



Organización
Internacional
del Trabajo

CASE BRIEF: **NBC MOZAMBIQUE**

Alice Merry y Pietro Magnoni

CASE BRIEF:

NBC MOZAMBIQUE

Descripción: NBC Companhia de Micro-seguros (NBC Mozambique) se estableció en 2014 y actualmente es la única microaseguradora autorizada en Mozambique. NBC Mozambique es parte de NBC Holding, un grupo sudafricano que se centra en los fondos de pensiones y, por lo tanto, la empresa está vinculada con Mozambique Previdente, el primer proveedor de pensiones privado de Mozambique.

Productos ofrecidos: Pensiones y seguros de vida y funerales.

Canales de distribución: Cobertura grupal a través de esquemas de empleados corporativos y asociaciones con proveedores de funerarias.

Mozambique enfrenta altos niveles de exclusión financiera, particularmente entre los dos tercios de la población que vive en áreas rurales. Un estudio realizado por FinScope en 2014 encontró que solo el 24% de la población adulta tenía una cuenta bancaria u otro servicio financiero formal, como el de una institución de microfinanzas. La cifra es solo del 13% entre la población rural.

El acceso al seguro va muy por detrás. El mismo estudio de FinScope encontró que solo el 3.4% de los adultos tienen actualmente un producto de seguro, que se reduce a solo el 1% en las áreas rurales. El seguro es poco conocido en el país, ya que el 14% de los encuestados informaron que sabían lo que significa el seguro y el 69% de los encuestados informaron que nunca habían oído hablar del término.

En este contexto, el desarrollo de microseguros en el país es incipiente. La Ley de Seguros de Mozambique prevé el microseguro, describiéndolo como “una parte integral de la actividad de seguros en este país”. También establece que las aseguradoras deben tener licencia como microseguros. Hasta el momento, cuatro compañías han recibido una licencia, pero solo una, NBC Mozambique, actualmente ofrece productos de microseguros.

La compañía no ofreció inicialmente productos de microseguros. NBC Mozambique se estableció en 2014 y ofrece políticas grupales a los empleados corporativos. Después de desarrollar su posición en el mercado, NBC Mozambique decidió introducir productos de seguros inclusivos en su oferta y se asoció con la OIT con el apoyo de FSD Mozambique. El objetivo principal del proyecto era identificar y asegurar alianzas para distribuir microseguros en el país.

Con la OIT, NBC Mozambique realizó una investigación de mercado y un amplio análisis de posibles canales de distribución. Como no existían canales de distribución establecidos, era importante evaluar una amplia gama de canales posibles, incluidas las ONG, las oficinas de correos, los proveedores financieros, las funerarias y los proveedores de energía solar. La Tabla 1 enumera el ajuste estratégico entre los diversos canales y NBC.

Canal	Salas funerarias	Oficina de correos	Iglesias	AEIMO	MOWOZA	Grupos de ahorro	ONG	Municipio (“Direção de Mercados”)
<i>Desarrollo de productos</i>	medio	bajo	alto	alto	alto	alto	alto	medio
<i>Experiencia en ventas</i>	alto	medio	bajo	bajo	alto	medio	medio	bajo
<i>Acceso</i>	bajo	medio	alto	bajo	alto	medio	medio	bajo
<i>Exp. suministrando servicios fin.</i>	alto	medio	bajo	bajo	alto	alto	alto	bajo
<i>Confianza de marca</i>	medio	alto	medio	bajo	medio	alto	medio	medio

En primer lugar, NBC Mozambique ha identificado las funerarias como un canal particularmente prometedor. Algunos proveedores de funerales en Mozambique tienen varias tiendas en varias ciudades del país, llegando a clientes urbanos de bajos ingresos. Además, estas tiendas también tienen asociaciones con otras instituciones locales, particularmente iglesias locales, que se utilizan para compartir información y materiales promocionales sobre los servicios de los proveedores de funerales. NBC se asoció con una de esas salas funerarias, Ebanezer, para presentar una cobertura de funeral a sus miembros.



En segundo lugar, NBC Mozambique está trabajando para concretar una asociación con una compañía que ofrece energía solar en forma de pago por uso. Esta compañía es un canal prometedor porque tiene una sólida red de agentes existente de 250 agentes que llega a 18 000 clientes en partes desatendidas del país, lo que representa una estrecha relación con los clientes que NBC Mozambique pretende alcanzar. En particular, los servicios de energía solar han cobrado impulso en Mozambique en las zonas rurales, donde la provisión de servicios es generalmente baja.

Finalmente, NBC Mozambique está explorando la posibilidad de trabajar con el primer insurtech del país. Espera capitalizar el hecho de que el acceso a teléfonos móviles en Mozambique, a casi la mitad de la población según FinScope, es más alto que el acceso a servicios financieros para llegar a clientes urbanos y periurbanos de clase media baja que cada vez utilizan más Teléfonos móviles y servicios digitales. La compañía Insrtech ofrece una plataforma tecnológica basada en la tecnología USSD, así como la promoción a través de mensajes SMS, diseñada para ofrecer microseguros a través de teléfonos con funciones básicas.

NBC Mozambique ha enfrentado desafíos internos y externos considerables en la construcción de asociaciones de distribución con tales canales. Externamente, se enfrentó a altos niveles de exclusión financiera y baja conciencia financiera en el país. Las regulaciones de seguros también plantearon serios desafíos para llegar al mercado de bajos ingresos. En particular, la regulación de seguros requiere que las aseguradoras recopilen de cada cliente su identificación nacional, fotografía, su número de identificación de contribuyente, información sobre sus ingresos y una declaración de sus ingresos o empleo. Estos requisitos están diseñados para evitar el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, pero resultan en una barrera significativa para la mayoría de la población que trabaja en el mercado informal o como pequeños agricultores que es muy poco probable que puedan proporcionar esta documentación. Incluso para los clientes que pueden proporcionar esta documentación, procesarla crea una administración adicional que es difícil de implementar para productos de microseguros de bajo costo que dependen de que los costos de administración sean bajos.

La compañía también enfrenta desafíos internos, incluida la necesidad de fortalecer la proyección de la marca, mejorar los sistemas de TI y adoptar un enfoque HCD para el desarrollo de productos. Esto limita la capacidad de crecimiento de la empresa y ha demostrado ser desagradable para los socios potenciales. Finalmente, el personal de la compañía, acostumbrado a tratar con el departamento de recursos humanos de compañías establecidas, ha tenido que adaptarse para comprender las necesidades de los socios de bajos ingresos y las realidades de trabajar con muy diferentes tipos de organizaciones para llegar a ellos.

No obstante, NBC Mozambique ya ha asegurado asociaciones con dos proveedores de funerales y lanzó ventas de seguros funerarios con uno de ellos en septiembre de 2019. En un mercado naciente y un entorno regulatorio desafiante, NBC Mozambique ha encontrado que es necesario mirar fuera de los canales de seguros típicos y diseñar una estrategia de distribución basada en múltiples socios que lleguen a las poblaciones desatendidas del país.



**Programa de Finanzas Solidarias
Departamento de Empresas
Organización Internacional del Trabajo**

4, route des Morillons
CH-1211 Geneva 22
Switzerland
Tel.: +41 22 799 6478
Fax: +41 22 799 6896
Email: impactinsurance@ilo.org
Web: www.ilo.org/impactinsurance

Conéctese con nosotros a través de las redes sociales



Con un énfasis en la justicia social, el Programa de Finanzas Solidarias colabora con el sector financiero para que contribuya al Programa de Trabajo Decente de la OIT. En este contexto, colabora con bancos, instituciones de micro-financiación, cooperativas de crédito, aseguradoras, inversores y otras entidades para poner a prueba nuevos productos, enfoque y procesos financieros. El Programa Impact Insurance contribuye a los objetivos del Programa de Finanzas Solidarias a través de la colaboración con la industria de los seguros, los gobiernos y los asociados para sacar provecho del potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, FSD Moçambique, por apoyar la publicación de este informe de caso.

