



PRIMER ESTUDIO DE DEMANDA DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN SEGUROS EN COLOMBIA

Unión temporal Cifras & Conceptos y Bioestadística



Agenda

1. Objeto, método y alcance del estudio.

2. Principales resultados del estudio.

3. Discusión y comentarios

1. Objeto, método y alcance del estudio.

Objetivo del proyecto : Realizar un estudio cualitativo y cuantitativo sobre el estado de la inclusión financiera en seguros **desde la demanda**. Se evaluaron las dimensiones de acceso, uso, calidad y bienestar.

Los resultados de la encuesta, representan el nivel nacional, por nivel de ruralidad y regiones.

Métodos combinados de investigación



1. 1 La encuesta



CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®



Población objetivo: Jefes o cónyuges mayores de 18 años.
Encuesta a hogares.



Ámbito geográfico cubierto
6 regiones principales.
23 departamentos.
89 municipios.
4 niveles de ruralidad.
6.520 hogares encuestados.
Representa 11.465.000 hogares.



Equipo de trabajo
223 encuestadores.
42 supervisores de campo.
5 coordinadores regionales.

Margen de error estándar relativo máximo observado 4.5% para las estimaciones al total poblacional, con una confiabilidad del 95%. Para fenómenos observados en la población con una frecuencia mínima del 10%. Frecuencias observadas para el total nacional mayores a 10% tienen un menor error en la estimación.

Por región geográfica, el error observado para estimaciones al total regional son inferiores al 7.5%, para fenómenos observados con una frecuencia mínima del 25% y una confiabilidad del 95%, excepto en la región pacífica, que el error es de 8.7%.

Tanto en regiones como por niveles de ruralidad frecuencias observadas superiores al 25% presentan un menor error en la estimación

Recolección de la información: Desde el 19 de junio hasta el 18 de agosto

Número total de datos recolectados: 906.000

1.1 La Encuesta

Niveles de desagregación

Por región



Antioquia

Atlántica

Bogotá

Central

Oriental

Pacífico

Valle del Cauca

Por ruralidad



Ciudades principales y aglomeraciones

Intermedia

Rural

Rural disperso

Nivel socioeconómico



Bajo

Medio

Alto

Ó

Ó

1.1 La Encuesta



Módulo	Aplica a:	N° de preguntas
A. Características generales para jefe del hogar y/o cónyuge	Todos los hogares	4
B. Datos de la vivienda	Todos los hogares	2
C. Datos del hogar		9
D. Vinculación financiera		6
E. Conocimiento de seguros		4
F. Bienestar	Todos los hogares	2
G. Tipos de Seguros que tiene el hogar	Hogares que tienen seguro actualmente	21
H. Tipos de seguros que tuvo el hogar	Hogares que tuvieron y ahora ya no tienen seguro	4
I. Razones por las que nunca han tenido un seguro	Hogares que nunca han tenido un seguro	1
J. Preferencias	Hogares que tuvieron y ahora ya no tienen seguro	6
	Hogares que nunca han tenido un seguro	
K. Experiencia del cliente	Hogares que tienen seguro actualmente	17
L. Quejas	Hogares que tienen seguro actualmente	10
M. Choques del hogar	Todos los hogares	27
N. Educación para jefe del Hogar y/o Cónyuge	Todos los hogares	1
O. Características socioeconómicas para jefe del hogar y/o cónyuge	Todos los hogares	3

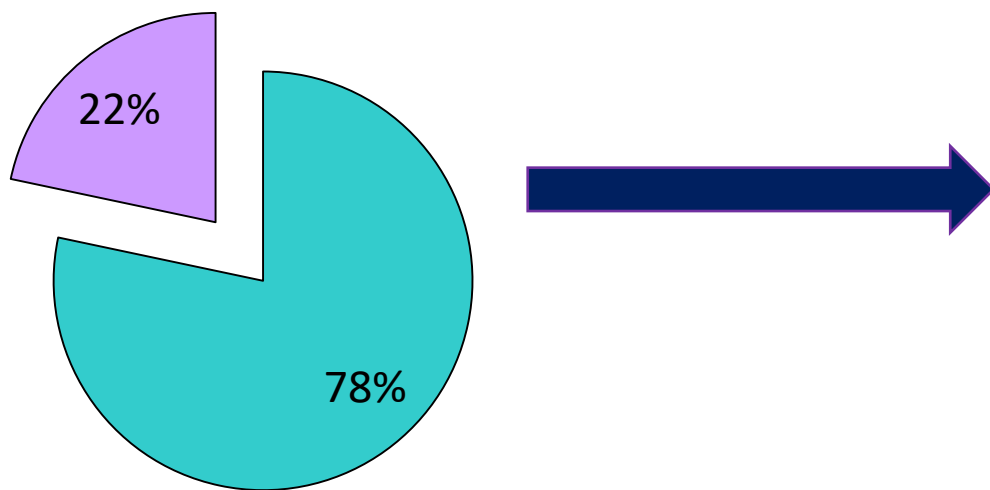
Número total de preguntas del cuestionario : 117

Caracterización de los hogares



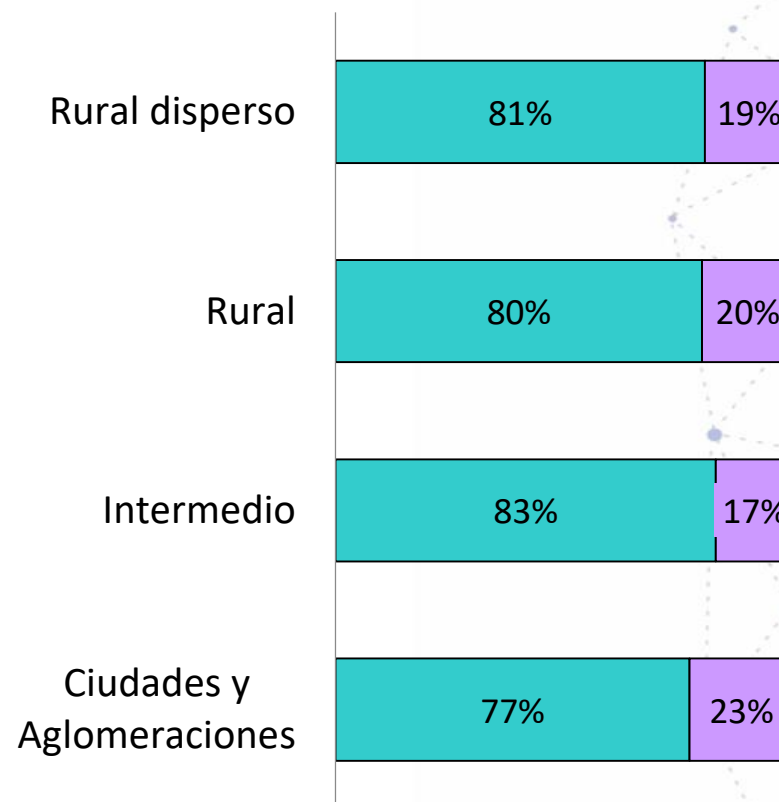
Caracterización del hogar

Relación o parentesco de... con la persona cabeza del hogar?



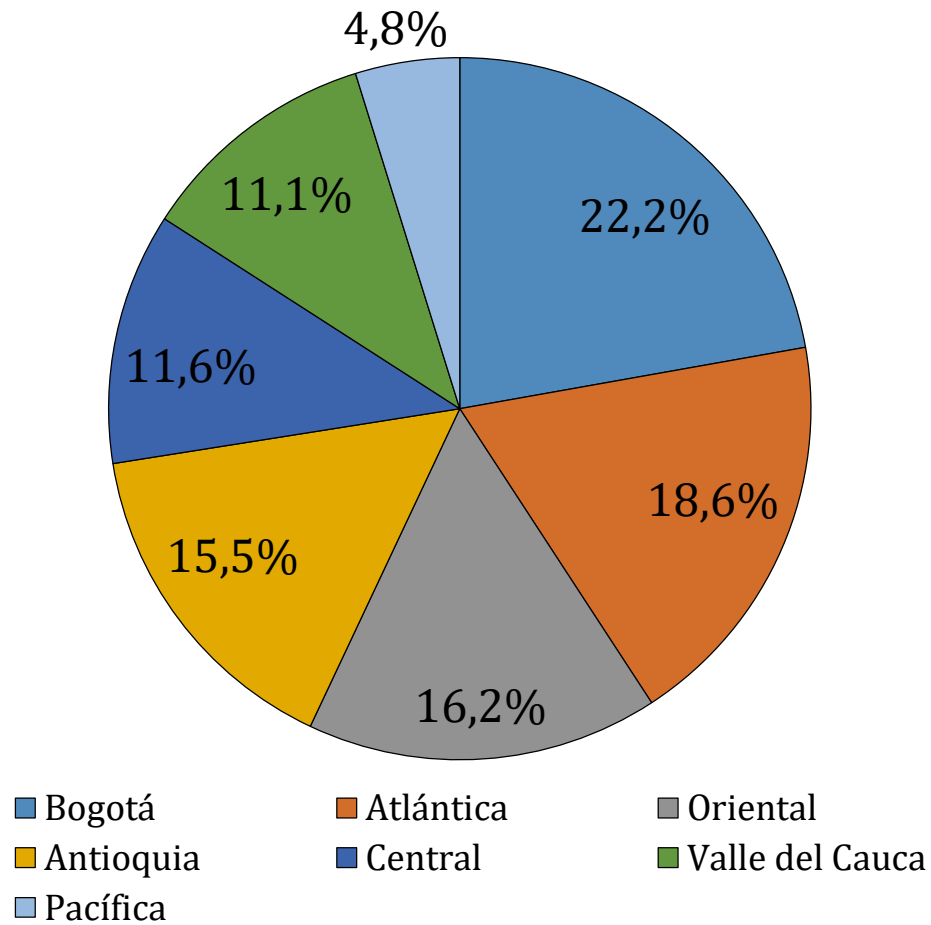
- Jefe (a) del hogar
- Pareja (cónyuge, compañero(a) o esposo(a))

Parentesco por nivel de ruralidad



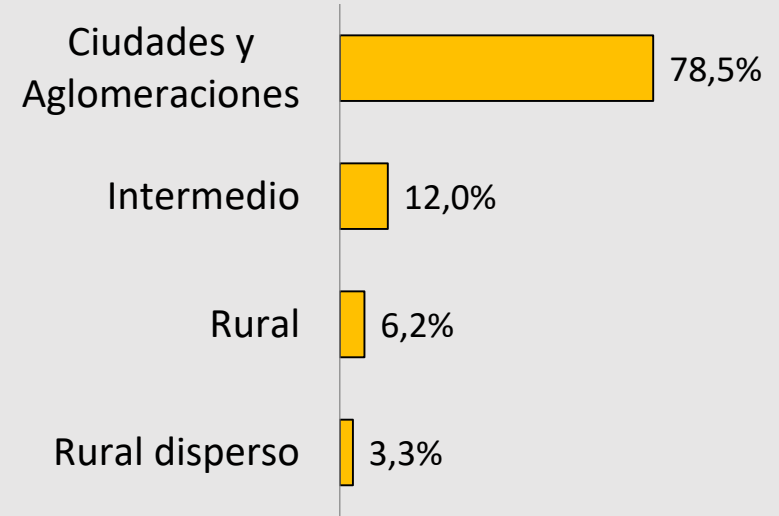
Caracterización del hogar

Hogares que respondieron la encuesta, por región

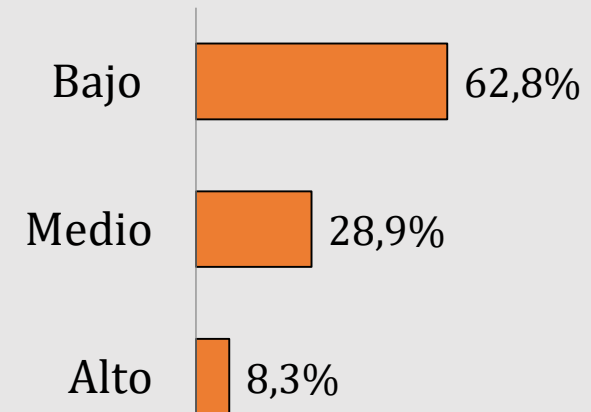


Base: **11.5 millones de hogares**

Nivel de ruralidad



Nivel socioeconómico (NSE)



Principales resultados del estudio

De acuerdo a las cuatro dimensiones de la inclusión
financiera

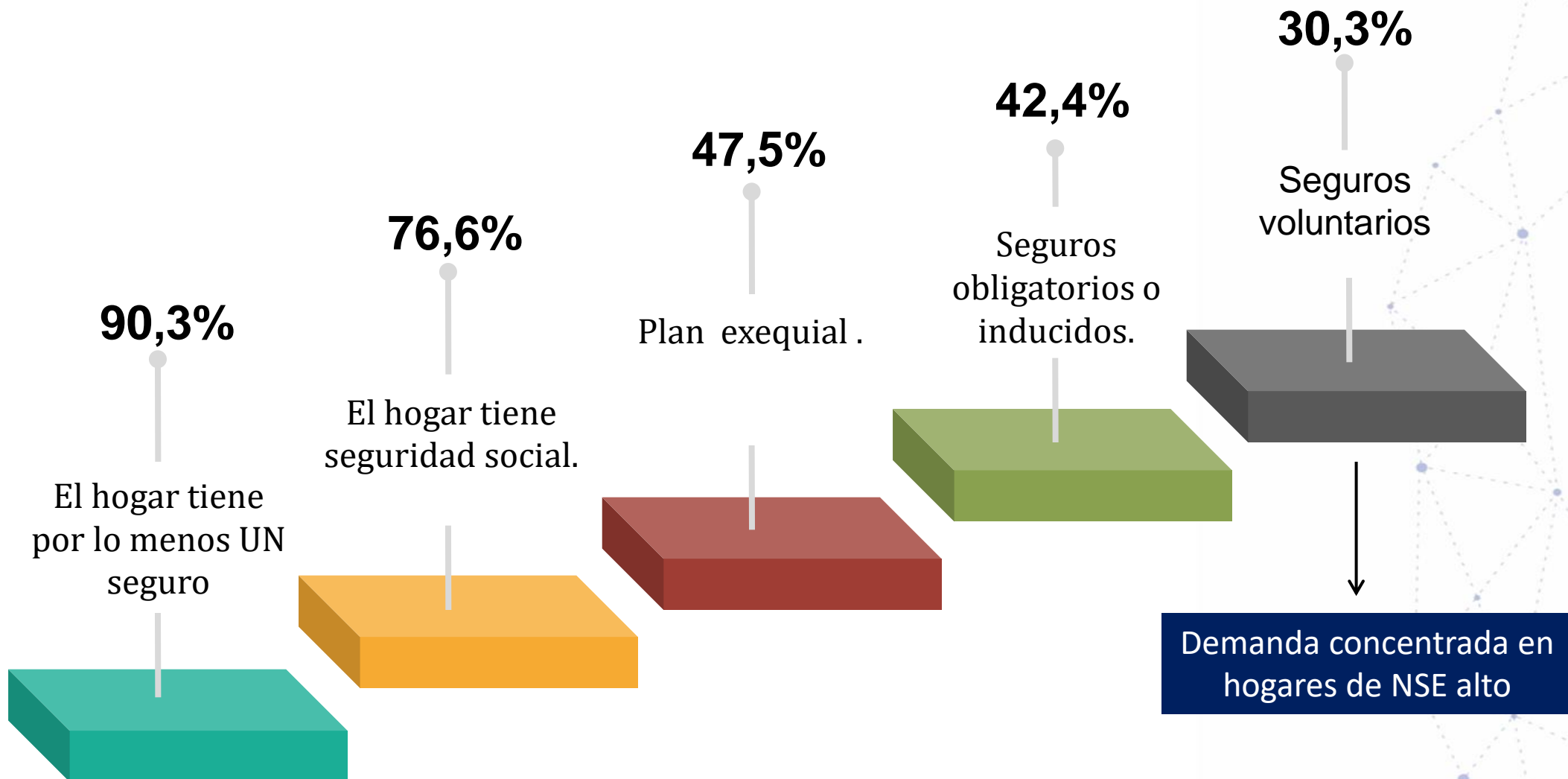
Seguros por los que indagó el estudio

Clasificación de acuerdo con la lógica del formulario

El estudio indagó inicialmente por **15** seguros diferentes

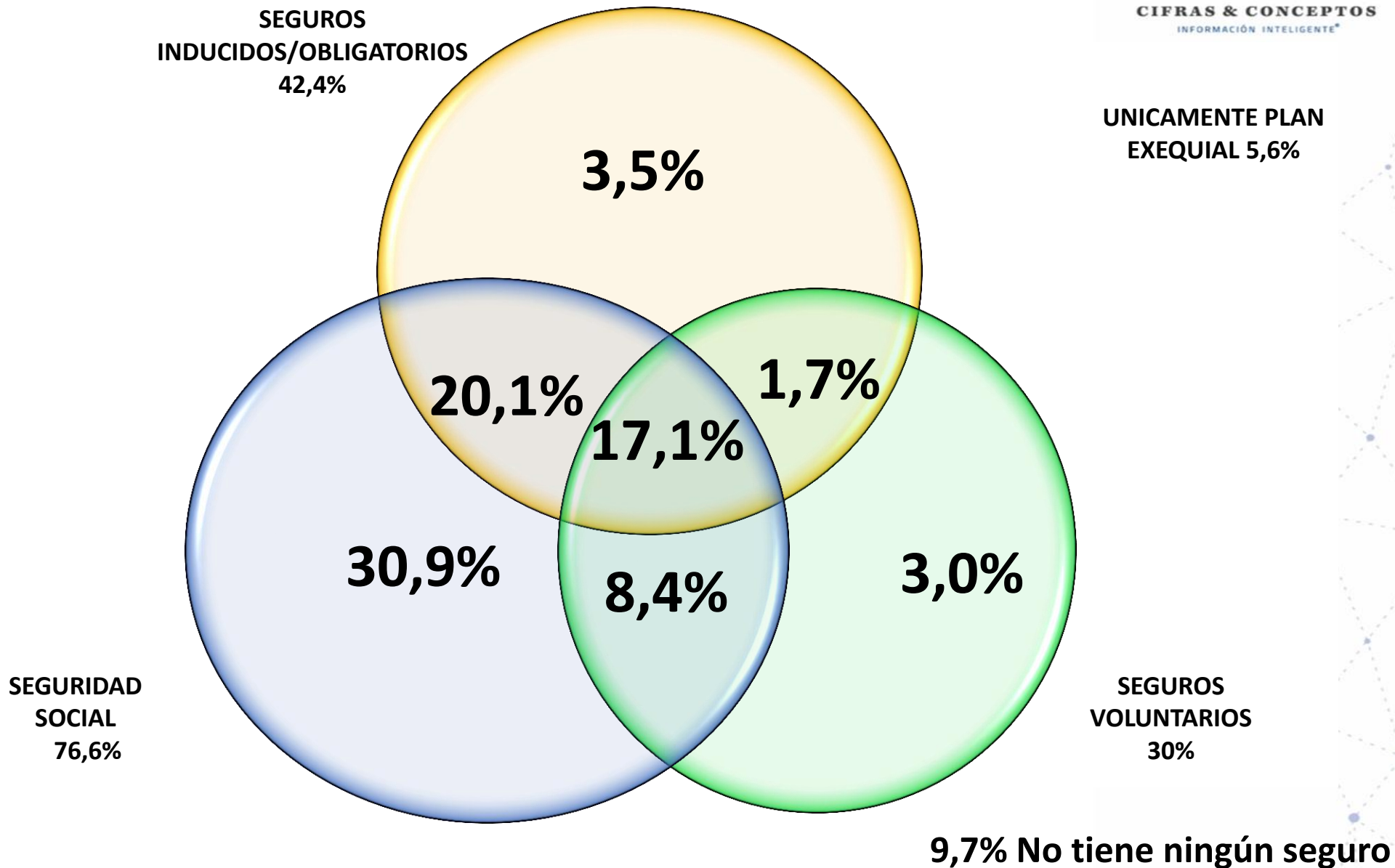
9 Seguros en los que se profundizó en el estudio	<ul style="list-style-type: none">-Seguro de vida-Seguro de accidentes personales-Seguro educativo-Seguro de incendio y terremoto hogar-Seguro incendio y terremoto negocio-Seguro de desempleo-Seguro agropecuario-Seguro de automóvil (carro o moto)-Responsabilidad Civil Extracontractual
5 Seguros en los que sólo se indagó sobre la tenencia.	<ul style="list-style-type: none">-SOAT-ARL-EPS-POS-Plan complementario al POS o medicina prepagada-Seguro de accidentes escolares
1 Seguro exequial (en éstos se indagó por tenencia y detalles de adquisición)	<ul style="list-style-type: none">-Póliza de seguro-Plan exequial

Acceso a seguros

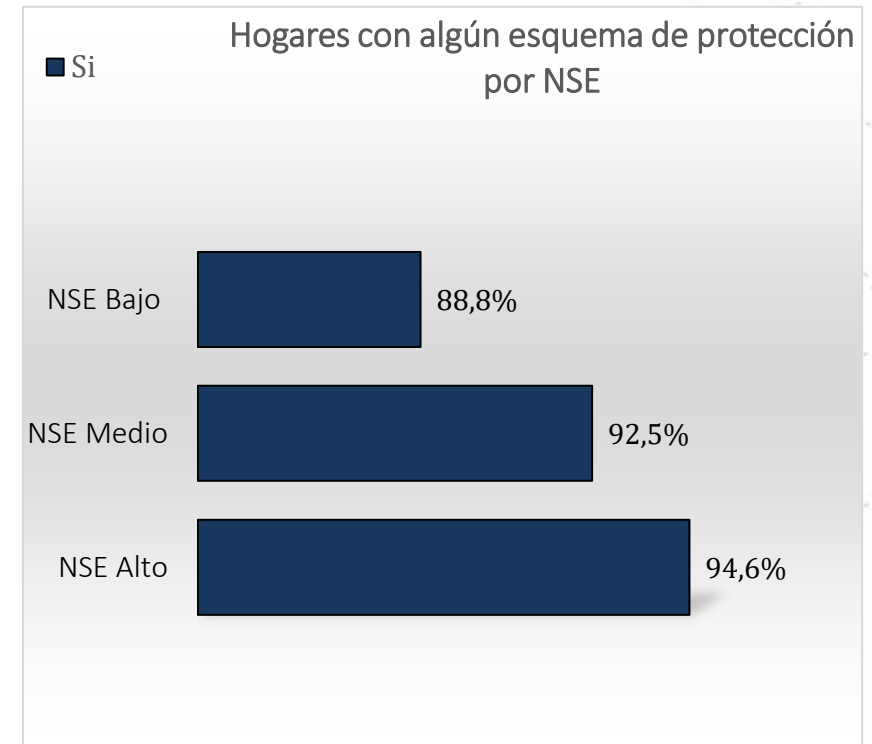
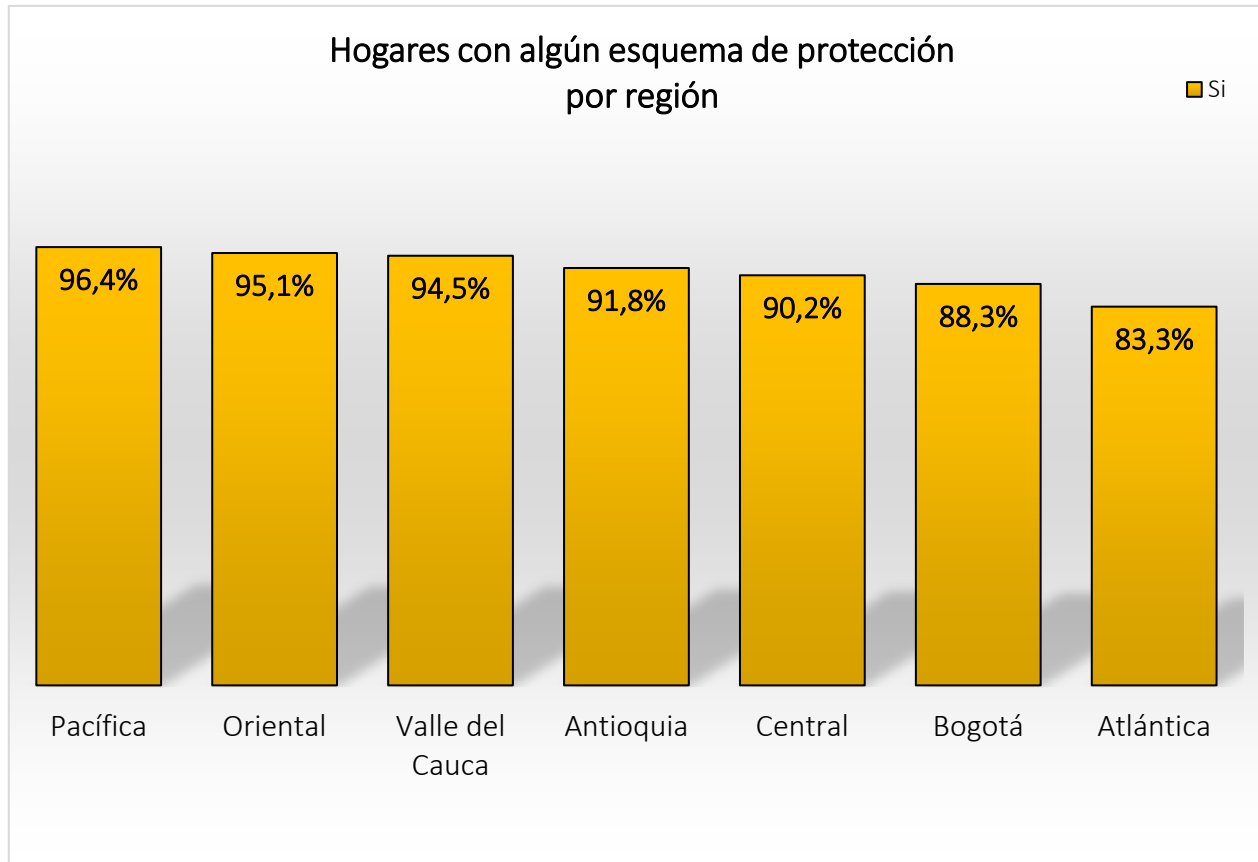


Base: 11.5 millones de hogares

Clasificación de seguros



Acceso a seguros



Es importante que los análisis y estrategias que el sector asegurador desarrolle en un futuro, tengan en cuenta esas diferencias, especialmente notables por nivel de ruralidad y región.

Porcentaje de tenencia de cada seguro según categoría

Tipo de seguro		Porcentaje de tenencia
1. Seguridad Social	EPS	75%
	ARL	25,4%
2.1 Seguros voluntarios inducidos	Accidentes escolares	15,4%
	Seguro de vida (asociado a un crédito)	4,5%
	Automóvil (asociado a un crédito)	1,5%
	Desempleo (asociado a un crédito)	0,8%
2.2 Seguros obligatorios por ley	SOAT	31,6%
	Incendio terremoto - hogar (asociado a un crédito)	1,2%
	Incendio terremoto - negocio (asociado a un crédito)	0,2%
3. Seguros voluntarios	Vida	13,2%
	Plan complementario al POS o medicina prepagada	8,1%
	Seguro exequial	7,7%
	Automóvil	5,9%
	Accidentes personales	4,4%
	Educativo	2,6%
	Desempleo	1,9%
	Incendio terremoto - hogar	1,6%
	Responsabilidad civil extracontractual	1,3%
	Incendio terremoto - negocio	0,2%
	Agropecuario	0,1%
4. Planes exequiales	Planes exequiales	47,5%

Seguros objeto del estudio (SOE)

Nueve seguros sobre los que indaga a profundidad el estudio SOE

1. Seguros de vida

2. Seguro de automóvil (carro y moto)

3. Seguro educativo

4. Seguro contra incendios y terremoto-hogar

5. Seguro contra incendios y terremoto-negocio

6. Seguro de desempleo

7. Seguro agropecuario

8. Seguro de accidentes personales

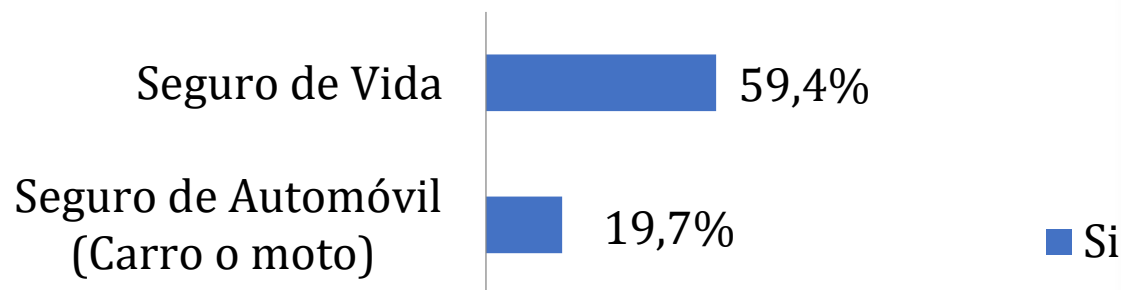
9. Responsabilidad Civil extracontractual

Estos seguros fueron escogidos por su papel destacado como vehículos de inclusión financiera. Las consideraciones que se hacen a continuación respecto a la dimensión de acceso, así como las correspondientes a las dimensiones de uso, calidad y bienestar, se hacen sobre la base de los SOE.

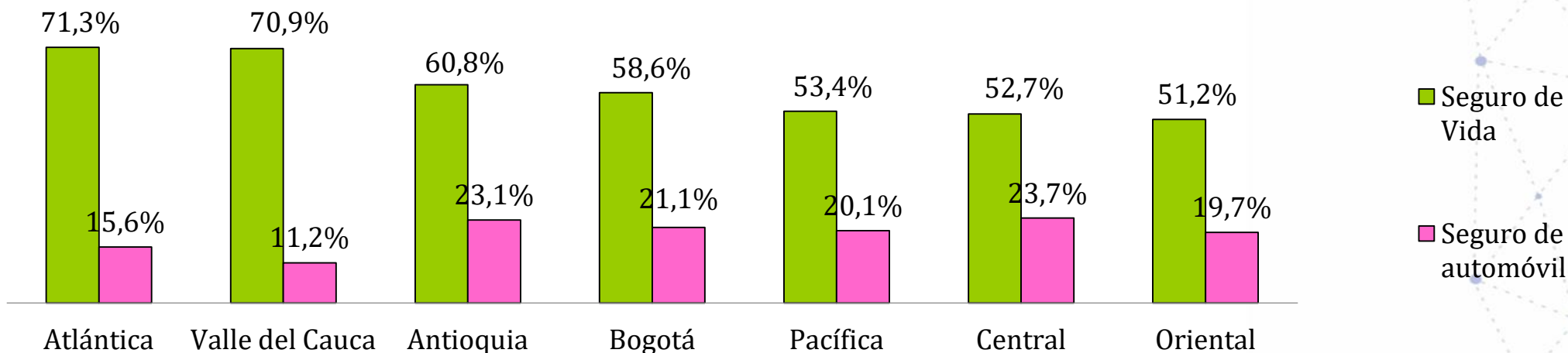
La penetración de los SOE es aún menor (27,7%).

Acceso Seguros objeto de estudio (SOE)

Seguros más conocidos



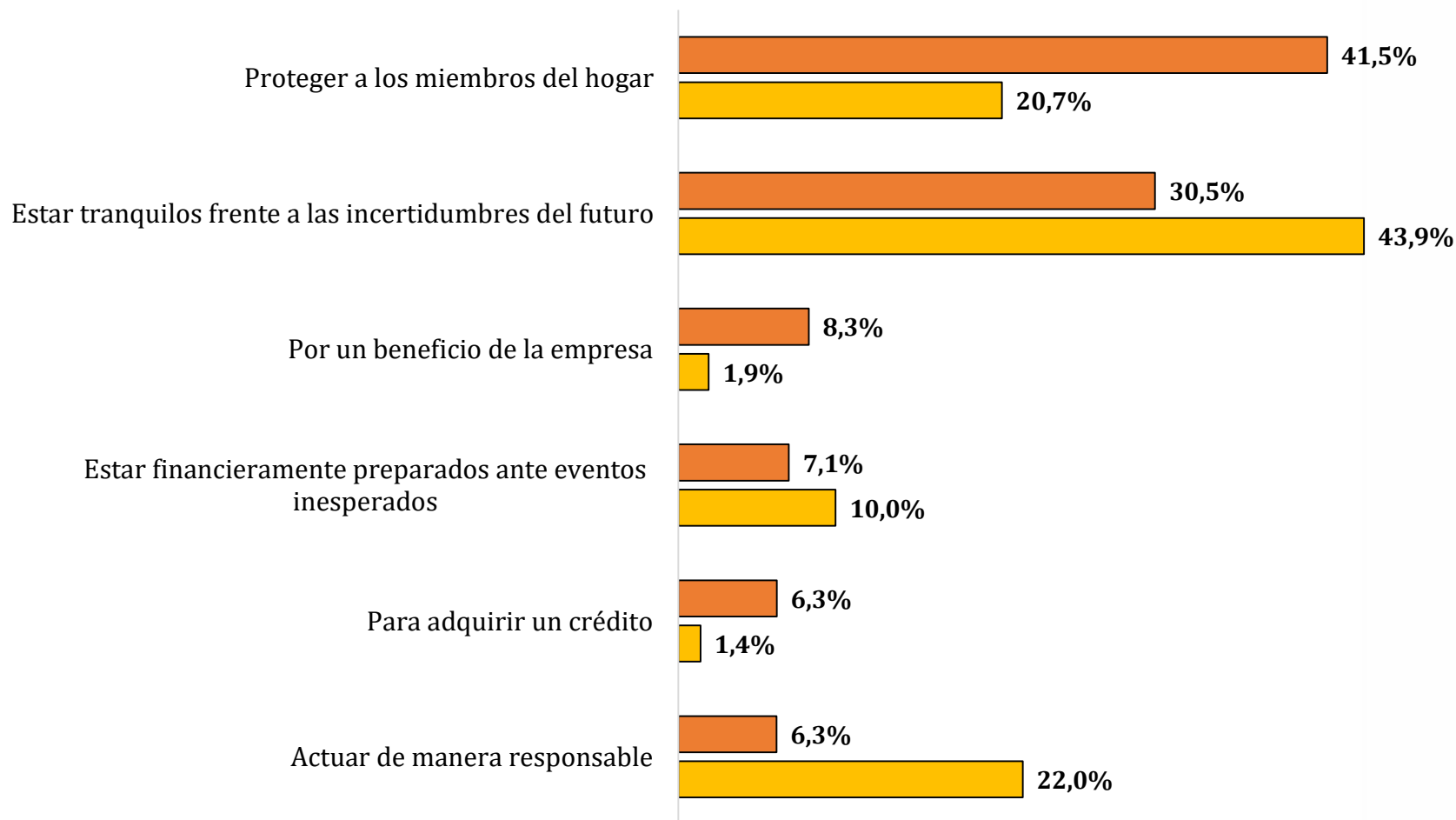
Seguros más conocidos por región



Razones para adquirir un seguro

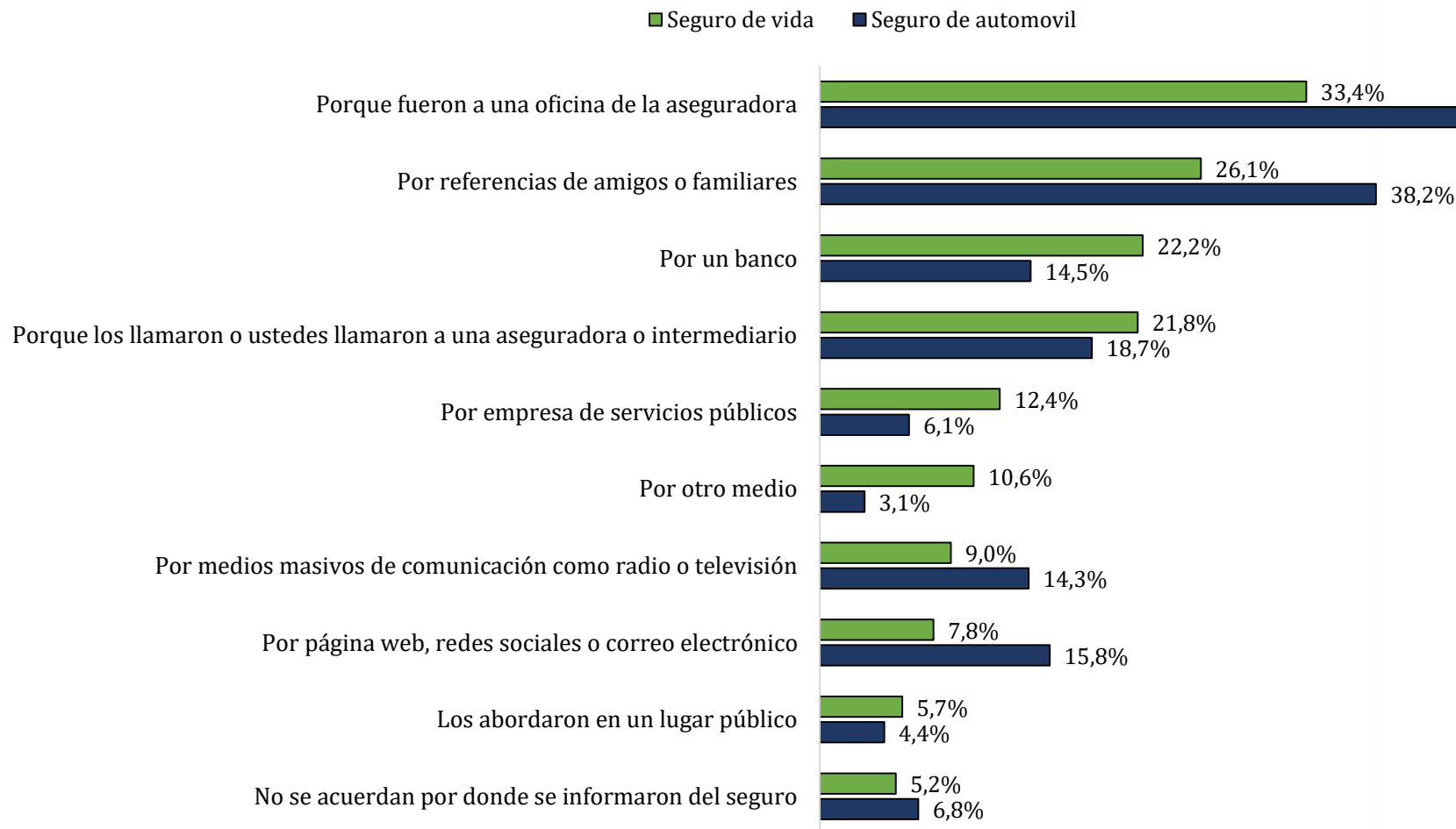
Razones para adquirir un seguro

■ Seguro de vida ■ Seguro de automovil



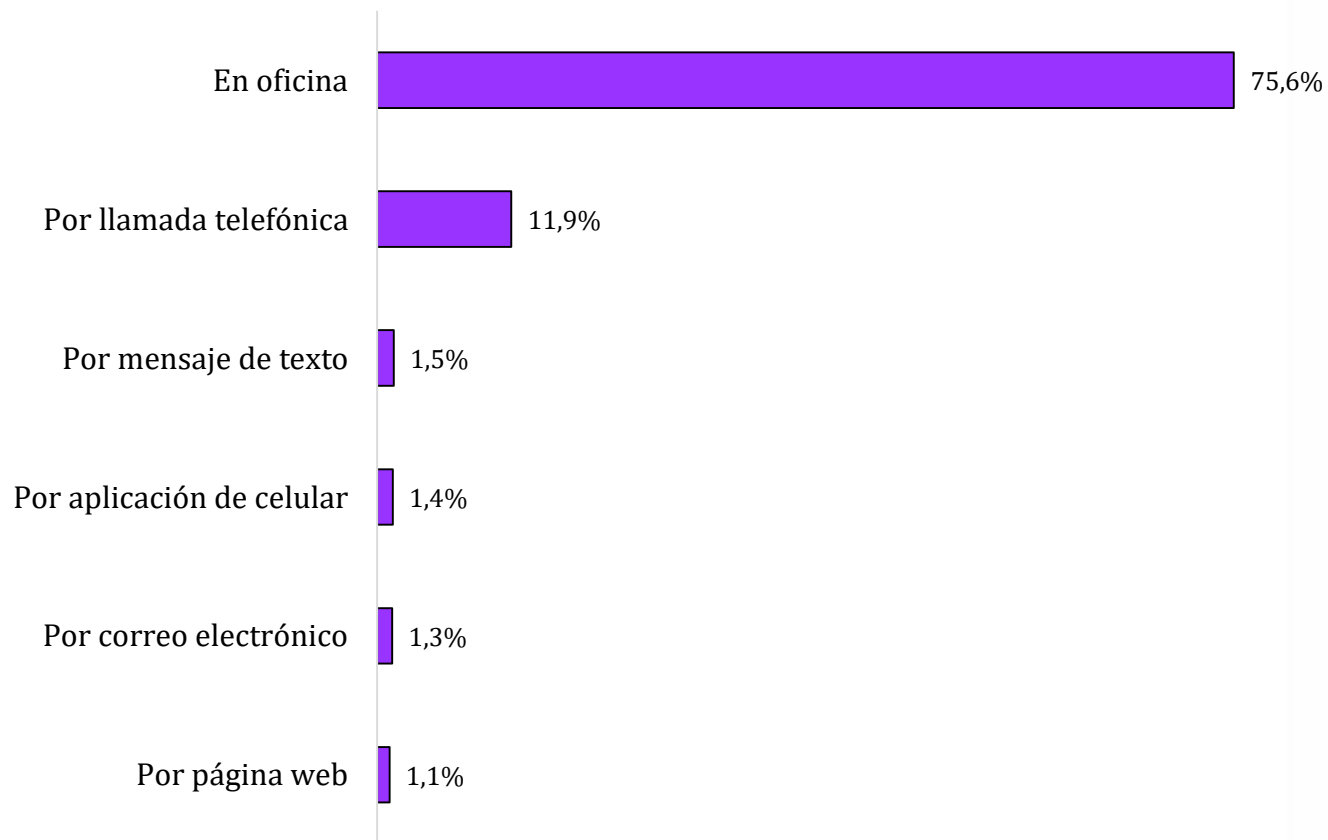
Base: **3,1 millones de hogares** que tienen un SOE

Canales de información sobre un seguro



Canales de compra de un SOE

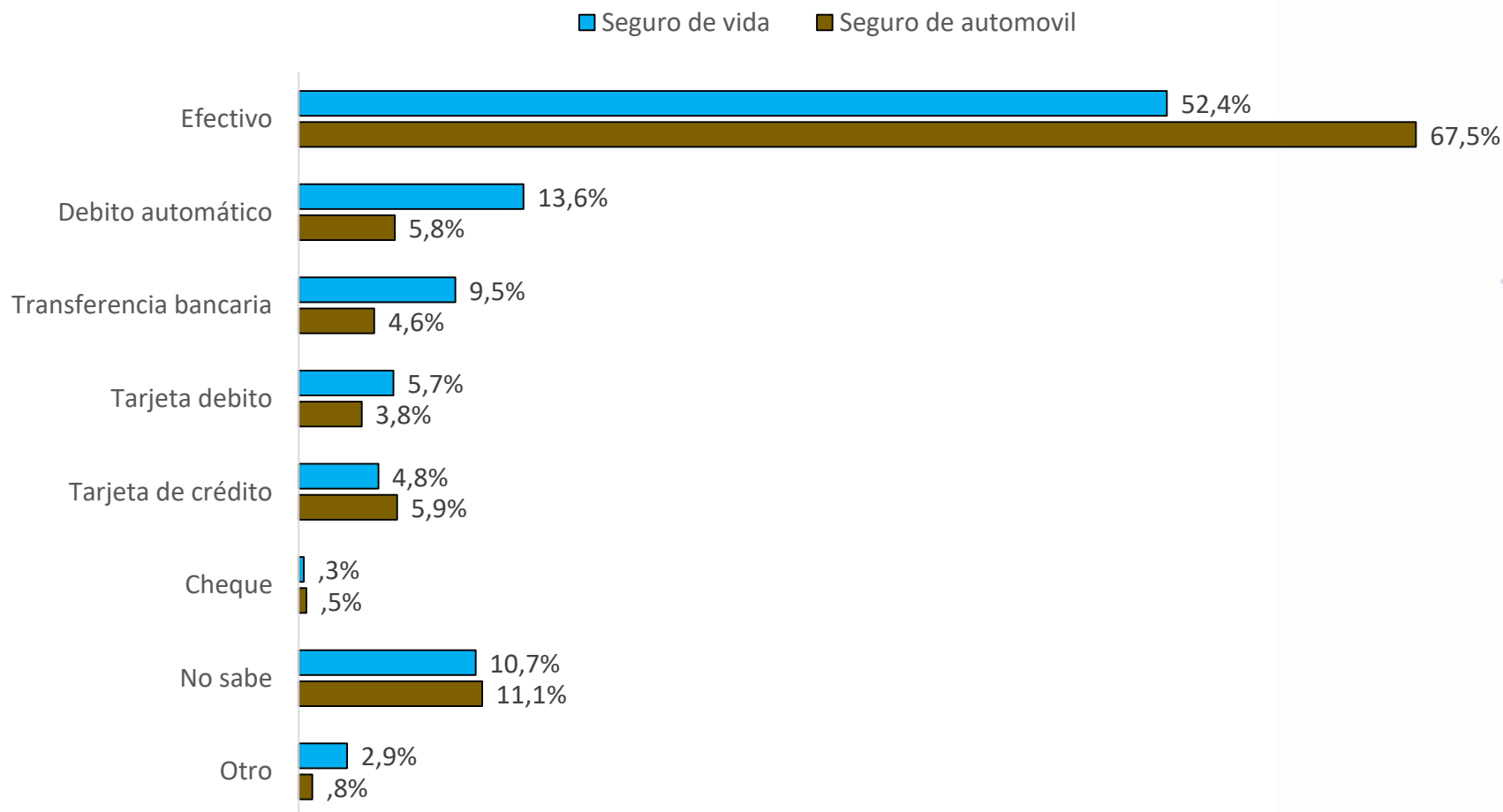
Canales de compra en los SOE



Base: **3,1 millones de hogares** que tienen un SOE

Canales de pago de la prima en los SOE

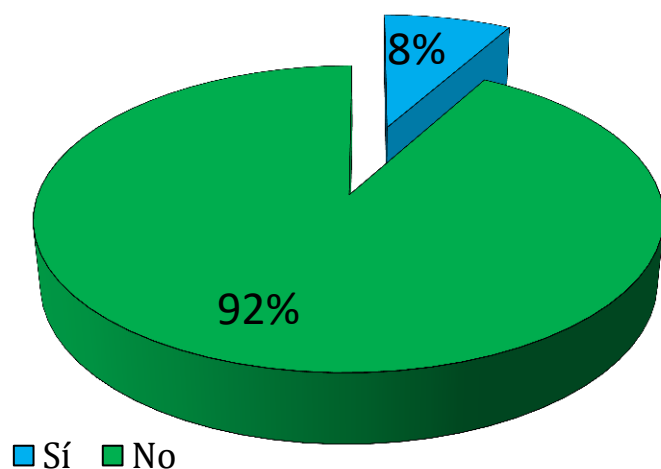
Pago de la prima en los SOE



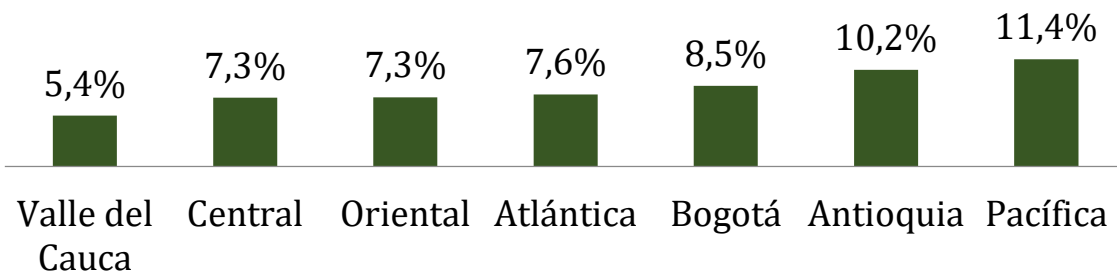
Base: **3,1 millones de hogares** que tienen un SOE



Hogares que tienen pensado adquirir un seguro voluntario en los próximos 12 meses



Por región



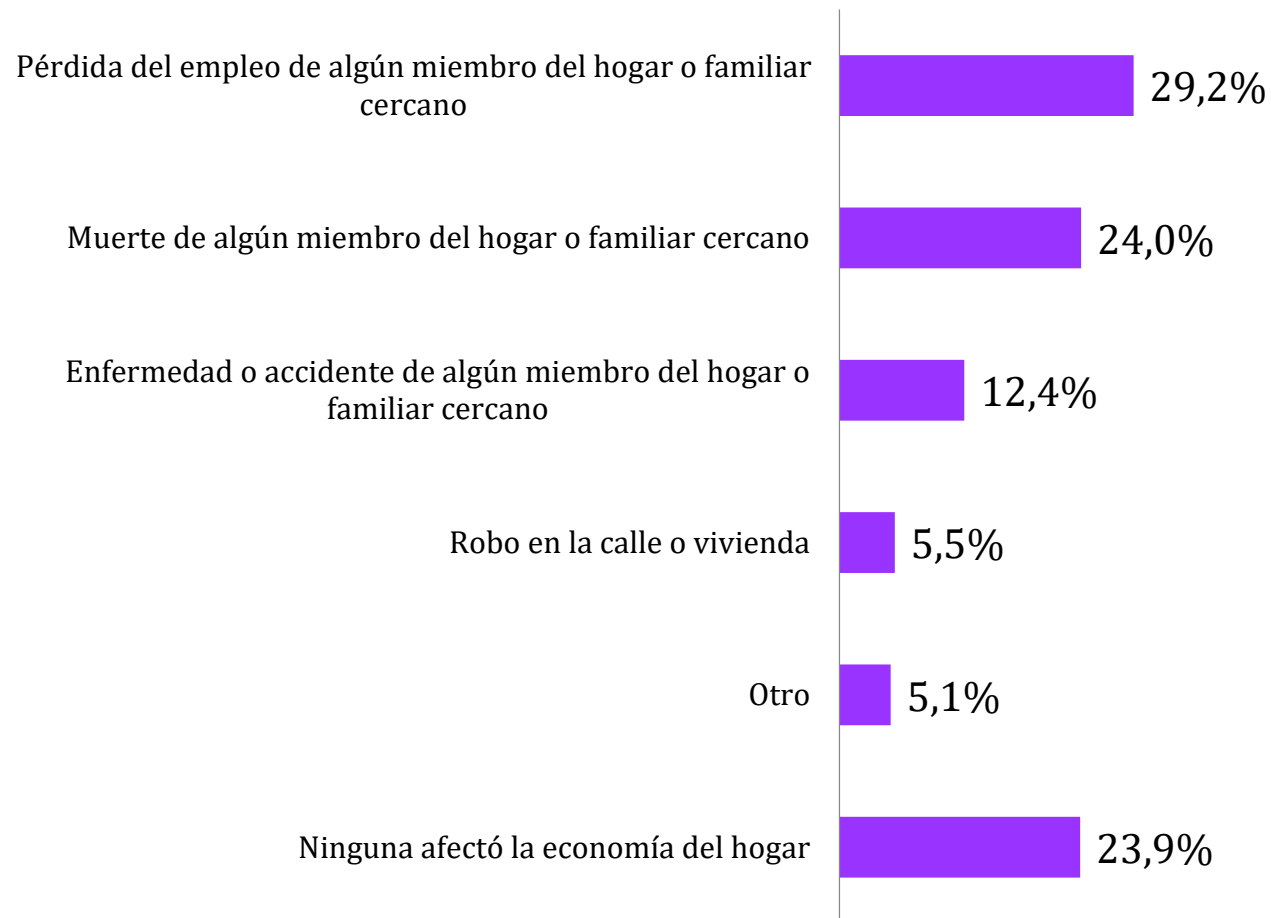
Barreras para adquirir un seguro



Base: **1,4 millones de hogares** que NO tienen seguros

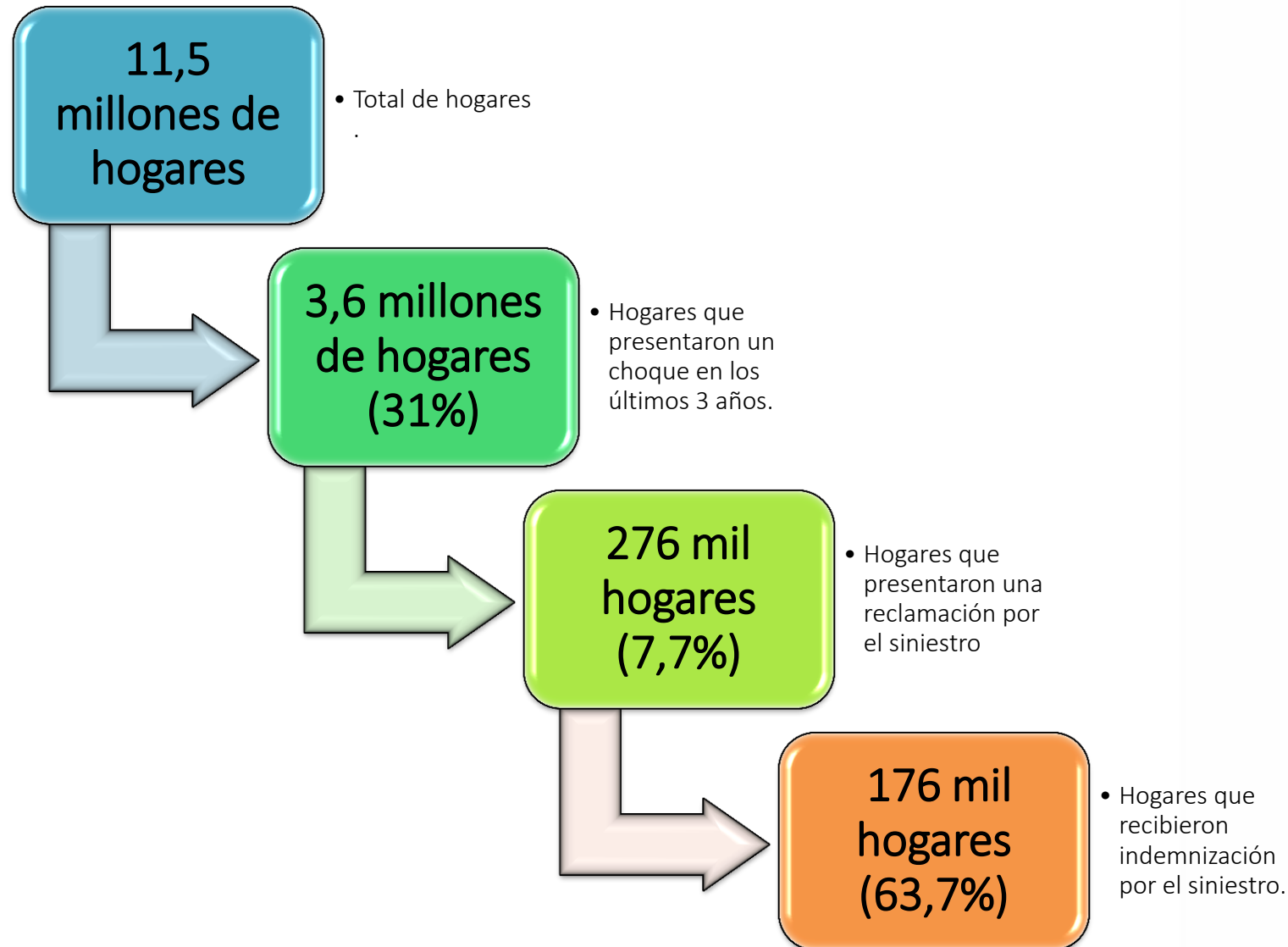
Uso Choques

Choque que más afectó la economía del hogar



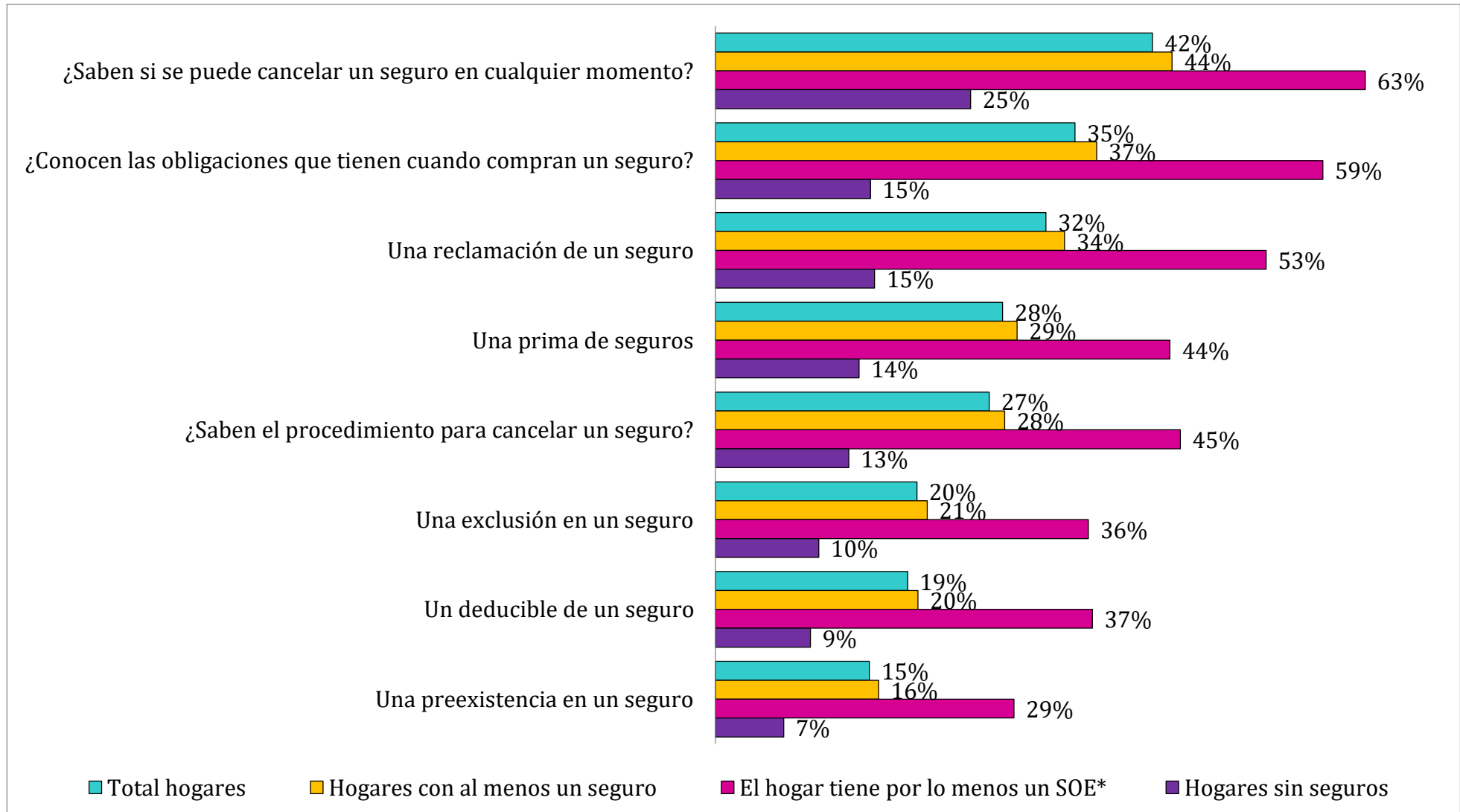
Base: **3,6 millones de hogares** que sufrieron un choque en los últimos 3 años

Hogares que hicieron la reclamación y fueron indemnizados



Educación financiera

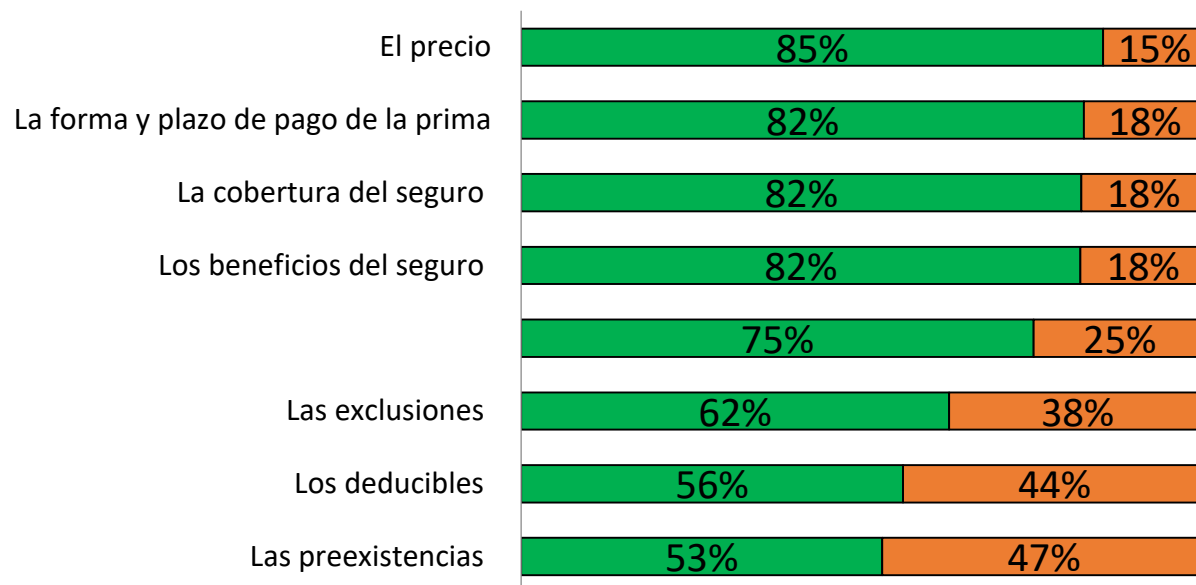
Conocimiento según la tenencia de seguro



Características de los seguros a los hogares en el momento de la compra

■ SI ■ No

¿Al momento de hacer la compra de este seguro les explicaron...?



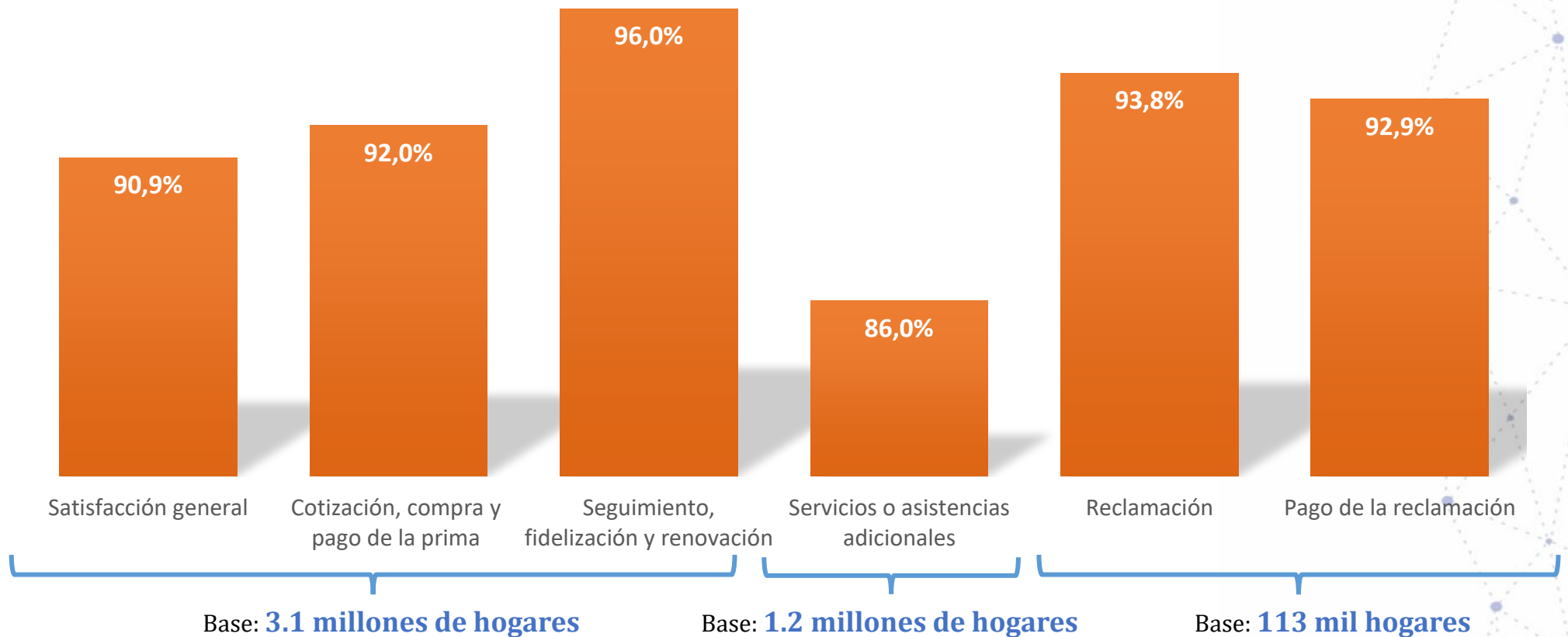
Aspectos que fueron más explicados en el momento de la compra

Base: **3.1 millones de hogares** que tienen SOE

Un aspecto que NO contribuye a la confianza y al acceso a los seguros es el texto jurídico de los contratos de seguros. Este lenguaje no es claro, incluso para los que tienen seguros. Se considera que es un lenguaje muy técnico, que no comunica los principales conceptos.

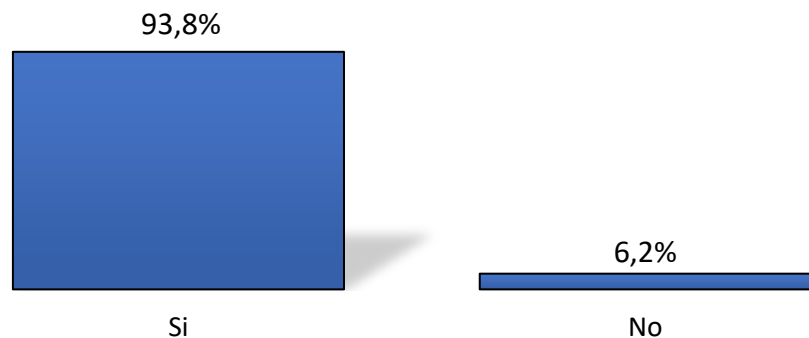
Calidad

Satisfacción y experiencia del cliente con el seguro que más conocen

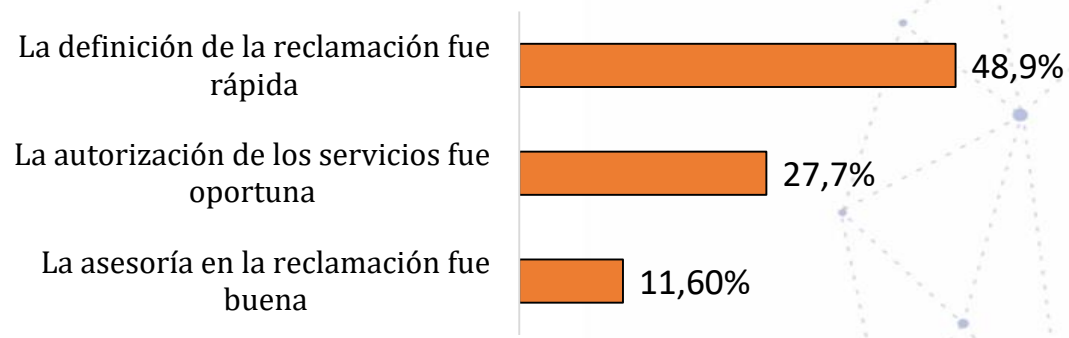


Principales razones para la satisfacción con los trámites de reclamación

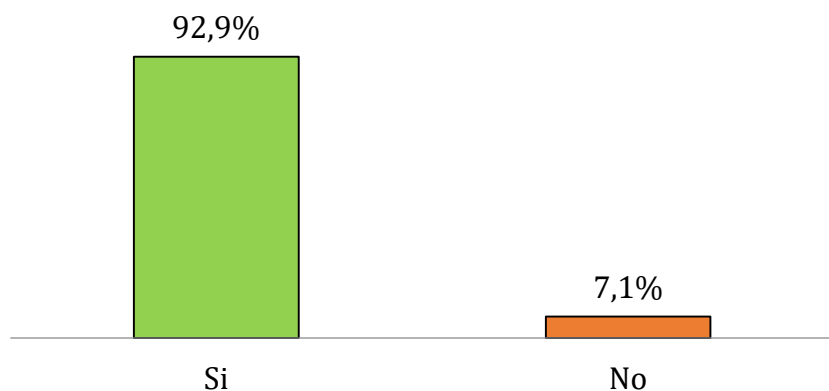
¿Está satisfecho con los trámites de reclamación?



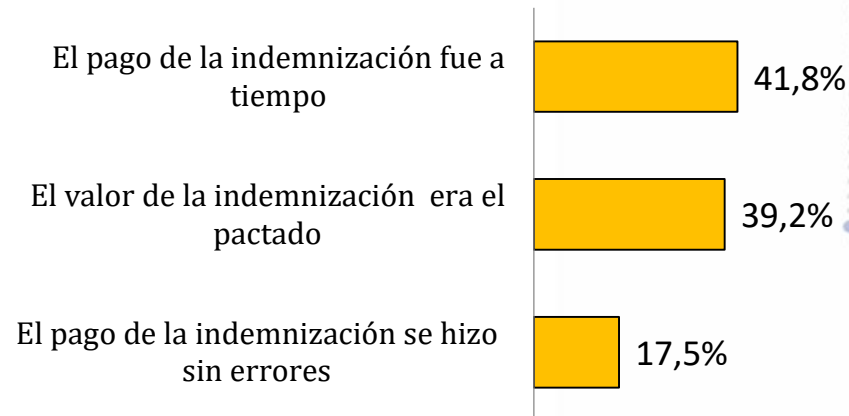
Razones para la satisfacción con los trámites de reclamación



¿Está satisfecho con el pago de la indemnización?

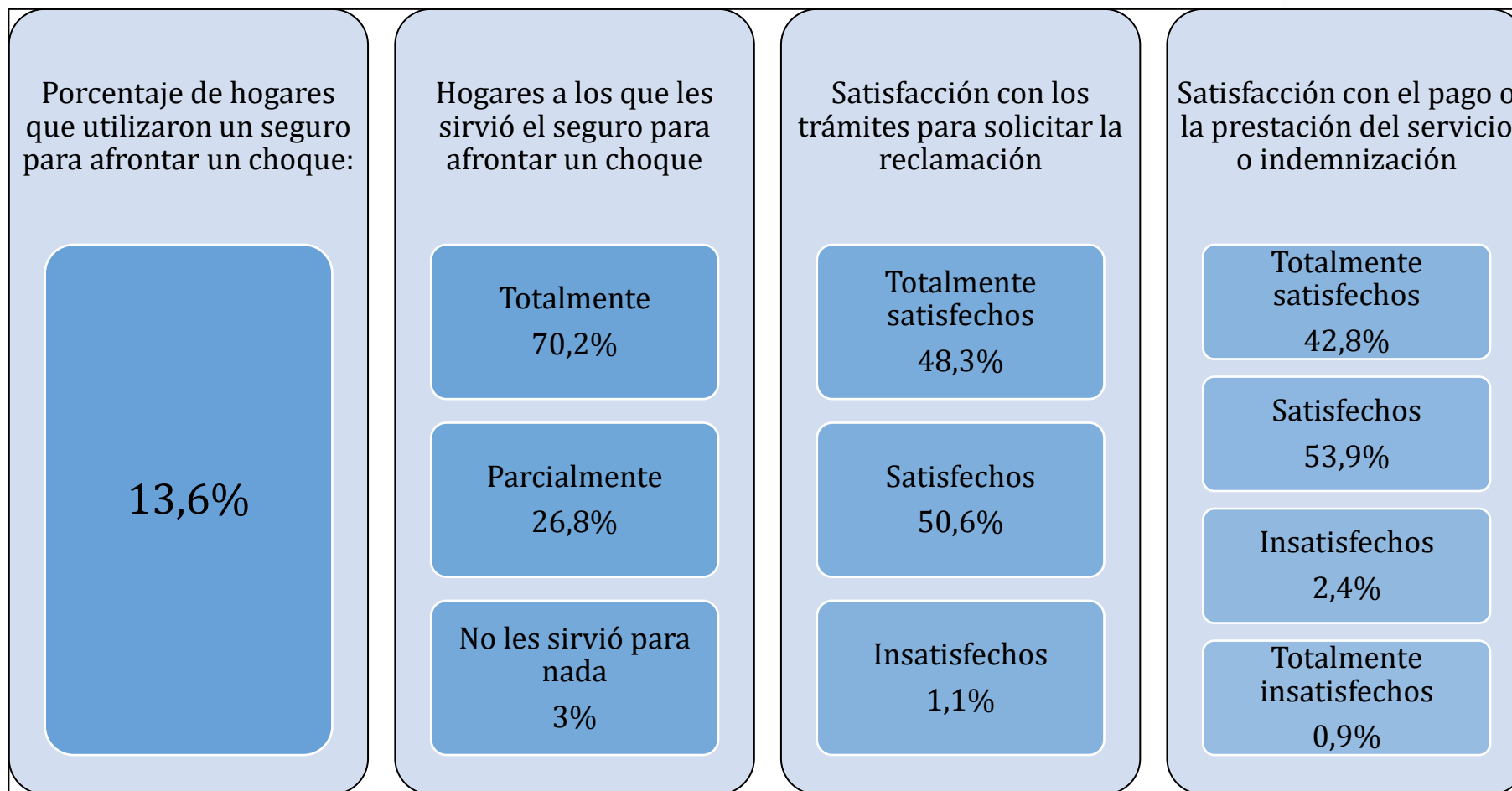


Razones para la satisfacción con la indemnización



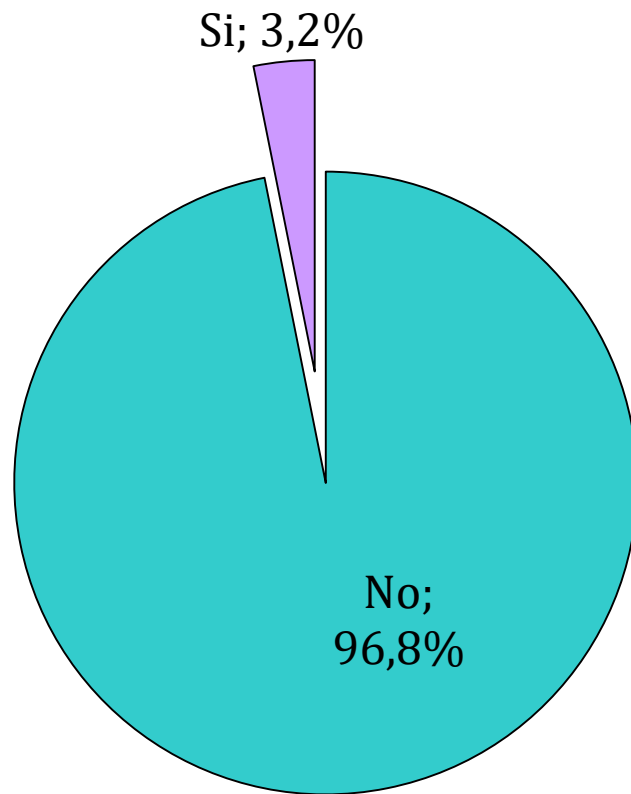
Nivel de satisfacción de los hogares que hicieron la reclamación

Número de hogares que han utilizado un seguro para afrontar un choque: 201.000



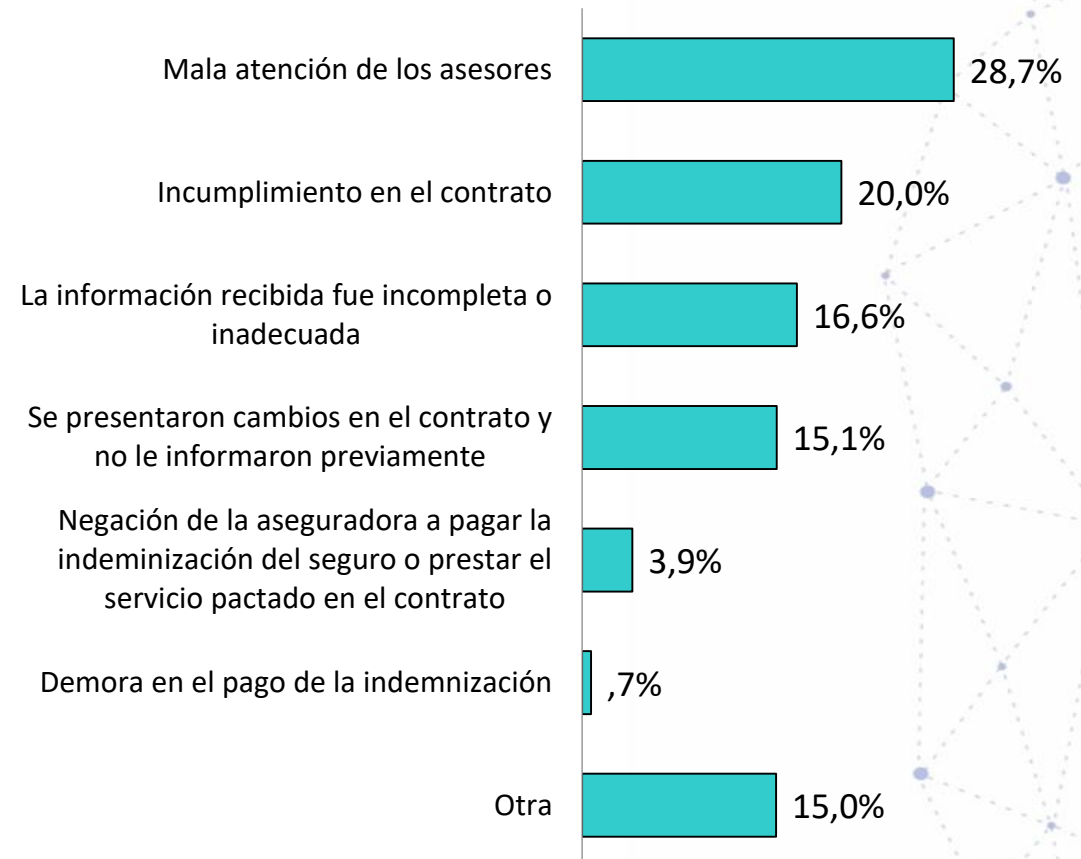
Base: **201.000 hogares** que ya se recuperaron económicamente utilizando el seguro que tenían

Ha presentado alguna queja por su seguro



Base: **3,1 millones de hogares** que poseen un SOE

Motivo de queja de los hogares



Base: **100 mil hogares** que presentaron una queja

Satisfacción de los hogares que han presentado quejas

Número de hogares que han presentado una queja: 100.000

Grado de satisfacción con el trámite de la queja:

Totalmente satisfechos
6,3%

Satisfechos
24,4%

Insatisfechos
48,3%

Totalmente insatisfechos
21,1%

Porcentaje de hogares que quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta, una vez puesta la queja:

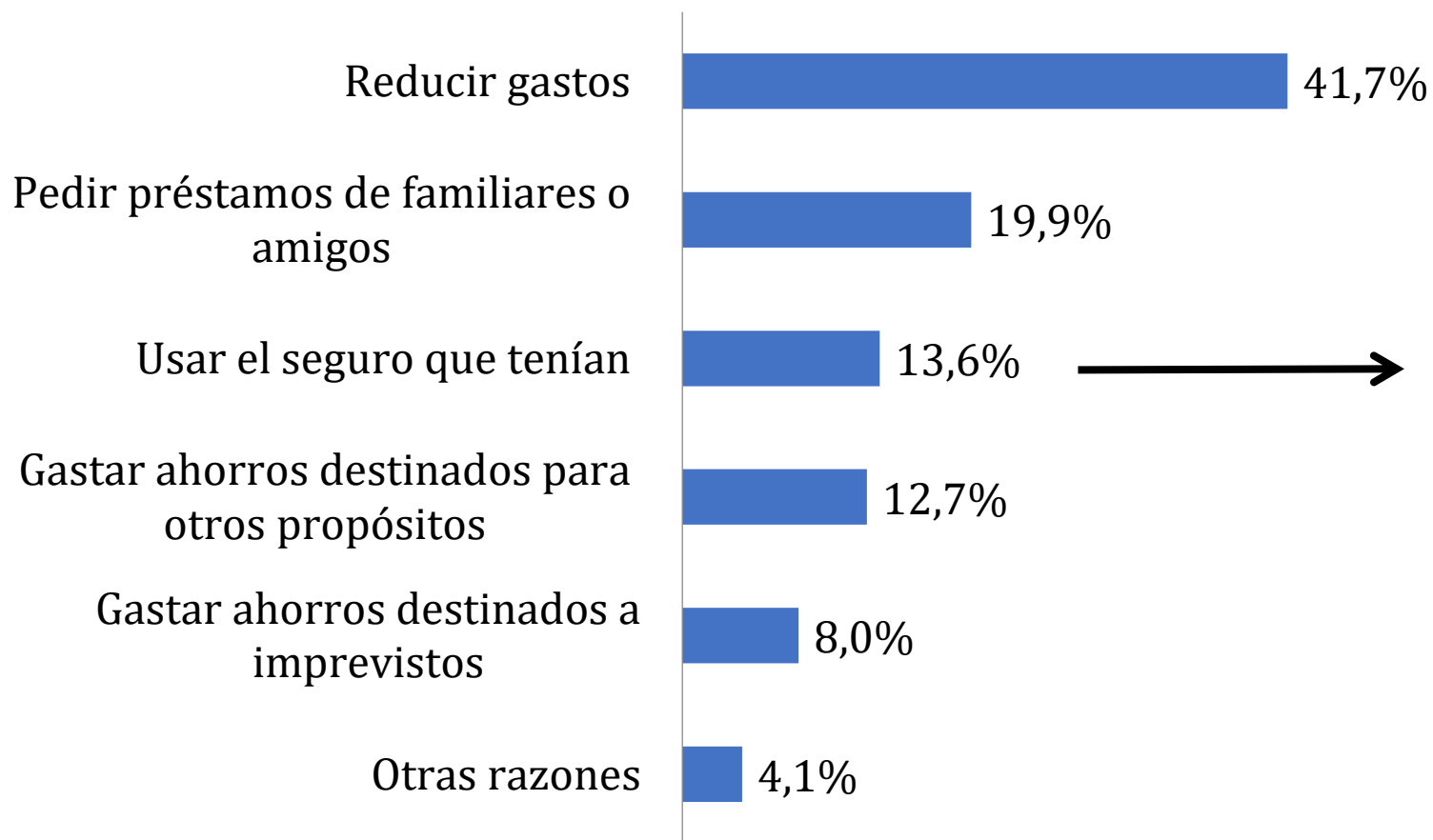
30,2%

Porcentaje de hogares que quedaron satisfechos con la respuesta, una vez puesta la queja:

24,3%

Bienestar

Principales medidas para enfrentar los choques



El uso de seguros para hacerle frente a eventos con consecuencias económicas negativas es bajo

Tiempo de recuperación

Tiempo que le ha costado recuperarse del siniestro	Menos de 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Más de 12 meses
1. Muerte de algún miembro del hogar o familiar cercano	29,6%	46,5%	23,9%
2. Pérdida del empleo de algún miembro del hogar o familiar cercano	29,3%	57,6%	13,1%
3. Enfermedad o accidente de algún miembro del hogar o familiar cercano	29,4%	43,7%	26,9%
4. Pérdida o daños graves en los vehículos	43,9%	24,5%	31,6%
5. Pérdida o daños graves en la vivienda o en sus muebles	12,5%	68,6%	18,9%
6. Robo en calle o vivienda	56,5%	29,5%	14%

El uso del seguro abrevia los tiempos de recuperación. Mientras que **en los hogares que usaron el seguro el tiempo de recuperación es de tres meses o menos para el 48% de los hogares**, en los que no lo usaron ese tiempo solo opera para el 30,1% de los hogares.

Bienestar

- ❖ La tenencia de un seguro ayuda a superar más rápidamente el siniestro. El **93,1% de los hogares cree que el seguro le sirvió o le ha servido para afrontar el siniestro o choque**. Este porcentaje es mayor entre los hogares que ya superaron económicamente el siniestro. Entre ellos, el 97% cree que el seguro les sirvió para afrontar el choque.
- ❖ No hay evidencia de que la tenencia de seguros induzca a tomar riesgos adicionales y excesivos. De otra parte, tampoco hay evidencia de que comportamientos prudentes estén asociados con una menor ocurrencia de siniestros. Para estudios futuros, sería interesante examinar la causalidad de este hallazgo.

Escenario 1: vulnerabilidad

		Tiene seguro voluntario diferente al exequial (30,9% de hogares)	
		Si	No
Tuvo choque	Si	9%	22%
	No	22%	47%

¡Gracias!

