



Oficina  
Internacional  
del Trabajo

CASE BRIEF:

## FONKOZE

Miguel Solana y Alice Merry



micro **nsurance**  
**nnovation facility**  
PROTECTING THE WORKING POOR

# CASE BRIEF:

## FONKOZE

**Nombre del producto:** Kore W

**Lugar:** Haití

**Descripción:** Kore W protegía a los pequeños empresarios en casos en que un desastre natural destruyera su propiedad, el lugar de su negocio o el inventario del mismo. El producto era obligatorio cuando los clientes obtenían un préstamo de Fonkoze. Si los clientes sufrían daño como resultado de un desastre natural, ellos tenían derecho a recibir un pago de aproximadamente US\$ 125 para ayudarlos a enfrentar la pérdida. Su préstamo con Fonkoze también era condonado, y tan pronto como ellos estuvieran listos, eran capaces de obtener un nuevo préstamo para ayudarlos a recomenzar con sus actividades.

**Porcentaje de la prima en relación al préstamo:** 3 por ciento del monto del préstamo.

**Personas cubiertas:** Obligatorio para todos los clientes de microcrédito de Fonkoze (60,000 a fines del 2012)

Haití experimenta catástrofes regulares causadas por tormentas, sequías y terremotos. Incluso aquellas personas pobres de Haití quienes sobreviven estas catástrofes enfrentan severas dificultades para reanudar sus actividades con sus propiedades y activos de negocio destruidos.

El seguro es visto en mayor medida como una forma de proteger a personas de bajos ingresos contra los peores efectos de tales riesgos climáticos. Las reaseguradoras multinacionales tienen la capacidad y conocimiento técnico para hacerse cargo de estos grandes riesgos climáticos, sin embargo, existe un abismo entre el mundo de las reaseguradoras multinacionales y la vida cotidiana de las personas más vulnerables en Haití. Fonkoze, la institución microfinanciera más grande de Haití, fue capaz de servir como un puente entre las soluciones sofisticadas de seguro y los empresarios de pequeña escala.

Fonkoze otorgó el producto de seguro, Kore W, a todos sus clientes de microcrédito. Fonkoze estaba a su vez cubierta por la Organización de Microseguros contra el Riesgo de Catástrofes (MiCRO, por sus siglas en Inglés), una compañía de reaseguros establecida mediante una alianza público-privada.<sup>1</sup> MiCRO contrató el reaseguro paramétrico de SwissRe. La cobertura paramétrica se pagaba cuando se excedían límites o gatillos específicos en el caso de lluvia, velocidad del viento, o actividad sísmica. Estos eventos eran detectados de forma satelital o tecnología de simulación. MiCRO pagaba a Fonkoze la totalidad de los beneficios de las coberturas del riesgo básico y paramétrico, menos un deducible de la

cobertura de riesgo básico del 15%.

## EL ROL DE LA INSTITUCIÓN DE MICROFINANZAS

Es muy común para las aseguradoras de vender el microseguro a través de las instituciones de microfinanzas. Sin embargo, el rol de Fonkoze fue un rol mucho más amplio que el usual. El producto de seguro estaba integrado al producto de crédito mediante una prima automática del 3 por ciento del valor del préstamo. A la vez, el producto de seguro también hacía uso de la infraestructura de la institución a todo nivel, incluyendo la distribución, educación a clientes, evaluación, servicio al cliente y pago de siniestros.

Hubiera sido imposible para Fonkoze haber enviado personal de su oficina central a evaluar el daño experimentado por cada uno de sus clientes en lugares remotos a lo largo de todo el país. Por ese motivo hizo uso de los jefes de grupo de crédito, prestatarios elegidos por su grupo de crédito para desempeñar un número de tareas en su representación. Para la evaluación de siniestros, el jefe de grupo de crédito visitaba a cada cliente para registrar el daño que ellos habían experimentado, llenaba formularios para registrar los siniestros, y los reportaba a la agencia más cercana de Fonkoze.

Al inicio, el personal de gestión especialmente entrenado, también visitó los centros después de un desastre para revisar los siniestros reportados por los jefes de grupo de crédito, y ayudar a los grupos a alcanzar un consenso acerca de qué siniestros deberían pagarse. Sin embargo, el proceso era muy lento y no ajustado para lidiar con muchos eventos de magnitud en un período corto de tiempo. Tomó un promedio de 44 días para que Fonkoze pagara los reclamos de 2011. Un resumen de MILK, producido por el Microinsurance Centre, sugería que el retraso en el pago de los reclamos estaba minando el valor del producto

<sup>1</sup> Los socios que trabajaron conjuntamente para el lanzamiento de MiCRO incluyen a Fonkoze, Mercy Corps, Swiss Re, Caribbean Risk Managers Ltd., GC Micro Risk Solutions@ una división de Guy Carpenter & Company, LLC., Alternative Insurance Company (AIC), el Departamento para el Desarrollo Internacional del Reino Unido (DFID), la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), y el Banco de Desarrollo del Caribe (CDB).





“Kore W es una herramienta tan importante. Para nosotros es realmente importante saber que podemos levantarnos rápidamente después de que ha pasado un desastre natural. Podemos continuar con nuestras vidas y tener esperanza y alimentar a nuestros niños.” - Guerda Pierre, Cliente de Fonkoze y jefe de centro de crédito

ya que los clientes todavía tenían que recurrir a financiamiento informal mientras esperaban recibir los reembolsos correspondientes.

En su segundo año de operaciones los desastres frecuentes y severos pusieron presiones sobre el proceso de reclamos. Kore W pagó a casi 28,000 clientes como resultado de múltiples eventos que afectaron al país ese año. Esto incluyó la tormenta tropical Isaac (en Agosto de 2012) y el huracán Sandy (Octubre de 2012). Fue difícil enviar sólo 11 personas de la dirección especialmente entrenadas a más de 1,100 centros afectados por los desastres, y esperar para facilitar las decisiones. Inevitablemente este proceso retrasó los reclamos. Como resultado, cuando llegó el huracán Sandy, Fonkoze decidió eliminar el requerimiento de que personal de la dirección llevara adelante encuentros de facilitación con los centros. Para ese momento, los jefes de grupo de crédito se habían vuelto mucho más idóneos en evaluar los daños y presentar los siniestros. Siempre y cuando ellos identificaran a poco menos de la mitad de los clientes de un grupo como siniestrados, los reclamos eran pagados sin realizarse otra investigación. Los clientes todavía tenían siempre la oportunidad de llamar a una línea gratuita para expresar su sentimiento si no estaban satisfechos con el proceso de siniestro.

## LECCIONES PARA EL FUTURO

Para 2012, el valor del producto para los clientes era mucho más claro,<sup>2</sup> y ya se habían realizado muchas mejoras. Sin embargo, como resultado de la severa serie de desastres en el 2012, el producto llegó hasta sus límites financieros. Durante su primer año, los pagos a Fonkoze de la póliza paramétrica cuadraron muy de cerca al monto que Fonkoze pagó a sus clientes por los siniestros sufridos. Sin embargo, durante 2012 los clientes sufrieron

pérdidas significativamente más altas de lo que fué reembolsado dentro de la póliza paramétrica. Tanto SwissRe como MiCRO habían establecido límites anuales generales respecto a las indemnizaciones, pero el compromiso de Fonkoze con sus clientes no tenía límite. A pesar de que las pérdidas fueron - en última instancia - compensadas por subvenciones, Fonkoze se vio obligado a dejar de ofrecer el producto Kore W en su forma existente.

A pesar de que el producto no está siendo distribuido actualmente en Haití, MiCRO está preparándose para ofrecer un producto de microseguro de catástrofes en otros países de Centroamérica y el Caribe. Estos esquemas tienen mucho que aprender de las experiencias de Fonkoze. Los productos paramétricos son nuevos y los pagos por este concepto todavía pueden no reflejar con precisión el daño experimentado. Las instituciones de microfinanzas no pueden aceptar el nivel de riesgo que Fonkoze enfrentó. Por lo tanto, se requiere de mucho tiempo y capital para probar y ajustar completamente un producto paramétrico, y para asegurarse que todas las partes involucradas estén suficientemente protegidas.

Fonkoze también demostró que las instituciones de microfinanzas pueden constituirse en un poderoso canal para brindar el seguro de catástrofes a personas de bajos ingresos. Su cercana relación con clientes las sitúa en una buena posición no sólo para afiliar clientes, sino también para evaluar, brindar el servicio, pagar siniestros, y para construir confianza y comprensión entre ellos.


“Estoy convencida que las personas de bajos ingresos requieren de un número de diferentes herramientas para manejar los riesgos que enfrentan. El seguro es una de las más importantes. Todavía no lo hemos logrado adecuadamente, pero tampoco me voy a dar por vencida.” – Anne Hastings, Directora, Servicios Financieros de Fonkoze.

## EL SEGURO HACE QUE LOS CLIENTES SEAN MÁS LEALES A LA IMF

La cobertura del microseguro de catástrofes obligatoria vinculada a un producto de crédito puede mejorar el desempeño de una institución de microfinanzas, al proteger su cartera y reducir la tasa de deserción de clientes. En el primer año que Fonkoze brindó el producto Kore W a sus clientes, la tasa de deserción de Fonkoze fue la más baja de su historia, del 10 por ciento comparada a tasas previas de entre 20 y 25 por ciento. Además, los pagos por el seguro tenían un efecto significativo: en agencias donde ningún cliente recibió pagos del seguro, la tasa de deserción fue del 14.1 por ciento, mientras que en agencias donde una porción de los clientes recibió reembolsos, la tasa de deserción fue de sólo 8.7 por ciento.

Fonkoze también quería entender si el rechazo de reclamos de siniestros causaba molestia a los clientes. Por este motivo, Fonkoze realizó un breve análisis de tasas de retención entre clientes que habían presentado un siniestro el cual hubiera sido rechazado. En general, el 84 por ciento de estos clientes obtuvo otro préstamo. Por tanto, la experiencia de Fonkoze sugiere que añadir la cobertura de catástrofes de forma obligatoria no merma las actividades de crédito e incluso puede incrementar la lealtad del cliente.

<sup>2</sup> Milk Brief #23



Acogido por el Programa de Finanzas Sociales de la Organización Internacional del Trabajo, el Fondo para la Innovación en Microseguros intenta aumentar la disponibilidad de seguros de calidad para las familias de bajos ingresos en el mundo en desarrollo con el fin de ayudarles a protegerse contra riesgos y superar la pobreza. El Fondo se inició en 2008 con el apoyo de una subvención generosa de la **Fundación Bill y Melinda Gates** a fin de contribuir a que la cobertura de los seguros llegara a millones de personas de bajos ingresos en el mundo e promover las lecciones aprendidas en término de microseguros. Se benefició también de subvenciones de **varios donantes** dentro de los cuales la **Z Zurich Foundation** y **AusAID**.

Ver más en  
[www.ilo.org/microinsurance](http://www.ilo.org/microinsurance)