



Seminario Internacional
de Seguros y Fianzas

Panel de educación e inclusión financiera

Gabriela Zapata Álvarez
17 Noviembre 2016



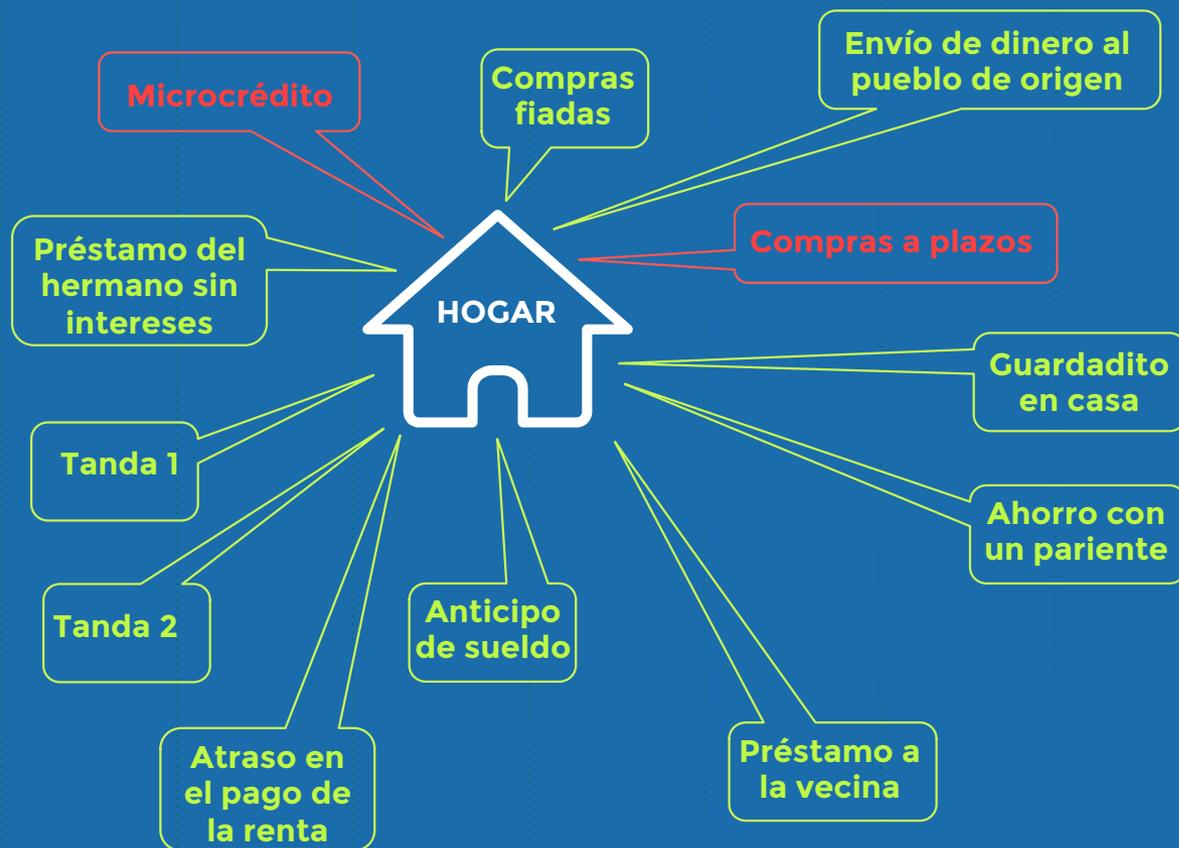
COMISIÓN NACIONAL DE
SEGUROS Y FIANZAS

Volatilidad del ingreso y gasto del hogar de 'Ana' y 'Joaquín'

Ingreso per capita promedio: **\$863/mes**



En un año, un hogar utiliza una combinación de productos financieros **informales** y **formales**



7

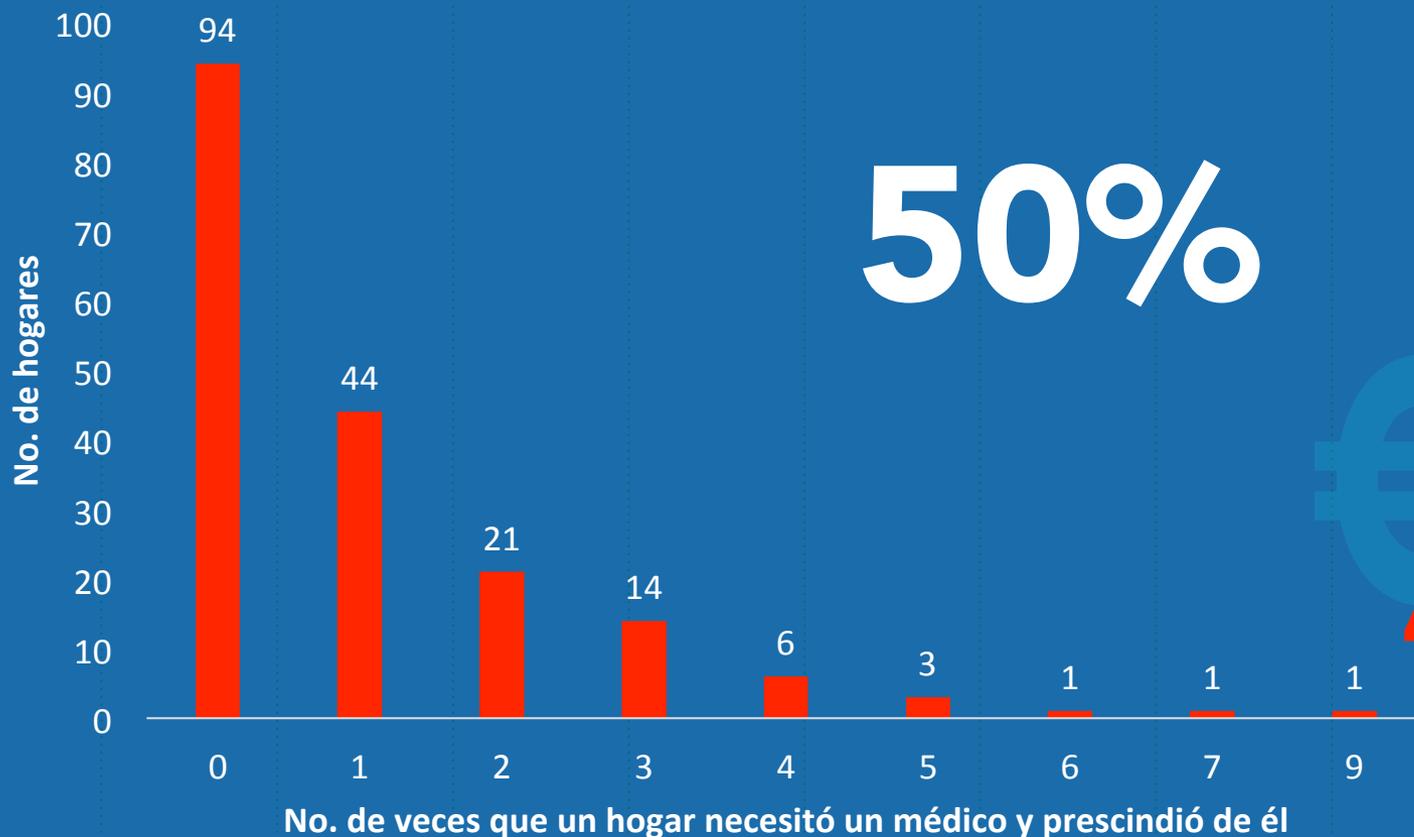
Instrumentos financieros en promedio utilizados por hogar

Mientras más alto el **gasto en salud**, mayor la tendencia a pedir prestado a familiares y amigos



La mitad de los hogares tuvo que **prescindir** de atención médica, por lo menos una vez, por falta de recursos

Hogares que prescindieron de atención médica



Ejemplo de **póliza básica** diseñada para el segmento de bajos ingresos en México

Cobertura Sumas Aseguradas	Nombre de la póliza
Muerte accidental	\$50,000.00
Ayuda para gastos de sepelio por muerte accidental	\$10,000
Reembolso de gastos médicos por accidente	\$20,000
Deducible - Reembolso de gastos médicos por accidente	\$500.00
Indemnización diaria por hospitalización (aplica período de espera de 3 días y la indemnización se paga a partir del 1er día)	\$300.00

Asegurado Titular:

Calle	No. Exterior	No. Interior	Colonia	C.P.	Delegación o Municipio	Estado
Domicilio:	8				Álvaro Obregón	Distrito Federal

Vigencia: Desde las 12:00 hrs de	26/10/2016	Clave de Agente	Nombre del Agente	Registro
Hasta las 12:00 hrs de	26/10/2017			

Fecha de Emisión	28/10/2016	Moneda	Conducto de Cobro	Método de Cobro
Forma de Pago	ANUAL	PESO	Agente	

Prima Neta	Pago Fraccionado	Gastos de Expedición	% IVA 16	I.V.A.	Prima Total
------------	------------------	----------------------	----------	--------	-------------

_____)

LISTADO DE ASEGURADOS

Nombre(s)/Apellido Paterno/Apellido Materno	Parentesco TITULAR	Sexo	Fecha Nacimiento	Edad
---	--------------------	------	------------------	------

COBERTURAS
- Muerte Accidental

SUMA ASEGURADA
\$50,000.00

COBERTURAS ADICIONALES
- Ayuda para Gtos Funerario en Caso de Muerte Acc
Indemnización Diaria por Hospitalización
Reembolso de Gastos Médicos por Accidente

SUMA ASEGURADA	DEDUCIBLE
\$10,000.00	
\$300.00	Días de espera 3 y periodo máximo de cobertura de 180 días.
\$20,000.00	\$500.00

ENDOSOS EN ESTA PÓLIZA:

Los riesgos amparados en esta Carátula de Póliza reflejan el cúmulo de todos los incisos que componen la Póliza.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 27 de Febrero de 0012, con el número CNSF-G0112-0071-2012.

La utilización de un lenguaje **entendible y adecuado** es *esencial*



Cobertura Sumas Aseguradas	Nombre de la póliza
Muerte accidental	\$50,000.00
Ayuda para gastos de sepelio por muerte accidental	\$10,000
Reembolso de gastos médicos por accidente	\$20,000
Deducible reembolso de gastos médicos por accidente	\$500.00
Indemnización diaria por hospitalización (aplica período de espera de 3 días y período máximo de cobertura de 180 días)	\$300.00

Pero además: ¿Para qué alcanzarían \$60,000? ¿"Reembolso" y además un "deducible" cuando mi ingreso de entrada no alcanza? **¿Me sirve?**



Cómo cerramos la brecha
entre lo que la gente **ya
sabe** y lo que realmente
necesita saber para tomar
una decisión acertada
sobre un producto
financiero?





Cuál es la efectividad de los programas actuales de educación financiera?

¿En qué podemos mejorar?



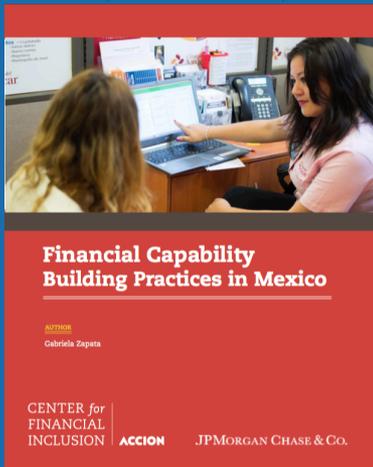
Un meta análisis de **168** documentos y reportes de **201** estudios realizado en Estados Unidos analizó la **relación de la educación financiera en los comportamientos financieros** y encontró que:

0.1%

de la **variación en comportamientos financieros** se debe a las intervenciones de educación financiera, con efectos aún más bajos para los segmentos de menores ingresos.”

0.0%

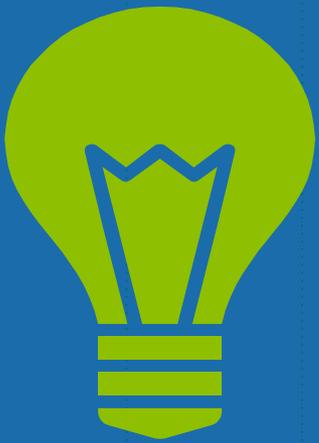
de la **variación en comportamientos financieros** en estudios que utilizaron pruebas aleatorias controladas (RCTs),



¿Qué encontramos en México?

Prácticas en capacidades financieras en México, 2016

- Predominan iniciativas de educación financiera en aula y a través de **transferencia** de información directa (presencial u *online*)
- Prevalece la **falta** de medición de impacto conductual y en el bienestar de los clientes
- No identificamos ninguna iniciativa a gran escala enfocada en generar capacidades financieras y cambio de comportamiento **medible**



**Lo que sí sabemos
que funciona**

- 
- Acercar los esfuerzos de educación y capacidades financieras al **uso** de productos y servicios financieros
 - Incorporar elementos probados de **cambio conductual** a las iniciativas

Recomendaciones para la educación financiera

- **Específica** – sólo 1 tema a la vez
- **Relevante** – relacionada con un tema sobre el cual las personas puedan actuar en ese momento
- **“Justo a tiempo”** – proporcionada justo antes de que la persona deba tomar una acción
- **Atajos mentales o reglas básicas** – que sean fáciles de recordar



Otras recomendaciones para la educación financiera

- Diseñar opciones “por defecto” (*default*)
- Usar recordatorios y textos via SMS o WhatsApp
- Proporcionar asesoría financiera (*coaching*)





Soluciones innovadoras son esenciales para ampliar la inclusión financiera de calidad en el país

- ✦ Productos **relevantes** y **fáciles** de usar que le resuelvan a la gente y no requieran explicaciones largas ni manuales complejos para entenderse y usarse
- ✦ Canales **accesibles** para hacer uso de los productos y servicios
- ✦ **Innovación \neq Uso de tecnología**



Un mercado creciente en **seguros digitales** a través de primas gratuitas (“*Freemiums*”)



Gana un seguro de vida gratis de hasta US\$520 dependiendo de tu consumo de tiempo aire

Mientras más saldo consumes, más cobertura tienes

Paga sólo US \$0.68 por mes y duplica tu cobertura gratuita

Obtén hasta US\$1,040 en seguro de vida para ti y un miembro de tu familia

Compra cobertura adicional para un miembro de tu familia

Salud, celular, viaje ...

- **Tigo** – una empresa de telecomunicaciones, ofrece seguros gratuitos como producto de lealtad apostando a que los clientes eventualmente paguen para obtener mayor cobertura.
- Tigo más que duplicó el tamaño del mercado de seguros en Ghana desde 2010.



La **inclusión financiera** está ligada a la **centricidad en el cliente**.

Centrarse en el cliente no es un proyecto ni un simple ejercicio, ni un departamento en la institución.

Es un proceso continuo de actuar y reaccionar al **mercado**, a la oferta de sus **competidores**, a las quejas y deseos de sus **clientes** y a las finanzas del **negocio**.



iGracias!

¿Preguntas?

Gabriela Zapata
zapoh2010@gmail.com

