



Seguros contra desastres en Guatemala

El programa del Banco de Desarrollo Rural (Banrural) de Guatemala brinda protección a los agricultores ante desastres naturales, en especial a los pequeños agricultores y propietarios de micro y pequeñas empresas, con tarifas razonables. Solo al cierre de febrero de 2020, el producto había beneficiado a más de 10800 clientes directos, impactando en más de 54000 beneficiarios indirectos.

Los países centroamericanos están particularmente expuestos a catástrofes naturales, las cuales se han incrementado como consecuencia del cambio climático. Las catástrofes naturales tienen un impacto mayor en las poblaciones vulnerables de escasos recursos, ya que son estas las que suelen estar más expuestas a tales eventos y por lo general no tienen acceso a mecanismos eficientes de gestión de riesgo.

Ante los efectos de una catástrofe natural, las familias se ven obligadas a vender sus bienes, utilizar sus ahorros, recurrir a la ayuda de familiares y amigos, asumir deudas o

exigir a los hijos contribuir a la economía del hogar y, por lo tanto, estos se ven forzados a dejar sus estudios, entre otros problemas.

El Banco de Desarrollo Rural, S. A. (Banrural), de Guatemala, es consciente de que los desastres naturales detienen la productividad y los buenos resultados de los esfuerzos de sus clientes. En virtud de lo anterior creó el Seguro Paramétrico, un novedoso producto en el país, que cubre las pérdidas y garantiza la continuidad de la actividad productiva en casos de sequía, exceso de lluvia o terremotos.

Este seguro protege a los clientes de crédito de Banrural, que son pequeños agricultores y propietarios de micro y pequeñas empresas productoras, en caso de un desastre natural, indemnizando una parte o el total del crédito, según sea la intensidad y magnitud del desastre ocurrido en el área donde se realiza la actividad productiva.

Objetivos del producto

- Brindar protección, ante desastres naturales, a las poblaciones vulnerables del país, pequeños agricultores y propietarios de micro y pequeñas empresas.
- Facilitar a los asegurados, con tarifas razonables, soluciones para enfrentar pérdidas económicas ante la ocurrencia de una catástrofe natural, mediante la modalidad del ajuste del siniestro con base en índices climáticos.
- Contribuir con alternativas de mitigación de los efectos del cambio climático, con la cobertura de seguros principalmente para pequeños agricultores y propietarios de micro y pequeñas empresas productoras, para la continuidad de sus actividades productivas.

Alineación con el mandato social

La naturaleza de Banrural está orientada, sobre todo, al área rural del país y a la inclusión financiera, fortaleciendo, a través de los seguros, la resiliencia de los clientes de crédito en las comunidades más vulnerables del país.

El Seguro Paramétrico se ofrece a los clientes de Banrural en las líneas de créditos productivos, que garantizan su inversión ante la ocurrencia de eventos catastróficos, lo cual activa las coberturas y genera indemnizaciones a una parte o al total del crédito, según sea la intensidad y magnitud del desastre ocurrido en las zonas productivas.

Este seguro protege a los clientes de crédito de Banrural, que son pequeños agricultores y propietarios de micro y pequeñas empresas productoras, en caso de un desastre natural, indemnizando una parte o el total del crédito.

La modalidad de Seguro Paramétrico es una alternativa viable para la atención de emergencias ante eventos de desastres naturales, reconociendo la ocurrencia de un evento indemnizable.

El segmento objetivo para el Seguro Paramétrico está conformado, principalmente, por 433413 propietarios de microempresas y 819162 productores agrícolas, lo cual suma la cantidad de 1252575 potenciales clientes. De este segmento, Banrural ha atendido con crédito a 94431 clientes, lo cual representa únicamente el 8%, indicando con ello la amplia demanda potencial para la escala del producto.

Características del producto

El microseguro desarrollado es una solución para cubrir a personas en situación de vulnerabilidad, dedicadas a actividades productivas en zonas o regiones con alta exposición a catástrofes naturales.

Este producto brinda cobertura por interrupción de la producción, lo que se define como afectación causada por eventos severos de la naturaleza a la continuidad normal de la actividad productiva, y se cuantifica teniendo en cuenta la inversión realizada y los ingresos comerciales esperados. En caso de que ocurra se activarán los detonadores paramétricos.

El proceso operativo del producto ante un evento catastrófico es el siguiente:

El segmento objetivo para el Seguro Paramétrico está conformado, principalmente, por 1 252 575 potenciales clientes. De este segmento, Banrural ha atendido con crédito a 94 431 clientes, lo cual representa únicamente el 8 %, indicando con ello la amplia demanda potencial para la escala del producto.

- La plataforma MI CAPP informa a Aseguradora Rural que hubo un evento que afectó las actividades productivas de los clientes sujetos a pago. En este reporte se indica la ubicación, el índice que registró y el porcentaje (%) de indemnización.
- Aseguradora Rural, con base en el reporte, efectúa un cuadro de saldos de la cartera de créditos por cliente para poder realizar el cálculo de pagos individuales, generando un reporte de pagos (cifras) por cliente, que se traslada a Banrural.
- Banrural activa el proceso de pago aplicando al crédito o directamente a la cuenta del cliente, cuando la indemnización es superior al saldo del crédito.

Otra característica del Seguro Paramétrico es que el cliente no tiene que dar aviso para reclamar el seguro. Los clientes se enteran de que su seguro activó un pago por evento a través de un mensaje de texto a su teléfono celular.

Es importante destacar que el producto brinda muchos beneficios e impactos para los clientes y para Banrural, entre los principales:

Beneficios e impactos

a. Para el cliente

- Brindar continuidad a la actividad económica.
- Disponibilidad de recursos para invertir nuevamente.
- Reactivación de la economía local al contar con más asegurados.
- Impactar en la tranquilidad y bienestar del beneficiario directo y de su familia.

b. Para Banrural

- Posicionar a Banrural y a la Aseguradora Rural como referentes de innovación en el sector financiero, aportando en la lucha contra los efectos del cambio climático y la conservación del medioambiente.
- Oportunidad de incrementar la cartera al contar con una solución que mitiga riesgos ante desastres naturales, siendo una nueva experiencia para el cliente.



Resultados

- Al cierre de febrero de 2020, el producto había beneficiado a más de 10 800 clientes directos, impactando en más de 54 000 beneficiarios indirectos, con una participación de las mujeres del 57,8 %.
- Banrural cuenta con un saldo de cartera de crédito asegurada, por US\$ 16,5 millones.
- Se han atendido 64 eventos catastróficos, de los cuales el 52 % corresponde a sequía y el 48 % a excesos de lluvia.
- Ha realizado 44 668 pagos a 10 868 clientes indemnizando por un monto de US\$ 670 000.
- De los pagos realizados por segmento, el 57 % corresponde a Microagro y el 43 % a Microseguro.

- Incrementa la fidelización de los clientes al indemnizar de forma inmediata cuando experimentan la ocurrencia de un evento catastrófico.
- Mejora la sanidad de la cartera crediticia.

Lecciones aprendidas

a. Desde la perspectiva del cliente

- La participación de aliados estratégicos y la cooperación internacional han sido fundamentales para el diseño y gestión de los mecanismos y herramientas para la implementación de productos innovadores, además de que genera un valor agregado a los productos crediticios.
- Los medios de comunicación y programas de educación financiera son fundamentales para la sensibilización de los clientes y colaboradores ante los riesgos, para la comprensión de los beneficios del seguro y sobre el mecanismo de reclamos por eventos catastróficos cubiertos.

b. Desde la perspectiva de Banrural

- Los estudios técnicos y la prueba piloto son indispensables para conocer las necesidades de los clientes y su nivel de comprensión y expectativas de una cobertura catastrófica.
- La comunicación permanente y el acompañamiento de la Superintendencia de Bancos (SIB) como ente regulador, son fundamentales para avanzar en el diseño y formulación del producto.
- El monitoreo del nivel de aceptación, la opinión de los clientes, así como los ajustes en los reportes de medición, deben ser permanentes para realizar acciones de mejora en el proceso y el producto.
- El diseño de un producto que parte de las opiniones y necesidades del cliente garantiza su aceptación y penetración en el mercado.
- Los desembolsos de las indemnizaciones en forma automática y de manera inmediata, contribuyen significativamente a la sanidad de la cartera, a la credibilidad, fidelización y continuidad del negocio de los clientes.



Conclusiones

- Guatemala es un país con altos niveles de pobreza y con más alta vulnerabilidad ante los efectos del cambio climático; situación que lleva al país a perder con mayor facilidad gran parte de su producción o de sus cultivos o cosechas, principalmente por escasez o exceso de lluvia, elementos que permitieron a Banrural y a Aseguradora Rural desarrollar un producto que mitigue las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de eventos catastróficos.
- El Seguro Paramétrico es una alternativa viable de inclusión financiera de Banrural y Aseguradora Rural, en cumplimiento de su visión y misión, el cual facilita el acceso a los créditos con mecanismos de resiliencia de los segmentos productivos más vulnerables ante las amenazas del riesgo climático, minimizando pérdidas ante situaciones de afectación por desastres naturales, protegiendo los montos de crédito de cartera y aportando para la reinversión de los pequeños productores.
- La indemnización del seguro cuenta con un mecanismo de atención inmediata para los reembolsos ante el suceso de un evento catastrófico, constituyéndose, también, en un mecanismo eficiente, transparente y un aliciente para el asegurado al contar de nuevo con sus recursos para invertir, lo cual aumenta la fidelización hacia Banrural.
- La continuidad del negocio de los clientes asegurados ante la incertidumbre derivada de eventos catastróficos, es el principal beneficio del Seguro Paramétrico.
- Banrural y Aseguradora Rural contribuyen de forma importante a la dinamización de la economía local que impacta, primordialmente, en proporcionar la tranquilidad y bienestar del beneficiario directo y de su familia.