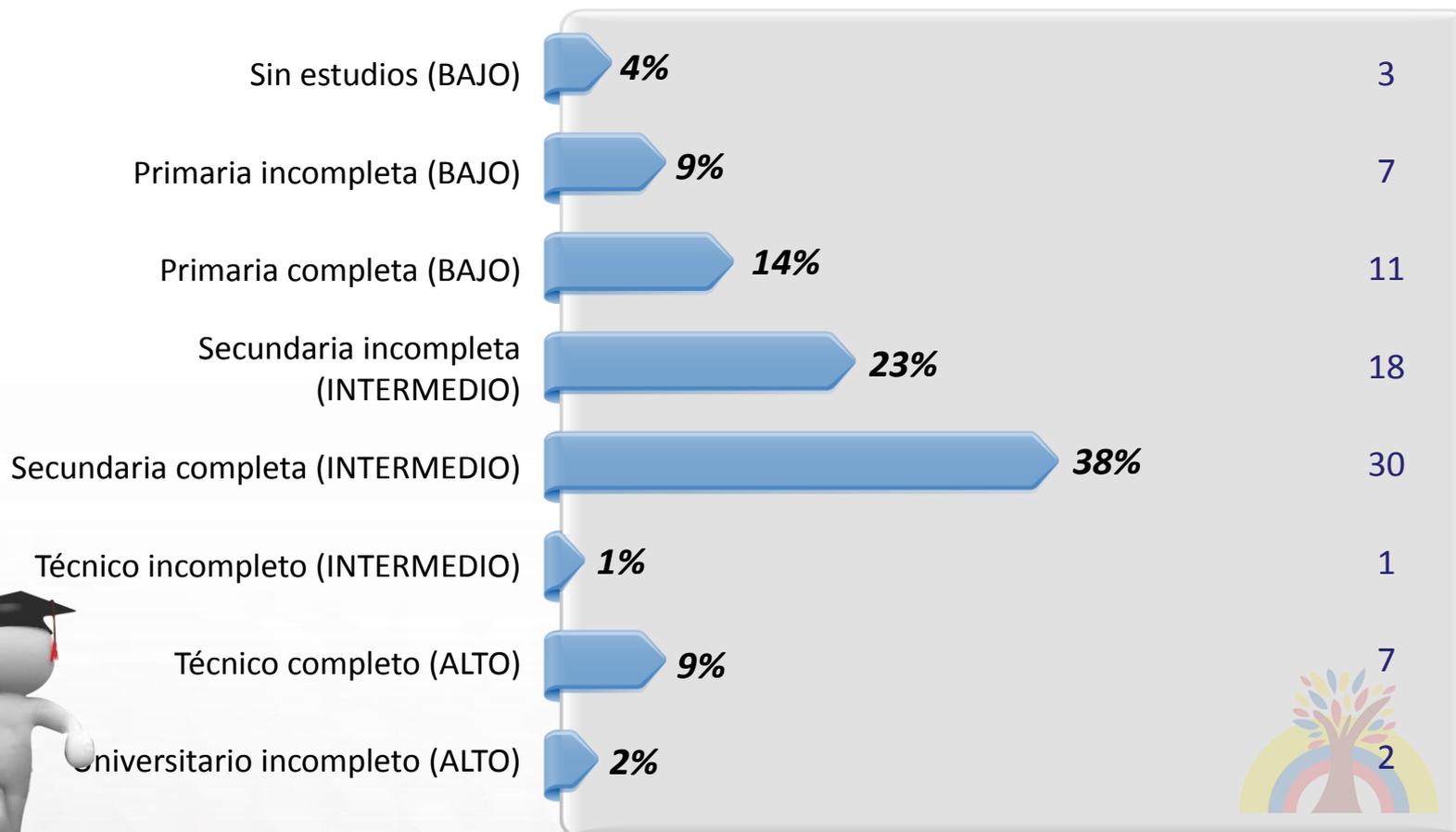


¿Me podría confirmar su edad?

Nivel educativo

%

Casos



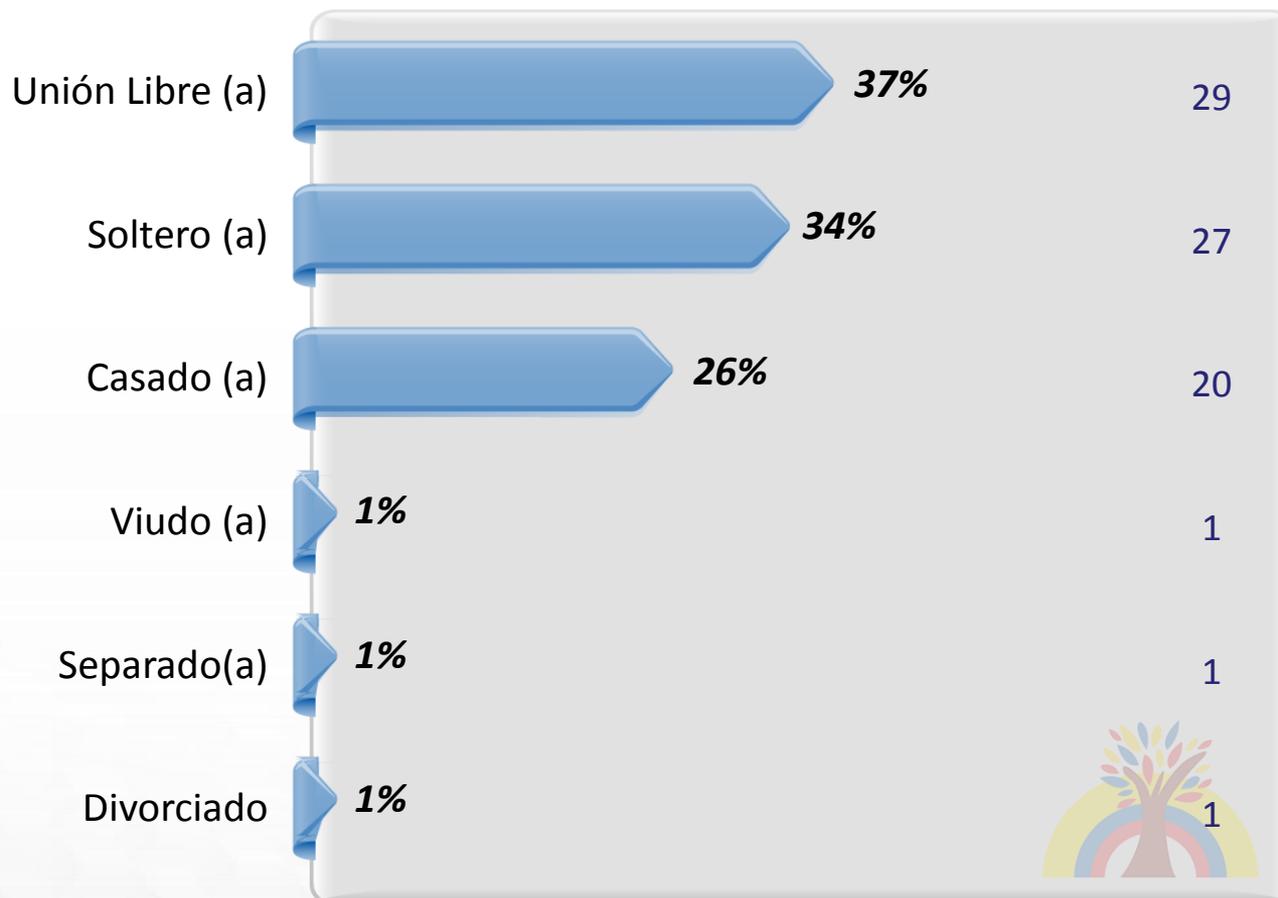
Base: Total participantes 79



¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted?

%

Casos



Base: Total participantes 79



%

Independiente - Trabaja por cuenta propia/ Negocio

72%

Casos
57

Empleado(a) tiempo completo

15%

Casos
12

Empleado(a) tiempo parcial

12%

Casos
9

No trabajo pero tengo un subsidio del gobierno

1%

Casos
1

Base: Total participantes

79



¿Qué actividad está realizando actualmente?

Actividad actual- Ocupación específica

%



Independiente
- Trabaja por
cuenta propia/
Negocio
72%

- Venta informal / ambulante (comestibles, textiles, ropa, afiches, elementos para el hogar, minutos, boletas para rifas periódicas)
- Ventas por catálogo
- Empleados del servicio doméstico/operarios de servicios generales
- Carpintería
- Acarreos / carretilleros
- Construcción/ pintura
- Costura/ confecciones
- Belleza y estética
- Cocina
- Traducción
- Trabajos agropecuarios/ labores del campo
- Cuidador de finca

Empleado(a)
tiempo
completo
15%

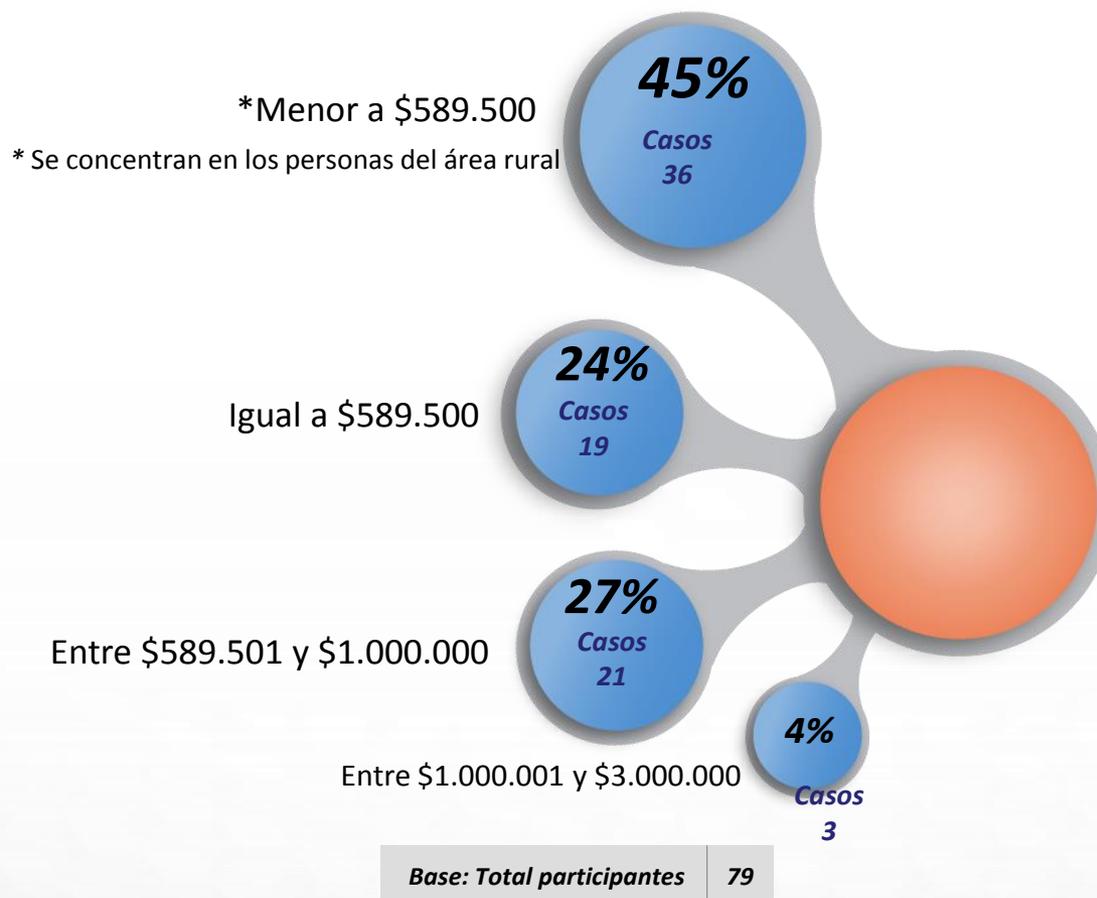
- Vigilancia/ guardas de seguridad
- Secretaria
- Cajeros
- Camillero
- Promotores de venta-impulsadores

Empleado(a)
tiempo parcial
12%

- Servicios de aseo
- Operarios
- Tintorería
- Meseros en restaurantes
- Vendedor en papelería



%



IMPORTANTE: Los rangos de ingreso reportados corresponden a los estratos 1 y 2 (target objeto de estudio). Casi el 70% reporta un monto menor o igual al salario mínimo, lo cual es un margen usual teniendo como referente los datos de otras investigaciones.

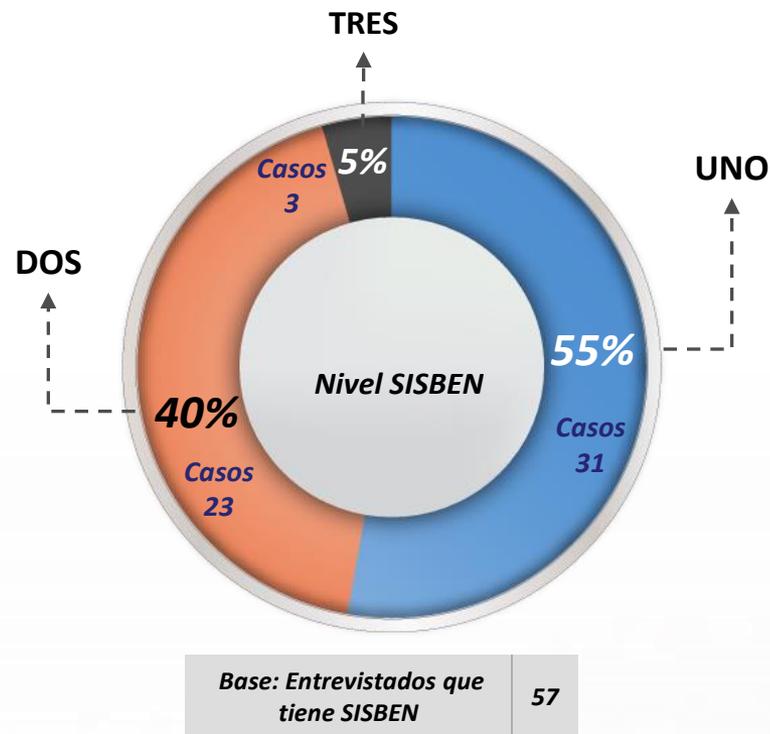
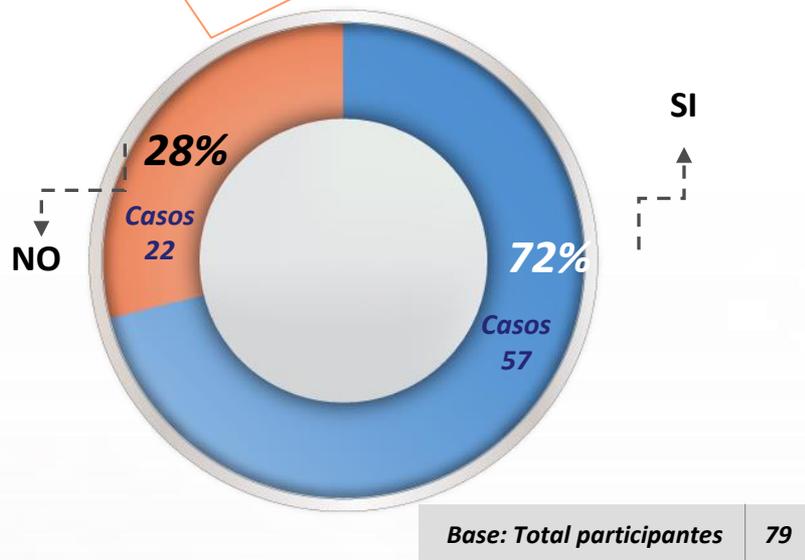
Me podría decir de los rangos de ingreso que le voy a leer, ¿cuál es el que se ajusta más a sus ingresos mensuales?



Tenencia de SISBEN

%

Reportan estar afiliados o ser beneficiarios de una EPS. El pago por este servicio de salud oscila entre \$ 80.000 y \$175.000 pesos mensuales, con entidades como: Cafesalud, Famisanar, Saludcoop, Salud total, Cruz blanca y Compensar.
Las barreras que identifican para acceder a los servicios de salud son los trámites, autorizaciones y demora en la asignación de citas.



Sisben: es un instrumento de focalización individual que identifica a los hogares, las familias o individuos más pobres y vulnerables. Este sistema permite identificar a la población beneficiario de programas sociales. El instrumento está conformado por tres elementos: índice Sisben, ficha de clasificación socioeconómica, el software el se estiman los puntajes del índice. El nivel de clasificación socioeconómica del Sisben es el resultado de la aplicación de la encuesta de 74 preguntas, de acuerdo al puntaje obtenido y la zona de residencia la persona será clasificada en uno de los 6 niveles (Puntaje por nivel: Nivel 1: 0-11, nivel 2: 11.01 a 22, nivel: 22.01 a 43, nivel 4: 43.01 a 65, nivel 65.01 a 79, nivel 79.01 a 100). Si una persona ha sido identificada como potencial beneficiario de los programas sociales, es decir que el nivel está entre 1 y 3, podrá acceder a los subsidios que otorga el Estado a través de los diferentes programas y de acuerdo con la reglamentación de cada uno de ellos.

¿Tiene usted SISBEN? / ¿Cuál nivel SISBEN tiene?





CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM



BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES

COMPORTAMIENTOS, HÁBITOS Y PRÁCTICAS EN EL MANEJO DEL DINERO

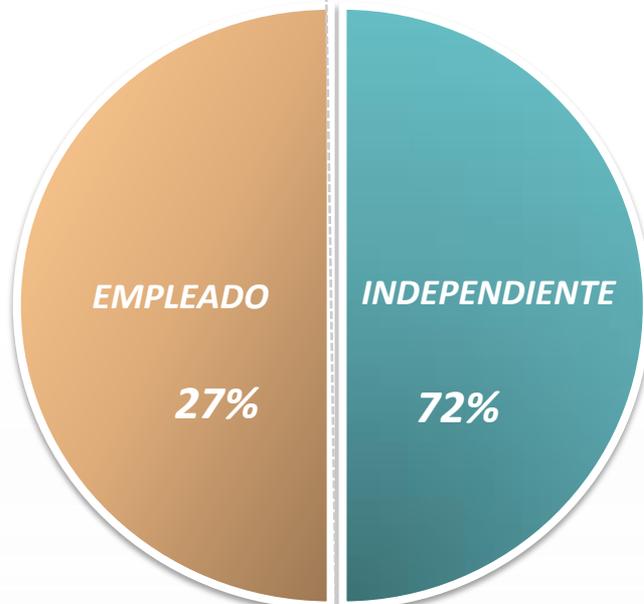
- Ingresos, gastos y ahorros -



Periodicidad de recepción de ingresos

Entre quienes están empleados y cuentan con los beneficios de ley propios de relación contractual empleado - empleador, la periodicidad con la que reciben los ingresos por su trabajo es:

Quincenal o mensual



Teniendo como precedente que este grupo poblacional se desempeña en **actividades independientes** informales, en las cuales no existe una vinculación laboral con una empresa; se identifica que la periodicidad con la que reciben los ingresos producto de su actividad es: **Diaria o semanal**



“ Yo recibo mi plata a diario, por eso tengo que ser más organizada”

Tres casos puntuales en el municipio de Barbosa, afirman que reciben o recibieron ayuda económica de programas del Gobierno como Familias en acción o por causas de desplazamiento forzado, llama la atención que ninguno de ellos incluye este rubro, como fuente de ingreso.



“ Yo recibo de familias en acción , \$220.000 pesos por todos los niños”

“ Yo tenia una ayuda por desplazado y hace un año y medio ni nos están cumpliendo”





La mayoría de los consultados NO tiene vivienda propia, quienes poseen la han obtenido con crédito hipotecario; consideran que el pago de la cuota bancaria (mensual) equivale a un arriendo y el impuesto predial, como gasto adicional.

TODOS incluyen los servicios públicos agua, luz, gas, teléfono. Como servicios adicionales se identifican Internet, televisión y celular, que en el área urbana es un gasto habitual, mientras que en lo rural el Internet no es un servicio de primera necesidad. Respecto al servicio de telefonía celular se observa una clara tendencia al uso de éste, en prepago.

El mercado y abastecimiento de la canasta familiar es un gasto fundamental. En este tópico los comportamientos de compra son diferenciados entre los trabajadores independientes y los empleados. Los independientes al recibir sus ingresos diariamente realizan sus compras a diario o semanal; los empleados quincenal o mensual.





EDUCACIÓN

La mayoría de los niños de estos niveles socioeconómicos, son beneficiados por la gratuidad en la educación; Sin embargo, los gastos de este rubro se distribuyen entre: libros, transportes, lonchera y uniformes. Una minoría de los consultados, tiene a sus hijos en instituciones privadas y pagan entre \$60.000 y \$100,000 mensuales de pensión.

DEUDAS

El pago de deudas, créditos y demás es un rubro fijo en la lista de los gastos mensuales de este target. Condición que se confirma al considerar que los gastos superan los ingresos. Pagan crédito de vivienda y deudas (gota a gota, casas de empeño y entidades financieras)

TRANSPORTE

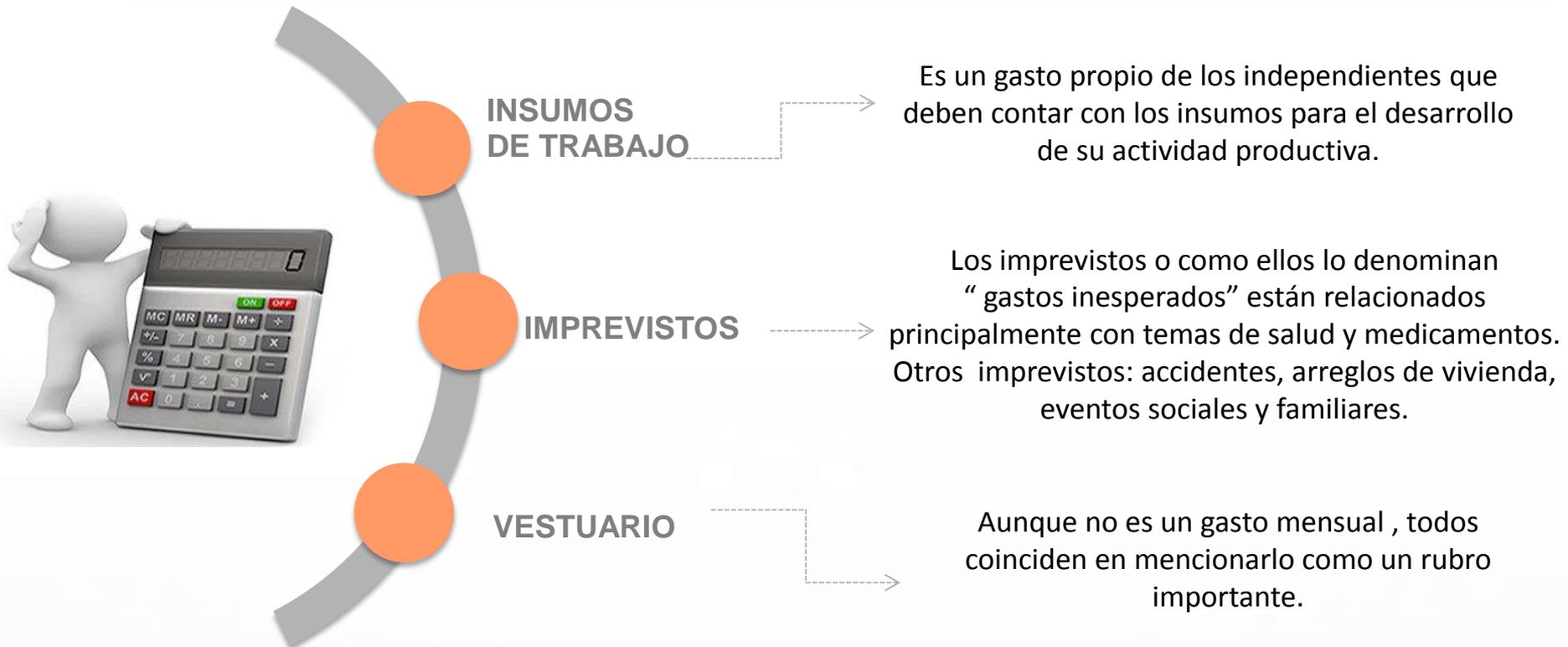
Los desplazamientos son propios del área urbana, quienes viven en áreas rurales no incluyen éste como un rubro .

RECREACIÓN Y ESPARMIENTO

El tiempo en familia tiene un importante significado para este grupo, de ahí que aunque el dinero no es suficiente, destinan un porcentaje mensual para, salidas a parques, visitas a centros comerciales, cine y paseos.

Este es un gasto característico de las dinámicas urbanas, en las áreas rurales no se identifica como un rubro mensual ,aunque los participantes señalan hacer visitas a la ciudad, paseos a fincas entre otros.





Los ingresos no alcanzan!!!

El promedio de gastos mensuales de este target está entre \$ 700.000 y \$1.000.000 de pesos y esto comparado con el nivel de ingresos mensuales reportado, evidencia que en efecto los gastos mensuales superan los ingresos obtenidos por su trabajo, esta es una condición generalizada para independientes y empleados



“Gasta uno más de los que gana..siempre vive uno empeñado”

“Toca siempre sacar prestado para poder seguir”

“El sueldo hoy en día no está alcanzando para nada, hoy paga uno los servicios, mañana se cumplió el arriendo, se acabo el mercado, se acabaron los zapatos del niño..entonces uno lo que hace es sobrevivir”



IMPORTANTE: La mayor parte de participantes consultados manifiestan ser la única persona que aporta para el sostenimiento del hogar, en casos aislados, los gastos son compartidos con la pareja. En general los participantes representan familias nucleares, por lo cual no se identifica la responsabilidad en gastos de otros parientes.



Seguro Exequial- Funerario

De manera espontánea los consultados no mencionan este rubro entre en la lista de sus gastos habituales; al parecer es la muerte de un familiar un tema que si bien es importante, no se debe pensar en ello por su connotación “negativa” . Adicionalmente el seguro funerario no es percibido como un gasto y más aún cuando el dinero que pagan por él no es alto vs el beneficio que perciben y los sentimientos que les genera- tranquilidad, seguridad.

“ Es que no nos pensamos morir todavía, por eso se nos olvido”

Un poco más de la mitad de los consultados, cuenta con un Seguro Exequial o funerario

*Aproximadamente 46 personas reportan tener un seguro exequial o funerario (Urbano aproximadamente 30 personas y rural 16)

En **Bogotá** los entrevistados pagan por concepto de seguro exequial o auxilio funerario a las empresas de servicios públicos; el pago mensual lo realizan a través de factura de servicio y cancelan entre \$5.000 y \$25.000 pesos mensuales. El monto varia de acuerdo al número de beneficiarios.



En el resto de ciudades consultadas y en el área rural los entrevistados pagan por este servicio directamente a las funerarias o cooperativas de servicios exequiales de su ciudad o municipio, el pago es mensual y está entre \$4.500 y \$20.000. El monto varía de acuerdo al número de beneficiarios.

IMPORTANTE: No se habla de un seguro de vida, el seguro al que los participantes hacen referencia es un seguro exequial o auxilio funerario, es decir que en caso de fallecimiento tienen todos los gastos funerales cubiertos con este seguro.



Seguro Exequial -Funerario

La pertinencia de adquirir un seguro funerario, tiene justificación para los consultados principalmente en el conocimiento que tienen de los costos asociados al fallecimiento de una persona, situación por la que se concientizan de la necesidad de prever y planificar el gasto para el momento en que se presente el evento “lo único seguro es la muerte”



“Porque un entierro medianamente normalito vale \$5.000.000 de pesos”

“Yo pago un seguro de fallecimiento para mi familia, porque un debe prever ese tipo de situaciones, se ha vuelto algo muy importante”

Pertinencia

Proceso comercial

Servicio

El proceso de venta y adquisición del seguro se da por medio de un asesor, que hace una visita personalmente a la vivienda o realiza una llamada telefónica.

En el caso de los empleados, lo reciben a través de las empresas (empleadoras) con las cuales algunas aseguradoras tienen convenios especiales.



“Me lo ofrecieron a través de la empresa, tenían convenios, que manejaban un descuento”

“Yo llamé a gas Natural a preguntar, me pidieron unos datos y fueron y me hicieron la visita a la casa, que tuviera la copia de la cédula”

El proceso incluye la firma de un contrato, con unas cláusulas, dan un carnet y para acceder al servicio se debe estar al día en los pagos, de ahí que el recibo de pago de la mensualidad es un soporte indispensable.

Quienes han hecho uso del seguro exequial o funerario, señalan que éste cubre: ataúd, cofre, bóveda, lote o cremación, sepelio, osario, carroza fúnebre, transporte de asistentes, sala de velación, misa y corona de flores. En casos aislados algunos consultados mencionan que al tener dos seguros uno da el servicio y otro da dinero



“No devuelven el dinero, no devuelven nada..es el sepelio, el cajón; ahora hacen un paquete todo incluido”



Asociaciones al ahorro- Atributos que evoca



“Muchas veces, le toca a uno dejar de comprar cosas para comer, porque el estomago no aguanta..dejar la recreación para pagar los servicios y la comida ”

“ A uno le falta, es tener fuerza de voluntad para decir, esto es para una acosa, esto es para la otra, ponerle orden”

“ Lo que uno ahorre es pensar en el futuro”

Ilusión

Imposible

Abstenerse

Sacrificio

Necesidades

Reserva

Emergencias

Apretarse el cinturón



Reducir gastos

Economizar

Progreso

Preveer

Organización

Seguridad

Bienestar

Metas

Futuro

Preparación

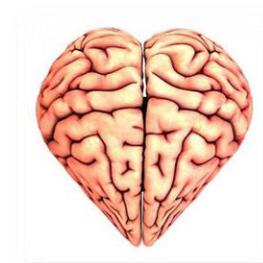
Proyectos



Significados emocionales del ahorro

Aún cuando el nivel de ingresos no es suficiente para cubrir los gastos propios de un hogar, los entrevistados afirman que no existe una cultura, un legado o una tradición familiar de ahorro, la prioridad siempre ha sido atender las necesidades básicas y “subsistir”, lo cual es entendible en una economía como la colombiana, en la cual aproximadamente el *60% de la población pertenece a los estratos socioeconómicos 1 y 2 estratificación que alberga a la población con menores recursos.

Lo anterior devela que no se ha instaurado en esta población, un vínculo emocional con este hábito, el ahorro es entonces una intención de muchos pero un comportamiento práctico de pocos.



“Yo pienso que el ahorro es una palabra que a uno le da susto, porque uno se cree incapaz, pues no hay posibilidades para eso, pero pienso que si uno se programa y se lo mete en la cabeza, lo hace”

Algunos significados de ahorro:

Bienestar y mejor calidad de vida



“Para en un futuro tener un mejor calidad de vida, en la vejez”
“ Para cuando ya esté de más edad poder disfrutar algo, digamos que te quieras ir a un paseo , conocer..”

Prever el futuro, para proyectos, metas y planes



“Yo tengo una cantidad de dinero que ahora no utilizo y la puedo utilizar en el futuro, para un proyecto, un plan o una inversión”

Opción para enfrentar eventualidades o imprevistos



“ Teniendo un ahorro se supone que cualquier cosa que pase, tiene uno de donde coger, es estar uno preparado para eventualidades”



En el sentido estricto del ahorro, sólo una minoría tiene este hábito. Quienes lo hacen no destinan más de un 5% de sus ingresos para este rubro.

 *“El concepto de ahorro pienso que es distinto, porque otra cosa es yo guardar para los servicios, gastos inesperados, eso no es ahorro, eso es guardar para cubrir las necesidades, ahorro como tal es algo adicional, es plata que no necesito y no la voy a usar”*

La práctica a la que ellos llaman ahorro está definida principalmente en dos comportamientos:

1 Guardar dinero para suplir los gastos del día a día y reinvertir en los insumos propios de la actividad productiva.

“Lo que te ahorras hoy, mañana toca sacarlo”

“Debo tener dinero para los insumos...guardo para los gastos mis insumos”

2 Ahorrar y economizar en el consumo de servicios públicos y algunos elementos de la canasta familia

“Con todo hay que ahorrar, apagar la luz, el papel higiénico”



ALCANCIA

“Marranito”



Es la forma de ahorro más sencilla y fácil. La gran mayoría de los consultados la menciona como el mecanismo principal para ahorrar .

“ Yo tengo mi marranito y todos los días le meto plata,modenas, billetes ..”
“Yo pago el bus las monedas las hago como perdidas, hago de cuenta que me comí esas monedas y voy y las meto en la alcancía”

*CADENA



Es una alternativa de ahorro informal muy utilizada entre familiares, amigos y vecinos ; es considerada un práctica habitual es estos niveles socioeconómicos

“Uno sabe que tiene que llevar y entregar la plata y que tal día la va a recibir”

“ Yo ahorro en la cadena, semanal y ya la recibimos..tenemos \$4.500.000”

FAMILIA



La entrega del dinero a un miembro de la familia, es un opción que asegura el ahorro, pues no se utilizará para otros fines.

“A mi no me gustan los bancos, el banco es mi mamá, yo le doy a ella y ella me va guardando”

“ yo me encuentro una moneda y la voy acumulando y se la paso a mi esposa..ella es mi banco”

CDT es un mecanismo con una **mención muy baja**, quienes lo mencionan pertenecen a las áreas urbanas.

CDT



Certificado de Depósito a Término es un producto financiero popular y tradicional que aunque no da grandes ganancias es percibido como un mecanismo seguro y con rentabilidad.

“A mi me dió resultado lo del CDT.. Ese dinero se queda quieto”

*Ejemplo cadena: por ejemplo, diez personas aportan 100.000 mensuales, deberán hacerlo durante 10 meses (debido a que el periodo deberá ser igual al número de integrantes de la cadena) y de esta manera cada persona recibirá \$1.000.000 cuando el turno de recibir el dinero llegue.



¿Por qué no piensan en los bancos para ahorrar?

El acceso a los servicios financieros para esta población es limitado, son muy pocos los que tiene relación con las entidades bancarias y sus diferentes servicios, tarjetas o créditos.



Hay una **desconfianza y resistencia** arraigada en las mentes de los consultados, respecto a los bancos; hay una concepción que el mismo sistema financiero no contribuye a que se adopten comportamientos de ahorro programado, pues los costos asociados a una cuenta bancaria, el manejo del dinero y demás causan desinterés y desesperanza

“ Siempre el que pierde es uno”



“ En los bancos no se puede ahorrar”

“ Uno lleva \$1.000.000 al banco cuando va retirar uno piensa, que tiene más y mentira, le sale menos...le entregan \$900.000”

“ Los bancos no son muy recomendables porque te cobran para que te guarden la plata”

En consecuencia, los consultados prefieren hacer uso de otros mecanismos de ahorro cómo: Cajas fuertes, cajas de acero, tarritos y colchones *“Yo guardo mi platica debajo del colchón”*



Motivadores para el ahorro



“Ahorro en las cadenas para comprar electrodomésticos..un juego de alcoba”

“Yo tengo esa platica ahí guardada y la dispongo para la matriculas, libros...todo lo relacionado con educación”

“Para un evento, un bautizo una fiesta, uno dice la voy hacer en tal fecha y se me va tanta plata”

“Para un imprevisto, una enfermedad”

Compra de electrodomésticos y artículos para el hogar.

Ingreso al colegio/
temporada escolar
matricula,
libros ,
cuadernos,
uniformes-

Evento social particular al ciclo de vida-
Bautizo,
primera comunión,
cumpleaños,
grado.

Enfrentar un imprevisto o emergencia,

Adquisición de vivienda.



El ahorro a **largo plazo** en la mayoría de los casos tiene un propósito definido y es la compra de una vivienda, lo cual se traduce en bienestar y mejor calidad de vida.

“Yo estoy en un proyecto y es la compra de mi casa”

La connotación de ahorro entre este perfil está determinado por la visión a **corto plazo**.

Ahorro = resolución inmediata de una situación específica.

“Con mi esposo ahorramos, él también es independiente y necesita diario para el transporte toca ahorrar e ir sacando..”

Ahorro= alcanzar metas

“Yo ahorro pero con objetivos y proyectos , no tengo un ahorro a largo plazo, si voy a comprar algo ahorro dos meses y lo compro”



Constituyen las principales barreras para lograr un ahorro duradero y con proyección a largo plazo:



Gastos habituales

“ Hay muchos gastos y por eso es imposible ahorrar, cualquier dinero extra cubre otra necesidad”

“ Si uno tapa un hueco destapa este, y si tapa este, destapa otro”

Inestabilidad en la obtención de ingresos

“ Hay días o semanas que uno pasa en limpio, entonces uno ahorra lo que puede”

Ahorro en casa, es más factible que el dinero se gaste en otras situaciones

“Uno ahorra en casa , pero tiene una emergencia y uno sabe que tiene guardada esa plata y obvio se la gasta”

Por ende, no hay un ahorro para enfrentar eventos inesperados no planificados, las razones están asociadas principalmente a la falta de dinero y de conciencia que todas las personas son vulnerables y propensas a experimentar una calamidad o emergencia

“ Como que uno no piensa que tal vez eso le pueda pasar a mi a mi familia”





CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM



PERCEPCION DE RIESGOS

-Situaciones de vulnerabilidad, emergencia y calamidades -



Experiencia de situaciones de emergencia/ imprevistas-

Espontánea

Como es de suponerse todos de los consultados reportan haber experimentado a los largo de sus vidas un evento imprevisto para el cual fue necesario destinar un monto de dinero importante. Sin embargo en el discurso libre y espontáneo, se identifica una tendencia en la cual se privilegian aquellas situaciones que además de generar un impacto económico, de ellas se derivan una serie de reacomodaciones laborales y emocionales en el núcleo familiar.

Situaciones o emergencias de mayor mención...

Muerte de un familiar

La pérdida de un ser querido es siempre un momento difícil y doloroso, el enfrentar esta situación implica además de dinero ,otros recursos personales y mecanismos de adaptación. Lo anterior en cierta medida justifica que sea una de las situaciones con mayor mención en los grupos de discusión.

“ Mi papá falleció y nadie tenía absolutamente un peso para el entierro .. A mi me tocó endeudarme ...con intereses y todo”

Enfermedad de un hijo/familiar

Una condición compartida por varios de los consultados, es la enfermedad de un miembro de la familia , esta situación aparece como una variable generalizada . La presencia de niños con afecciones respiratorias, enfermedades crónicas, discapacidades físicas y mentales, impacta la dinámica familiar y el presupuesto destinado para su atención

“ Tengo un hijo que es asmático, por eso hago lo del ahorro, porque cuando a él le dan esas crisis, yo tengo Sisben, pero los medicamentos y exámenes eso requiere dinero”

Accidente

Los accidentes en su mayoría de tránsito, en su momento causaron una preocupación ansiosa por los probabilidad latente de efectos o causas derivadas del mismo. La hospitalización y posibilidad de una incapacidad permanente que impida el desarrollo de la actividad productiva, hace que se convierta en una situación que genera mayor estrés

“ Tuve un accidente, estuve entre la vida y la muerte, casi pierdo este brazo, se me dislocó la cara..iba a tomar un seguro en esos días pero no alcancé..se me fue mucha plata”

IMPORTANTE: Respecto a la experiencia de situaciones de emergencia /imprevistos TODOS los consultados coinciden en las tres mencionadas. No se presentan diferencias por perfil demográfico ni por área rural/urbana.

Experiencia de situaciones de emergencia/ imprevistas-

Montos requeridos

Algunos de los consultados mencionan los montos que requieren para hacer frente a la situación de emergencia; sin embargo se observa que esa situación o imprevisto no determina la alternativa de financiamiento.

Tipo de riesgo Emergencia/imprevisto	Monto requerido	Verbatim 
Muerte de un familiar	Entre \$4.000.000 y \$5.000.000	<i>"Hace 17 meses mi niña decidió partir, y yo no tenía el auxilio funerario, entonces, me tocó sacar del ahorro 5 millones"</i>
Enfermedad	Citas particulares: \$100.000 - \$200.000 Medicamentos de alto costo: \$200.000-\$500.000 Enfermedades crónicas / discapacidad \$500.000 - \$1.000.000 Cirugía: \$4.000.000 - \$5.000.000	<i>"El año pasado mi hija estuvo muy enferma, y no sabíamos qué era, mientras que uno hacía trámite para especialistas, nos tocaba cubrir eso, una cita con neurólogo no más son doscientos mil..o más"</i> <i>"Yo tuve que gastar más de un millón de pesos por la enfermedad de mi hija"</i>
Accidente	Entre \$1.000.000 y \$4.000.000	<i>"Tuve un accidente en la moto, entonces, tuve que sacar el dinero para la moto... me tocó conseguir quién me prestara la plata, 4 millones"</i>
*Robo	Entre \$1.000.000 y \$3.000.000	<i>"Me tuve que cambiar de casa, pero fue de un momento para otro porque se entraron los ladrones, entonces, el cambio de casa, me tocó hacer un préstamo, tuve que sacar los 3 millones"</i>
*Inundación	\$1.000.000	<i>"En el caso de la inundación, toca a ver quién le puede prestar a uno..En esa época me gasté más o menos como un millón de pesos"</i>

*Casos con muy baja mención



Situaciones o emergencias en menor mención...

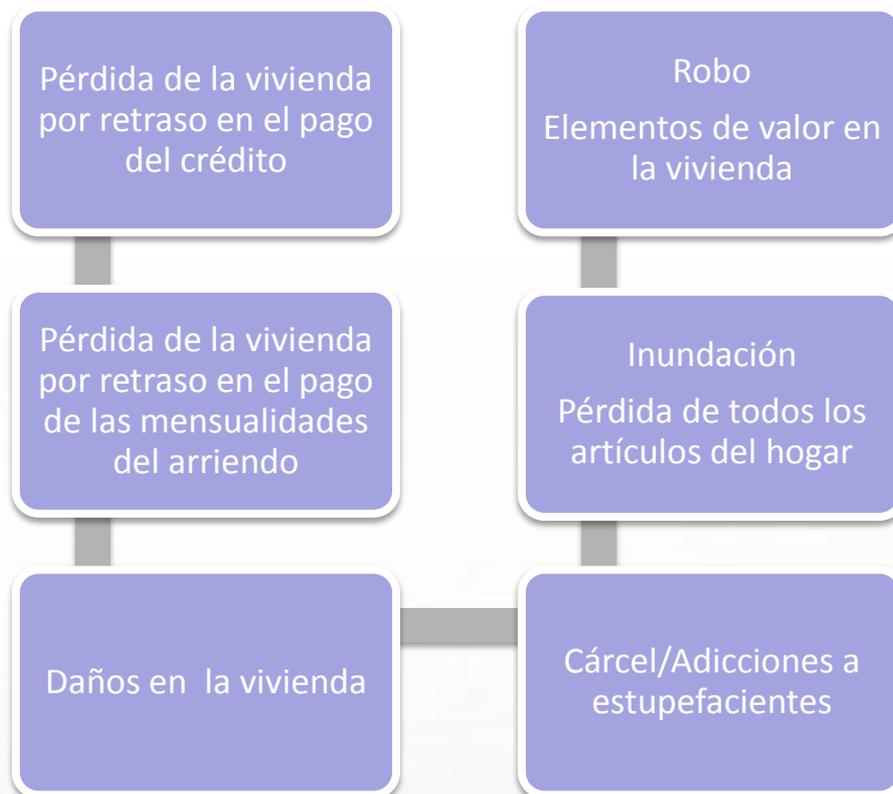
Otras situaciones que no fueron mencionadas insistentemente en las conversaciones son:

En los municipios o territorios rurales, las reacciones corporales y verbales frente a este tópico son altamente diferenciadas en comparación a las observadas en las capitales de departamento. Los participantes aluden que en su cotidianidad las situaciones de emergencia son eventos usuales característicos de las limitantes y necesidades: falta de alimento en el hogar e imposibilidad para pagar los servicios de luz o agua entre otras.



“ Cuando mi mamá no tenía que comer..me tocó ponerme a conseguir plata con el pagadiario”

“Yo estuve un año sin luz ni agua..no podía pagar”



Mecanismos más utilizados para conseguir dinero

1.FAMILIA



Algún miembro de la familia extensa: hermanos , tíos, primos, cuñados etc...Se acude a ellos cuando se requieren distintas cantidades de dinero.



“ La familia si ve que uno tiene un monto con el que puede responder le presta, de lo contrario no”

“Gracias a Dios siempre ha sido la familia la que me ha prestado , yo siempre me he esforzado para pagar y cumpro como sea”

2.GOTA A GOTA O PAGA DIARIO



Son prestamistas informales conocidos popularmente como “gota a gota” -en el área urbana- y “paga diarios” -en el área rural - , prestan dinero con facilidad , cobran intereses del hasta el 20% y el pago de la deuda debe ser diario



“ Es horrible, es una solución rápida, mejor que un banco no le piden papeles, le prestan inmediatamente”

“ Eso es tenaz todo lo que trabajaba era para ese señor”

3.AMIGOS



Amigos cercanos con los que se tiene una relación de confianza y se conocen de antemano y que tienen la solvencia económica para prestar algún dinero. Se acude a ellos por lo general cuando son montos pequeños



“ Cuando tienen le prestan...”

“ A veces los amigos le ayudan a uno más que la familia”

Principalmente en Antioquia (Medellin, Barbosa y Giradota) se destaca que la religión y la fé en Dios son parte importante de las tradiciones y costumbres, condición que emerge como una alternativa utilizada cuando se presentan situaciones de emergencia, en las cuales acuden en primera instancia a Dios.

“ Uno lo primero que hace es pedirle a Dios”

“ Yo le pido a Dios que me ilumine que es lo que puedo hacer”

Esto no implica que existan ayudas o contribuciones solidarias por parte de parroquias o iglesias – ningún participante lo menciona-La fe en Dios emerge en ellos como un mecanismo de adaptación que genera tranquilidad.



Ventajas y desventajas de los mecanismos más utilizados para conseguir dinero

1.FAMILIA



VENTAJAS:

- Cercanía
- Confianza
- Da espera en caso de incumplimiento en el pago
- No hay intereses
- Soporte es la palabra
- Cuando son montos pequeños, no prestan sino la obsequian- *“El me da \$10.000 o 20.000 cuando no tengo comida, ...no me cobra”*

DESVENTAJAS:

- No siempre pueden ayudar
- Si no se cumple y se convierten en deudas vitalicias, no hay opción para pedir otros préstamos
- No siempre se cuenta con la familia/ no hay unión/ malas relaciones.

2.GOTA A GOTA O PAGA DIARIO



VENTAJAS:

- Facilidad para la ubicación- *“No hay que buscarlos ellos lo buscan a uno”*
- Inmediatez en la entrega del dinero
- No requisitos, papeles, trámites (En algunos casos piden referencia de un familiar, demostración de ingresos y una letra)
- El pago inicia tres días después del desembolso del dinero.

DESVENTAJAS:

- Duración del préstamo un mes- máximo 40 días
- Pago diario
- Intereses 20%
- Peligro / riesgo— Aseguran que los prestamistas mantienen relaciones con sicarios. En algunos casos hay amenaza de muerte.

3.AMIGOS



VENTAJAS:

- Cercanía
- Rapidez en la entrega del dinero

DESVENTAJAS:

- Intereses (Aunque bajos pero cobran)
- No siempre tienen dinero disponible
- Incomodidad y vergüenza
- En ocasiones no se muestran como amigos, no ayudan, no prestan.

Por lo general, la **frecuencia** de uso de estos mecanismos es esporádica...oscila entre dos o tres veces en el año. En las zonas rurales, la periodicidad es mayor, específicamente con el gota a gota.



Sin lugar a duda este mecanismo se nutre de la **NECESIDAD** de la población de los niveles socioeconómicos más bajos

Estos prestamistas se mezclan entre la sociedad para hacer préstamos a personas necesitadas de dinero que quizá no pueden acceder a los créditos de los bancos u otras alternativas financieras o personales, de ahí que la tendencia de acceso a ellos es más **acentuada en las áreas rurales**.

Dadas las facilidades de este sistema de crédito y las condiciones laborales que no aseguran una estabilidad en el nivel de ingresos diario; el gota a gota se convierte en una alternativa de uso recurrente, al punto que simultáneamente una misma persona puede tener préstamos con más de dos prestamistas, con el mismo refinanciado o tres veces el crédito; situación que pone en riesgo la vida de las personas.

 *gota a gota es un encarte, porque hay muchas personas que acceden al gota a gota, y por cubrir ese piden otro, y por cubrir ese piden otro, entonces, se van llenando de deudas"*

Los consultados reportan situaciones cercanas de asesinato, por los incumplimientos en el pago –diario–



"Si usted no paga se le meten a la casa y se le llevan lo poco que tiene, el televisor, la nevera, y la deuda sigue vigente, eso es un peligro, y si usted no paga lo matan."



Otros afirman que les han despojado de sus pertenencias por no cumplir con lo acordado y en ocasiones la presión que ejerce el prestamista sobre ellos los lleva a tomar decisiones suicidas.



En menores menciones...

EMPEÑAR



Es un sistema en el cual el interesado o pignorante recibe en forma inmediata una suma de dinero en efectivo a cambio de dejar en depósito y como garantía, una prenda de su propiedad. La principal ventaja es que el dinero se obtiene de manera inmediata, las desventajas: se pierde dinero y no es fácil recuperar al artículo empeñado; en la mayoría de los casos se pierde.



“ Eso es perder plata, yo para comprar un televisor tuve que invertir \$500.000 , pero para empeñarlo porque tuve una necesidad tuve que dejarlo en \$250.000 ”

NATILLERAS



Es un sistema de ahorro similar al de una cooperativa (20-30 personas). Generalmente comienza en el mes enero, un grupo de personas se reúne y se asocia, establecen una cuota y la frecuencia, hacen actividades en pro de aumentar los fondos, los participantes pueden solicitar préstamos durante el año y obtener ganancias al final, usualmente en el mes de diciembre. Es una alternativa que motiva el ahorro pensando en las fiestas y gastos de fin de año.

Mecanismo mencionado en los grupos de **Antioquia- Área Rural**. En esta región hay una cultura de familiaridad, fraternidad y solidaridad lo cual favorece este mecanismo financiero, mismo que en otras regiones del país es poco factible.



“ Yo estoy en la natillera la niña se me enfermó y tuve que acudir a que me prestaran ”

“ Si yo tengo una necesidad me prestan pero hay que pagar cumplidito, es plata es sagrada, porque ahora en diciembre es que tienen que repartirla ”



En menores menciones...

RECURSOS DEL EMPLEADOR



Aquellos que tienen un contrato laboral recurren bien sea al fondo de empleados, al jefe inmediato o en ocasiones a los recursos financieros que manejan, pero que son propiedad del empleador. (dinero de trabajo).



“Eso es embalarse me ha tocado usar el dinero que no es mío..como un préstamo secreto de los productos que manejo..después me toca responder”

BANCOS Y TARJETAS



Lo mencionan aquellos que tienen una relación, vida crediticia Y/O tienen tarjetas de crédito. Como desventajas hacen alusión a los requerimientos (uso de créditos, certificación laboral y de ingresos, papeles y estudio), demora en el trámite y altos intereses. – **Opción mencionada en Bogotá**



“Con los bancos es difícil, piden papeles y se demoran en desembolsar la plata”

“Un banco le presta a uno pero si ve que uno tiene plata, sino, no, ellos estudian la capacidad de crédito y ellos no entienden que si uno va a pedir plata es porque no la tiene”



¿Por qué no piensan en los bancos cómo un mecanismo para conseguir dinero en caso de emergencia?

En concordancia con los el planteamiento desarrollado en el anterior capítulo respecto a las entidades financieras – Bancos; se concluye estos no constituyen una alternativa para obtener dinero en caso de emergencia, principalmente por dos razones:

Falta de acceso al sistema por parte de la población de bajos recursos
- Requisitos-



“En muchas ocasiones es los requisitos que ellos piden, tanto en las cooperativas como en los bancos, son las limitantes para que uno obtenga el dinero que necesita”

“Ellos miran son los ingresos, qué entradas tiene, usted tiene un sueldo, pero tiene que gastar tanto, usted que otras entradas tiene, si no, queda uno fuera de serie”

Percepción desfavorable del tiempo y oportunidad para recibir el dinero
-Demora en el proceso de aprobación-



“Si es un imprevisto, con un banco es demorado, lo más factible es un empeño de una cosa que uno pueda mover rápido”

Los bancos que mencionados, es decir con aquellos que tiene una relación son: Fondo Nacional del Ahorro, Banco Caja Social, Bancolombia, Pichincha, Colpatria.



Considerando que nadie está exento de enfrentar una situación de emergencia de cierto nivel de gravedad, los consultados plantean como principales alternativas adicionales:



“No tengo la vida comprada , si me muerdo quien va a responder por mi hogar, mi esposa no puede, tiene que haber un seguro”



“ Hay corporaciones como la Casa de la Mujer, ahí tengo las puertas abiertas en cualquier momento.. Allá es mas que todo para las vendedoras ambulantes, van y le valoran a uno lo que vende y le prestan con base en eso”



Rifas, recolectas, venta de bienes y pertenencias (televisor, grabadoras, celular), hipoteca de la vivienda, venta de alimentos (empanadas, tamales, postres), compraventas (prestan al 10%) ,trabajo adicional aumentar ingresos- para los independientes-,trabajo horas extras – para los empleados- reducir gastos,.



Opciones contempladas para prevenir los eventos y emergencias

Por un lado...

AHORRO

El ahorro tiene un connotación positiva, los consultados manifiestan su intención de hacerlo pensando en el bienestar a futuro (vivienda, arreglos a la casa, educación hijos, inversiones) y no en situaciones o eventos no planificados.

“ Lo que pasa es uno se proyecta para otras cosas, cosas buenas, sin embargo en el subconsciente uno piensa como allá dentro en esas otras situaciones”

Por otro lado...

SEGUROS

De manera espontánea, mencionan el seguro. Esta alternativa es percibido como la mejor opción para prevenir eventos no planeados y más si este es integral y contempla varios beneficios como vida, funerario y accidente

“ Los seguros si ayudan, lo que pasa es que nosotros los colombianos, no tenemos cultura de pagar seguros, pero uno si debería pagar ”

Otras opciones contempladas:

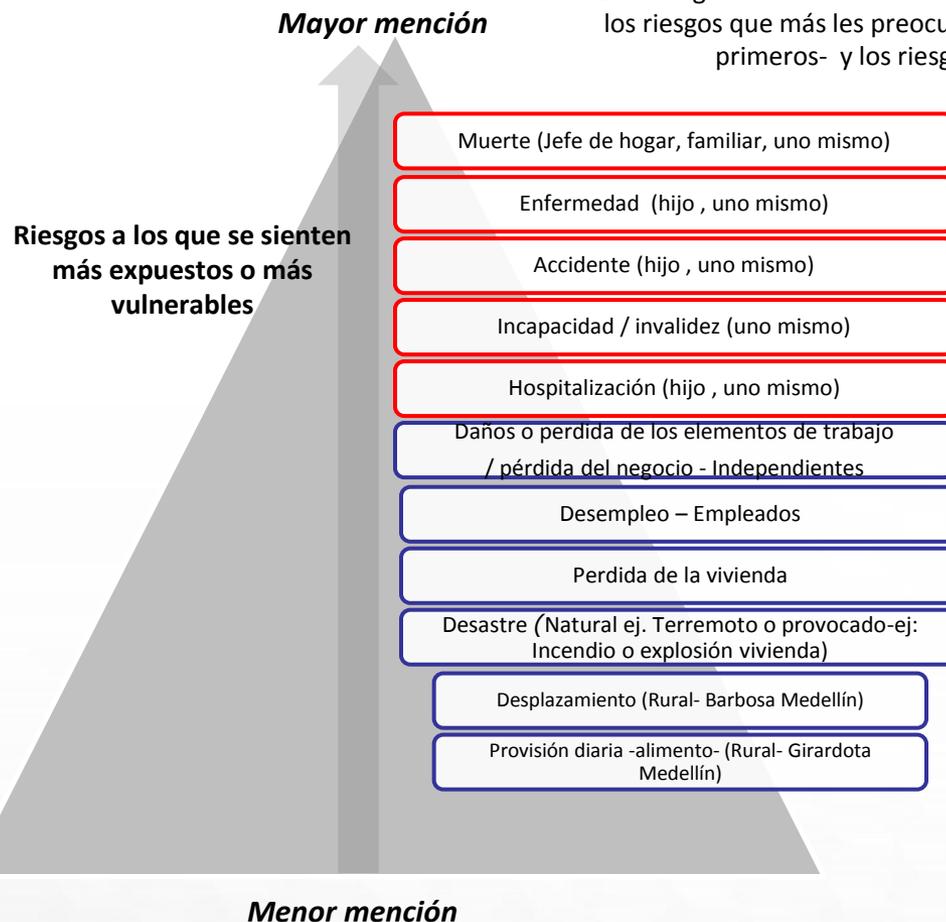
Replanteamiento de los gastos considerados “ innecesarios” como tv cable, Internet

Reclamación de las cesantías para los empleados



Ranking – Eventos o situaciones que más les preocupa (1)

El ranking construido se elaboró teniendo en cuenta las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Cuáles son los riesgos que más les preocupan? -Por lo general en las sesiones hubo un ordenamiento de los 3 ó 5 primeros- y los riesgos o emergencias de mayor mención a lo largo de las sesiones



El ranking denota que esta población da mayor importancia a aquellas situaciones de riesgo que además de generar un impacto económico implican transiciones drásticas en lo familiar, laboral y emocional.

Estas situaciones si bien fueron mencionadas, en el discurso queda de manifiesto no tienen un nivel importancia alto, pues son percibidos riesgos a los cuales es un poco más fácil hacerle frente
...“Mientras haya vida y salud...uno hace algo”

Matrimonio, divorcio, fechas de importancia en el ciclo de vida (acceso a la educación, primera comunión quince años, grado). Son situaciones NO mencionadas en este tópico, los consultados le restan importancia a estos acontecimientos; no los consideran riesgos , emergencias o imprevistos.

“yo vivo en unión libre, pienso casarme pero eso es otro proyecto..uno ahorra, pero morir se no es voluntario es obligatorio y es un cambio



1

Muerte

Es un evento que tiene alto impacto en la dinámica familiar, de ahí que se constituye en el evento que más preocupa a los consultados, pues implica un reajuste psicológico (emocional) y financiero.

El reajuste financiero implica dos cosas: La muerte es uno de los riesgos que se percibe como “el más costoso”, sin duda la cantidad de dinero requerido para hacer frente a esta situación, supera altamente los ingresos, consecuencia de ello quedan deudas y responsabilidades que afectan la dinámica económica del hogar, por un largo periodo de tiempo. De otra parte y cuando el difunto representó una fuente de ingresos para la familia el reajuste es mayor pues los gastos y obligaciones continúan y en ocasiones no se cuenta con los recursos para cubrirlos y es ahí cuando algún otro miembro del hogar debe asumir ese rol.-

“Uno no sabe en que momento va a pasar”

“Porque nacer o morir hoy es un problema, nacer vale plata pero morir vale otro plata”

2

Enfermedad

El padecer una enfermedad es un temor latente entre las personas consultadas, ésta puede ocasionar alteraciones en la dinámica de trabajo y por ende afectar los ingresos del hogar y más cuando el mayor aporte de ingresos quien vive esta situación.

“Uno enfermo no puede trabajar, no puede hacer nada”

“Después que se tenga salud uno se ingenia cómo va a trabajar, pero enfermo..difícil”

3

Accidente/ incapacidad/ hospitalización

Es una situación similar a la enfermedad, experimentan miedo a que acontezca pues esto seguramente reducirá temporalmente o por tiempo indefinido la capacidad productiva.

“Un accidente puede dejarlo a uno incapacitado y la incapacidad puede ser por un día o por años o por toda la vida, es preocupante”

“Que uno quede sin poder trabajar, que quede uno en una cama y no se pueda volver a parar”



Daños o pérdidas elementos de trabajo- Desempleo

La actividad económica y laboral constituye la fuente de ingresos y sostenimiento del hogar. Para los independientes la pérdida o daño de sus elementos de trabajo les implica “comenzar de nuevo”, para los trabajadores dependientes el desempleo les afecta su estabilidad y conduce a la búsqueda inmediata de nuevas opciones de empleo lo cual puede tardar bastante tiempo.

*“Es la herramienta de trabajo es la que produce los ingresos” “Claro, cuando la policía a veces le quita a uno la mercancía”
“Uno desempleado e toca a uno ponerse a mirar que hace”*

Pérdida de la vivienda

Quienes están pagando un crédito hipotecario por la vivienda, tienen una preocupación permanente que por la insuficiencia de los recursos económicos fallen en algunas de sus cuotas mensuales y en consecuencia les embarguen la vivienda

“A mi me preocupa mucho el banco, que le quiten a uno la casa, después que la esta pagando por años, que se la quiten a uno por una o dos cuotas..a mi eso me estresa”

Desastres – naturales o provocados

Los desastres de cualquier tipo son un riesgo al que todos se sienten expuestos, pues es algo inesperado; de ello les preocupa que las consecuencias pueden ser la muerte de un ser querido, la pérdida de la vivienda, de electrodomésticos o artículos del hogar.

“Un desastre natural un temblor, lo pueden dejar a uno sin casa, sin enseres...como una inundación”

Desplazamiento

Situación mencionada particularmente en Girardota Medellín. Los consultados no especifican la causa del desplazamiento entre líneas se identifica que se refieren a un desplazamiento forzado por grupos al margen de la ley, lo que implica la desintegración de la familia, abandono de la tierra de origen, entre otros...

“El desplazamiento nos preocupa...los hijos van para un parte , el papal para otra, es horrible se descuadra toda la familia, le toca a uno buscar trabajo donde no lo conoce nadie..”





CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM



CONOCIMIENTO Y PERCEPCION DE LA OFERTA DE SEGUROS

-Actitudes, necesidades, operadores-



El nivel de conocimiento y proximidad a la categoría de los seguros es tan bajo que no fue posible explorar en detalle. En los resultados relacionados en este capítulo, se obtiene información relacionada con la percepción de la oferta o mercado, recordación de marcas, tipos de seguros que conocen, tenencia, importancia del seguro, principal motivador para adquirirlo, inhibidor, valor que estarían dispuestos a pagar, características deseables, seguro de mayor interés y canales para ofertarlos.



En general, TODOS señalan que han escuchado hablar del tema de los SEGUROS; sin embargo queda en evidencia que el nivel de conocimiento es un tanto superficial, aunque la identificación de los tipos de seguros están estrictamente alineadas a la naturaleza del producto: seguros de vida, seguros de vehículo, seguros de vivienda, contra robo.

En las ciudades principales, pero más específicamente en los territorios rurales, se observa una confusión con el sistema de seguridad social, cuando se menciona seguros piensan en el Seguro social, el sistema de pensiones y cesantías o en ocasiones en la ARL (Administradora de riesgos Laborales)

“ Los seguros de salud, y eso...yo he visto casos donde van ancianos a buscar lo que han consignado toda su vida y se han muerto, no les han entregado nada”

Queda en evidencia que el nivel de conocimiento de los seguros es mínimo entre las poblaciones rurales consultadas. En las ciudades principales no todos tienen claridad de la diferencia entre los seguros obligatorios como el SOAT y el mercado general de seguros.

IMPORTANTE: Al preguntar ¿han escuchado hablar del tema de los seguros? De manera espontánea los consultados aluden a esta confusión una vez el moderador hace la aclaración y hace la distinción del sistema de seguridad social y los seguros, la discusión se reorienta; sin embargo es un tema reiterativo aún más cuando la mayoría de participantes tienen actividades laborales independientes y no cotizan al sistema de seguridad social, en este sentido tienen connotaciones distorsionadas del tema.



Percepción de la oferta de seguros en Colombia (2)

Quienes conocen, aluden que la oferta de seguros en Colombia es amplia, al considerarse un tema con un auge importante. En los diferentes medios de comunicación hay una publicidad bastante fuerte, la cual educa, pero no es suficiente para hacer concientizar a esa población de la necesidad y pertenencia de contar con un seguro.

“En los periódicos, en las empresas ofrecen, te ofrecen en la televisión, en la radio, en los almacenes de cadena”

La oferta es tan amplia que en algunos genera confusión pues no tienen criterios para optar por la mejor opción.

“Yo veo muchos seguros...uno se siente abrumado por tantas opciones, tantas cosas...no especifican lo que realmente quieren ofrecer”

¿ Qué cubre un seguro?

¿ Con un seguro puedo pensionarme?

¿ Cuales son los beneficios...de un seguro?

¿ Cuáles son los tipos y modalidades de seguros?

¿ Cuales son las cláusulas y condiciones?

¿ Me pueden dar el dinero si no pasa nada?

¿ Cuánto dinero me dan? ¿Suma asegurada?

Inquietudes del tema



Recordación marcas de aseguradoras en Colombia

La recordación de las marcas aseguradoras está determinado más por la publicidad y el voz a voz que por una experiencia de servicio personal. Las compañías de seguros que conocen son *“ Si es por publicidad se puede decir que las conocemos todas, pero si es por garantías y beneficios al asegurado yo creo que ninguna”*

Aseguradoras de mayor mención



Aseguradoras de menor mención



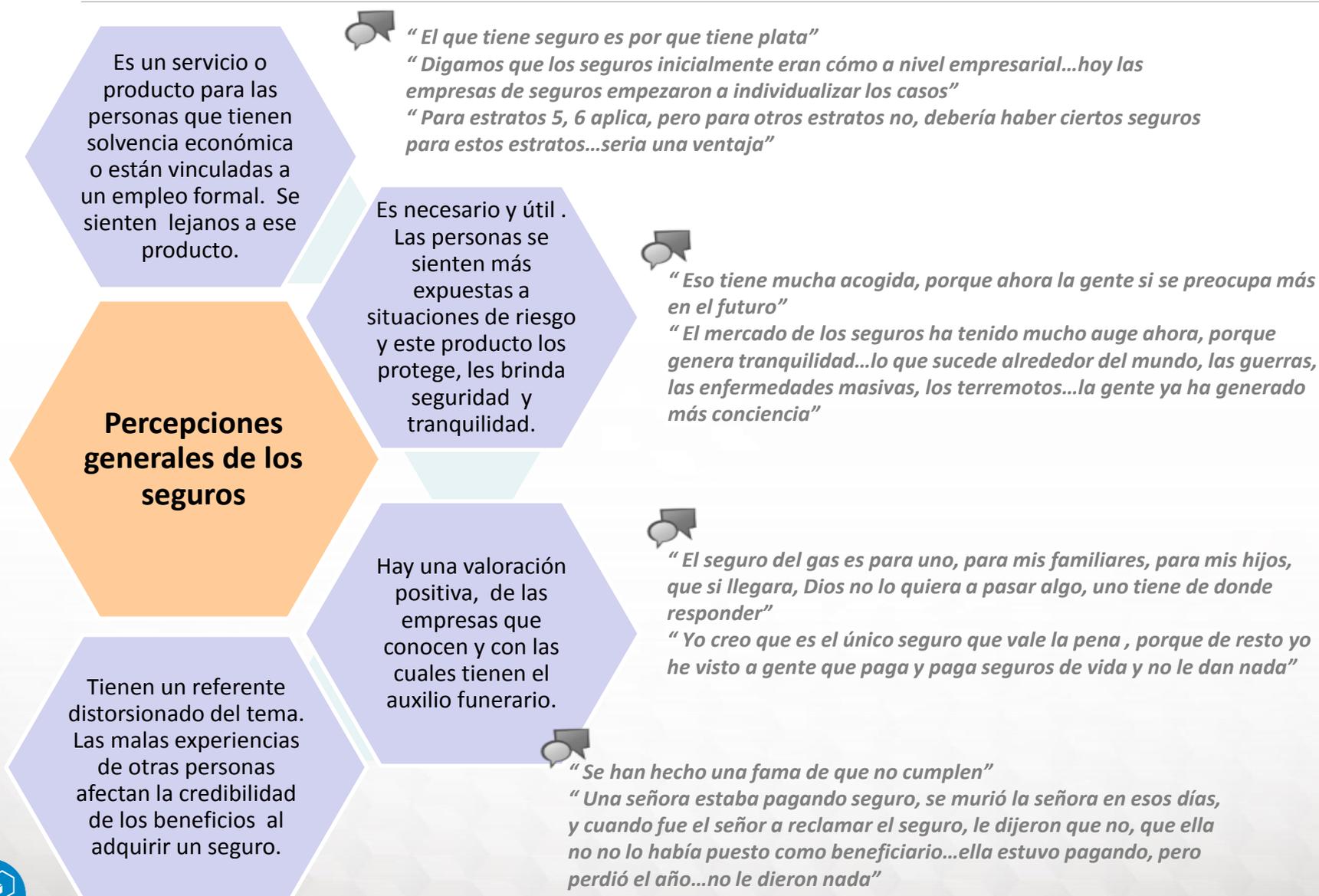
Si bien hay mayor posicionamiento y recordación de algunas marcas aseguradoras, esta ligada a la trayectoria y experiencia; los consultados perciben una homogeneidad en la oferta y en el servicio, no identifican ningún diferencial entre ellas. Consideran que estas empresas se preocupan por la protección de aquellos que “ no lo necesitan”



“ A los que más tienen que cuidar es a la población indefensa y vulnerable, a esos si no los cuida no los protege ninguna aseguradora”



Percepción de la oferta de seguros en Colombia



Tipos de seguros que conocen



“ Hay personas que aseguran sus extremidades, sus miembros, sus brazos... los futbolistas aseguran las piernas”
“ Uno se siente abrumado por tantas opciones , hay demasiadas leguleyas , demasiados términos, que uno realmente no entiende..si le entiendo le compro”

Como hay un desconocimiento del tema, no tienen claridad de la variedad de oferta en seguros, sin embargo recurren a lo escuchado por medios de comunicación y conversaciones con terceros.



Casos aislados mencionan tener seguros de vida, con Bancolombia, Colpatria por el cual pagan entre \$8.000 y \$40.000 al mes

“Estamos los tres en caso de fallecimiento le queda un seguro a mi familia”

“En mi caso si fallezco \$50.000.000 de pesos serán repartidos depende de cómo los haya organizado al momento de firmar”

Un caso menciona tener seguro contra robo

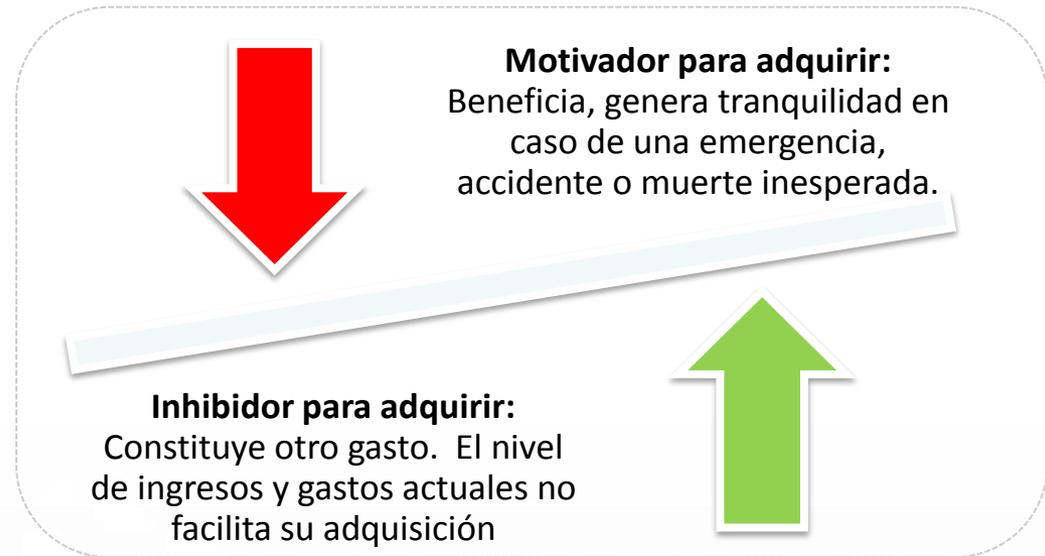
“Yo lo tengo para la moto, me vale \$120.000 pesos anuales”

Documentos que soportan o garantizan la póliza, copia del contrato, carnet.



Importancia de la tenencia de un seguro (1)

Indudablemente TODOS los consultados manifiestan la pertinencia e importancia de contar con un seguro, recurso que a futuro garantice el bienestar de su núcleo familiar.
En ese sentido:



Los seguros que más interesan a este target son: **seguro funerario y seguro de vida** (aunque no entienden la diferencia), a la oferta adicional no le restan importancia pero dada su condición, sus necesidades, nivel de ingresos, responsabilidades y expectativas, los demás opciones no son llamativas para ellos, pues no corresponden a sus intereses.



“ No tengo tanta prioridad, yo no tengo vehículo, vivienda, entonces no los necesito”

“ Es importante tener un seguro, uno piensa en el futuro, en los imprevistos, seria bueno tener un seguro que se vea como otra necesidad. Otro gasto...para mi seria prioritario el funerario y el de vida”

...y ¿cuánto estarían dispuestos pagar?

El rango promedio está entre \$10.000 y \$30.000 pesos mensuales –máximo–:
Algunos casos aislados dijeron que máximo \$40.000



Las características deseables en un seguro , que lo harían atractivo para esta población, son principalmente:

- 1** Integralidad 

*“ Que le cubra a uno todo”
“Las aseguradoras deberían tener algo contra todo, accidentes, enfermedad , que si se cayó la casa..todo en un solo paquete”*
- 2** Cuotas moderadas

*“ Sería una cuota moderada, para que uno pueda acceder, en cuotas que uno no se de cuenta”
“ La posibilidad de hacerlo mensual, bimensual, o trimestral”*
- 3** Posibilidad de inclusión de toda la familia

“ Que se pueda vincular a toda la familia, sin tener restricción o limitación de edad”
- 4** Simplicidad y claridad de la oferta – proceso-

*“ Proceso, sencillo y más asequible”
“ Ellos colocan unas cláusulas y por lo general en letra pequeña, y uno nunca las lee..y nunca cubren el 100% , como uno suele pensar”*
- 5** Cumplimiento de la oferta

*“ Deberían ser mas honestos al momento de vender”
“ Cumplir lo que ofrecen porque a veces ofrecen un plan y ya pasada la emergencia le dicen a uno , no es que usted pagó fue por esto”*
- 6** Aseguradora reconocida, con experiencia

“ Que la plata esté segura con una empresa que sea seria”

*Transparencia, honestidad, seriedad, responsabilidad, experiencia
Valores deseables en una compañía aseguradora*



El desconocimiento del tema y las expectativas asociadas a los seguros, causan una distorsión del concepto. Algunos consideran que este producto/ servicio podría ser un sinónimo de ahorro, de manera que el dinero consignado se convierta en una alternativa para la resolución de un evento o emergencia, es decir que puedan disponer de él cuando lo crean necesario.



“ Ideal...tener la posibilidad de recuperar la plata o algo así, ahí ya a la gente no le duele tanto”

“Que a uno le devuelvan su platica como si fuera una pensión, o por lo menos la mitad, porque es que hay gente que en realidad no lo utiliza, y lo sacan del sistema, por los años, porque ya no les cubre”



La expectativa anterior, se afianza cuando se hace conciencia de una preocupación colectiva ¿Qué pasara cuando llegemos a viejos?

Dada la condición laboral de la mayoría de los consultados, personas con trabajos independientes ,a las cuales sus ingresos no les permiten cotizar al sistema pensional, lo que favorece que visualicen en el seguro una oportunidad para tener tranquilidad y estabilidad económica.



“Yo no tengo esperanza de una pensión, porque yo no volví a consignar, entonces, un seguro que le cubra a uno la vejez y la enfermedad, porque uno llega a viejo y llega con los achaques, yo por lo menos tengo 49 años y tengo artrosis, entonces, va a llegar un tiempo en que no voy a poder hacer nada.”





Las preferencias relacionadas con la estrategia comercial, apuntan a canales y **mecanismos personales**, esta es según los consultados la alternativa más acertada para ofertar los seguros. Se destacan: visita personal al domicilio, llamada telefónica, talleres, jornadas de sensibilización y documentación, asesoría personalizada y perifoneo

Esta predilección se explica en dos consideraciones:

Dado el nivel de desconocimiento del tema y la necesidad de comprender uno a uno los temas relacionados, la presencia de un asesor en cierta medida asegura la comprensión y genera confianza y cercanía.

Desconocimiento

La experiencia de servicio obtenida con los seguros exequiales confirma la pertinencia y el deber ser del proceso de venta

Experiencias

Es claro que esta población NO es cercana a al tecnología, se evidencia poco uso y relacionamiento con ella; de ahí que el Internet no es el mecanismo de comunicación que preferirán para informarse y adquirir seguros.





CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM



PRINCIPALES HALLAZGOS



Principales hallazgos

Riesgos percibidos



Principales hallazgos

Conocimiento y percepción del oferta de seguros

Falta conocimiento del tema . Es una población desinformada

-No conocen los productos disponibles, características de la oferta de valor-, condiciones, beneficios, cláusulas-

Situación que afianza los sentimientos de desconfianza

Hay una actitud favorable frente a la adquisición de seguros aún cuando no existe una cultura o hábito de pensar en el futuro.

-Sólo se piensa en los gastos inmediatos-

Situaciones que generan un impacto laboral, económico y emocional son los principales motivadores de compra de seguros.

La oferta de seguros se percibe distante y excluyente. Se perciben como una población desatendida

-Percepción asociada a la actividad económica (oferta para empleados) y a los costos –Cuotas mensuales altas

No se ha desarrollado la oferta ajustada las necesidades y posibilidades de este tipo población.



“ Yo creo que es cultura, si yo compro un seguro voy a dar determinada plata por cuantos años y cuando se recibe...falta sensibilizar a la gente”

“ Que lo hagan atractivo como para que la gente vea lo importante que es tener un seguro”

“ Que le hagan entender a uno que no está perdiendo la plata, siendo que está haciendo un ahorro, un inversión, no solamente para uno sino para las personas que dependen de uno”



Con base en las necesidades, expectativas y preferencias del target objeto de estudio y las falencias percibidas del sistema asegurador las áreas de oportunidad son:

- Concientizar a las aseguradoras del país de la relevancia y pertinencia de una oferta incluyente y amplia que alcance a todos los niveles socioeconómicos.
- Mostrar el componente humano de las aseguradoras, reflejar interés social del negocio y su preocupación por el bienestar de los colombianos a través de la comunicación de los valores y atributos que caracterizan al gremio -honestidad, seriedad y cumplimiento-
- Diseñar estrategias de acercamiento del sistema asegurador a la población de bajos ingresos de Colombia e identificar mecanismos para reducir la brecha entre ellos.
- Plantear un programa de educación financiera que permita dar a conocer la oferta de servicios, los beneficios recibidos y la importancia de ello, mediante contenidos claros, precisos y concisos.
- Adecuar el esquema de relacionamiento, el desarrollo de productos y servicios con base en el perfil, intereses, necesidades y capacidad de pago de este grupo objetivo.



- Establecer la asesoría personalizada como el principal mecanismo para la venta y seguimiento al proceso (contacto personal, telefónico). El canal virtual puede constituirse en una estrategia alterna y complementaria específicamente para las personas jóvenes.
- Estructurar una oferta de valor sostenible que contemple específicamente las situaciones de mayor impacto para esta población (muerte, enfermedad y accidentes).

