



Clientes



La extensión del seguro a familias de bajos ingresos brinda una forma de integrar la inclusión financiera y la protección social, beneficiando potencialmente no sólo a los pobres, sino también a sus comunidades y sus países. Los microseguros se expandieron de 135 millones de asegurados en 2009 a 500 millones en 2011. A pesar de estos avances, millones de familias de bajos ingresos no tienen acceso a productos de seguro apropiados.

Comprendiendo las necesidades y requerimientos de los clientes es el primer paso hacia la oferta de productos que proveen un mayor valor a los clientes. La herramienta de evaluación de valor al cliente del Fondo, denominada PACE, ayuda a las organizaciones a examinar sus productos desde la perspectiva del cliente. A pesar de que las necesidades de los clientes y el interés de la aseguradora de mantener bajos costos, parecen a menudo estar contrapuestas, los intereses de los clientes y de los proveedores se reafirman : las aseguradoras pueden crecer sólo con clientes satisfechos quienes renuevan sus pólizas; los clientes sólo pueden confiar en el seguro si los productos son viables y se mantienen en el mercado en el largo plazo.

Sub-topics

[Demanda](#) ^[1]

La poca demanda es un problema complejo, ya que muchos factores influyen en la decisión de una persona de comprar o no un producto de microseguro.

[Educación al consumidor](#) ^[2]

Consumer education needs to be collaborative effort that provides households with knowledge and skills to improve their ability to manage risk.

[Impacto](#) ^[3]

Existe evidencia creciente sobre el impacto del microseguro en el bienestar de familias de bajos ingresos.

[Mejora del valor](#) ^[4]

Para mejorar la propuesta de valor al cliente, las aseguradoras necesitan comprender cómo los productos y los procesos relacionados pueden ser mejorados para satisfacer las necesidades de los clientes.

Source URL: <http://www.impactinsurance.org/node/1577>

Links:

[1] <http://www.impactinsurance.org/es/topic/clients/subtopic/demand>

[2] <http://www.impactinsurance.org/es/topic/clients/subtopic/consumer-education>

[3] <http://www.impactinsurance.org/es/topic/clients/subtopic/impact>

[4] <http://www.impactinsurance.org/es/topic/clients/subtopic/improving-value>