



Fotografía: © Shutterstock

Seguros para mujeres en Sri Lanka

con AIA Insurance Lanka Limited

AIA Insurance Lanka Limited (AIA Sri Lanka) es una empresa clave en el sector de seguros de vida de Sri Lanka, y una subsidiaria de AIA Group, la aseguradora panasiática líder con sede en Hong Kong. En octubre de 2020, siete meses después del inicio de la pandemia de COVID-19, AIA Sri Lanka se asoció con la Corporación Financiera Internacional (IFC) para desarrollar una estrategia que la convirtiera en la aseguradora de vida preferida y el empleador predilecto para las mujeres en Sri Lanka. La iniciativa de seguros para mujeres de IFC-AIA Sri Lanka se enmarca en el programa IFC-DFAT Women in Work (WiW) en colaboración con el Gobierno de Australia y diseñado para cerrar la brecha de género en el sector privado de Sri Lanka mientras mejora el rendimiento empresarial. WiW, lanzado en 2017, es el primer y mayor programa independiente enfocado en género a nivel país desarrollado por IFC.

Con el apoyo de IFC, AIA Sri Lanka lanzó el programa «AYA Surakina AIA» en el Día Internacional de la Mujer de 2022. El programa busca apoyar y empoderar a las mujeres de todo el país a través de productos y servicios de seguros centrados en sus necesidades, educación financiera y capacitación basada en habilidades, así como acceso a redes e información. Poco después del lanzamiento, Sri Lanka enfrentó una de las peores crisis económicas de su historia. Este estudio de caso explora cómo AIA Sri Lanka se mantuvo resiliente y reafirmó su compromiso de convertirse en la aseguradora de vida preferida por las mujeres, en un momento en que abordar la brecha de protección de género era más necesario que nunca. Este ejemplo puede servir de inspiración para aseguradoras en otros mercados emergentes que buscan mejorar su posicionamiento en el mercado de seguros para mujeres, diversificar sus fuentes de ingresos y, en última instancia, lograr un crecimiento de sus ventas y su rentabilidad, ya sea de forma independiente o en alianza con una organización de desarrollo como IFC.

EN ASOCIACIÓN CON



El caso de negocio

A pesar de los grandes avances logrados en la salud y la educación de las mujeres en Sri Lanka, las expectativas culturales en relación con los roles que desempeñan las mujeres en las familias y los hogares limitan su participación en la fuerza laboral³. Las desigualdades de género se reflejan en la tasa de participación femenina en la fuerza laboral, que se ha mantenido persistentemente baja, entre el 32% y el 36% durante las últimas dos décadas, muy por debajo del promedio mundial del 47%⁴. Además, las mujeres enfrentan tasas de desempleo superiores a las de los hombres⁵; más mujeres buscan empleo sin conseguirlo⁶. La pandemia de COVID-19 y la crisis económica de 2022 agravaron esta precariedad. En este período se perdió medio millón de empleos en los sectores industrial y de servicios⁷, y la participación laboral femenina cayó del 34% al 31%⁸.

Sri Lanka podría añadir al menos USD 20 000 millones a su PIB anual para 2025 si aumentara la participación de la mujer en la fuerza laboral y su acceso a sectores de alta productividad⁹. Estas proyecciones, basadas en un informe de McKinsey realizado antes de la pandemia, no han perdido vigencia. Las normas sociales que limitan a las mujeres incluyen, por ejemplo, una participación desproporcionada en las responsabilidades de cuidados y las tareas del hogar, limitaciones en la movilidad para trasladarse al lugar de trabajo, un desbalance entre el nivel de educación y los puestos de trabajo disponibles, y sesgos de género en la contratación y la promoción laboral¹⁰.

Sin embargo, el panorama presenta contradicciones importantes. Las mujeres ejercen cada vez mayor influencia en la toma de decisiones dentro de los hogares de Sri Lanka. Cada vez más mujeres se matriculan y se gradúan de programas de educación superior, aunque permanecen subrepresentadas en la fuerza laboral. La población femenina de Sri Lanka ha logrado insertarse en sectores tradicionalmente dominados por los hombres, como el financiero y el de los seguros, donde casi la mitad de los empleados son ahora mujeres¹¹. No obstante, ocupan apenas un tercio de los puestos directivos de nivel medio o alto en el sector privado¹². La flexibilidad laboral es un factor que permitiría a más mujeres lograr equilibrar trabajo y responsabilidades de cuidado, además de contribuir al desarrollo a largo plazo de la familia. La evidencia muestra que las mujeres tienden a invertir la mayor proporción de sus ingresos en la salud, alimentación y educación de sus hijos¹³.

La inversión en el mercado de seguros para mujeres en Sri Lanka constituye un caso de negocio sólido. La tasa de penetración de los seguros en el país se ubica por debajo del 2%. Dirigirse a las mujeres y abordar sus necesidades de protección puede ayudar a las aseguradoras a ampliar el universo de personas en Sri Lanka que están protegidas contra riesgos. Resulta prometedor observar que el valor de la industria de seguros de Sri Lanka creció de USD 767 millones en 2013 a USD 1174 millones en 2021, de los cuales, la mitad se atribuye a seguros de vida¹⁴. El crecimiento anual de la prima suscrita por seguros de vida pasó del 0,51% en 2019 al 13,09% en 2021¹⁵. El gasto promedio per cápita en seguros, de USD 28,83 en 2021, reflejó un aumento del 84% respecto a 2013¹⁶. Aunque el rol de la mujer en el hogar y en el ámbito laboral está siendo cada vez más reconocido, se pasa por alto su potencial para contratar seguros para ellas y sus familias como estrategia de mitigación de riesgos, especialmente cuando la COVID-19 y la crisis económica han exacerbado las brechas de género ya existentes. Según el informe *SHEforSHIELD* de IFC, la industria aseguradora podría generar hasta USD 1,7 billones a nivel global para 2030 enfocándose en las mujeres. Alrededor del 50% de esta oportunidad provendría de mercados emergentes como el de Sri Lanka.



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES



Una mirada a AIA Sri Lanka

- La industria de seguros de Sri Lanka es altamente competitiva y cuenta con 14 compañías de seguros de vida y dos aseguradoras que ofrecen seguros de vida y seguros generales¹. AIA Sri Lanka ocupa el quinto lugar en participación de mercado, con un 11,9 %².
- AIA Sri Lanka ofrece diversos productos de protección, salud y bienestar, educación, ahorro y jubilación.
- Entre 2018 y 2020, AIA Sri Lanka se asoció con IFC en el marco de la alianza con SheWorks Sri Lanka ³. Esta alianza colaboró con 15 empresas líderes de distintas industrias y servicios para apoyar a las mujeres en puestos de liderazgo y mejorar la equidad de género en el lugar de trabajo.
- Durante 11 años, la certificación Great Place to Work[®] calificó a AIA Sri Lanka como el mejor lugar para trabajar (2012-23), el mejor lugar para trabajar para mujeres (2018-23) y el mejor lugar para trabajar para *millennials* (2021), y ubicó a la empresa en el puesto 45 de la calificación de Best Workplaces[™] en Asia (2021).
- Al mes de marzo de 2023, el 41% de los empleados de AIA Sri Lanka y una cuarta parte de la alta dirección eran mujeres. En 2022, la empresa aseguradora designó a Chathuri Munaweera como directora ejecutiva, quien se convirtió en la primera mujer en ocupar ese puesto.
- Casi la mitad de los agentes de AIA Sri Lanka y más de la mitad de los empleados con mejor desempeño de la empresa son mujeres.
- AIA Sri Lanka introdujo el concepto de bancaseguros en Sri Lanka, lo que le permitió alinear los seguros con los servicios bancarios y ampliar su red de distribución a través de bancos líderes.

Fuente: AIA Insurance Lanka Limited.

¹Participación en el mercado en términos del total de primas brutas suscritas (tres primeros trimestres del año 2023, Asociación de Seguros de Sri Lanka).

Evaluación del perfil de riesgo

Evaluar y entender las necesidades, las aspiraciones y las prioridades de las mujeres como clientas es un primer paso fundamental para una aseguradora que busque conectar de forma efectiva con el segmento femenino. Un estudio de IFC muestra que las mujeres en Sri Lanka tienen menos conocimientos sobre seguros que los hombres, una brecha agravada por un menor nivel de alfabetización financiera en general¹⁷. Para comprender mejor este segmento, IFC y AIA Sri Lanka llevaron a cabo una investigación exhaustiva sobre distintos perfiles de clientas: amas de casa; profesionales (incluyendo millennials que trabajan); emprendedoras, y agentes de seguros.

El estudio de mercado reveló hallazgos clave. Las mujeres en Sri Lanka otorgan mayor importancia a la protección financiera y son las principales responsables de las decisiones relacionadas con la salud y el bienestar financiero familiar¹⁸. La mayoría de las mujeres en Sri Lanka, independientemente de su condición de amas de casa o mujeres que trabajan fuera del hogar, priorizan la salud familiar y la educación de sus hijos. En Sri Lanka, más de una cuarta parte de los hogares están a cargo de mujeres, de las cuales, más de la mitad son viudas¹⁹. Como principales proveedoras de su familia, estas mujeres tienden a ser más vulnerables a choques físicos y financieros, con la posible consecuencia de que ellas y sus familias caigan en el ciclo de pobreza. Por ejemplo, si una madre soltera ya no puede mantener a sus hijos debido a que fallece o sufre alguna discapacidad, esto puede repercutir en la capacidad familiar de llegar a fin de mes y en la seguridad financiera del hogar. A raíz de la pandemia, se ha observado una creciente demanda de seguros y un mayor interés en seguros de salud y de vida por parte de

millennials y emprendedoras. En comparación con las amas de casa y los millennials, los profesionales y emprendedores comprenden mejor los principales beneficios de un seguro de vida, al cual perciben como una inversión y un medio para atender las necesidades de las personas o las familias en caso de emergencia.

Para las empresarias y pequeñas emprendedoras, un mejor acceso a servicios financieros puede ayudarlas a mitigar los riesgos personales y del negocio. Existe más de un millón de pequeñas y medianas empresas (PyME) en el sector formal de Sri Lanka y el 25% de estas son propiedad de mujeres²⁰. El Foro sobre Financiamiento para las Pymes estima que la brecha de financiamiento formal para mujeres empresarias en Sri Lanka alcanza USD 695 millones²¹. Aquellas que se encuentran en el sector informal enfrentan dificultades para avanzar desde microempresas informales, en parte debido al acceso limitado a financiamiento, así como a una menor capacidad empresarial, factores que empeoraron durante la pandemia de COVID-19²². Las soluciones de seguros personalizadas pueden ayudar a las empresarias a proteger a sus empleados e ingresos, gestionar riesgos y hacer crecer sus negocios.

Al momento de decidir sobre un seguro de vida, las mujeres en Sri Lanka priorizan la confianza, las recomendaciones y la transparencia de los agentes de seguros. Perciben el seguro de vida como una relación a largo plazo que crece junto con ellas a través de las distintas etapas de la vida. Las clientas esperan que los agentes de seguros comprendan sus necesidades para personalizar la solución y que les expliquen los servicios en un lenguaje claro y fácil de comprender. Las clientas

también muestran una fuerte aversión a la falta de transparencia y poca fiabilidad, así como al hecho de recibir información engañosa sobre los beneficios del producto, experimentar una gestión inadecuada de las primas y recibir un servicio al cliente deficiente. Un factor de decisión clave para las mujeres en Sri Lanka al decidir contratar un seguro de vida son las recomendaciones provenientes de sus redes sociales. Las investigaciones han demostrado que, a nivel global, las mujeres recomiendan a sus asesores financieros, en promedio, unas 26 veces a lo largo de su vida²³.

Integrar a las mujeres dentro y fuera de la fuerza laboral es fundamental para lograr una expansión del mercado. Además de ampliar la cobertura de seguros de vida para las clientas, las aseguradoras también podrían aumentar la participación de mujeres en el sector, tanto como empleadas como en el rol de agentes. En el sector de los seguros de vida, las mujeres conforman una fuerza de ventas de alto rendimiento. Se diferencian por su capacidad para desarrollar relaciones de largo plazo con los clientes, lo que mejora la retención y posiblemente impulsa la adopción progresiva de productos de seguros²⁴. Esta capacidad constituye un eje central de la estrategia de AIA Sri Lanka, que aumentó la cantidad de mujeres como agente de seguros.

Fotografía: © AIA



En abril de 2023, AIA Sri Lanka celebró el primer aniversario de AYA Surakina AIA. Al evento asistieron socios estratégicos de IFC, el Banco Comercial de Ceilán y la Cámara de Industria y Comercio para la Mujer (WCIC), además de la Sra. Damayanthi Fernando, directora general de la Comisión Regulatoria de Seguros de Sri Lanka. **Desde el lanzamiento, AIA Sri Lanka ha alcanzado a 500 000 mujeres a través de iniciativas y campañas digitales focalizadas. Anunció su compromiso de alcanzar a 2 millones de mujeres para 2025.** Esta meta contribuye con el objetivo general de AIA Group: "Mil millones de vidas más sanas, mejores y más largas en todo el continente asiático para 2030".



El diseño de AYA Surakina AIAⁱ

Acelerar el progreso en diversidad, equidad e inclusión (DEI, por sus siglas en inglés) entre los empleados ya era una prioridad estratégica para AIA Sri Lanka incluso antes de su asociación con IFC (véase el recuadro 1). AIA Sri Lanka ha sido reconocida con frecuencia como un excelente lugar para trabajar, especialmente para mujeres y *millennials*²⁵. La colaboración con IFC ayudó a la empresa a ampliar su enfoque hacia las mujeres como clientas de seguros, un segmento que AIA Sri Lanka no había explorado activamente hasta entonces, al tiempo que fortalecía su compromiso continuo de contratar mujeres como empleadas y agentes.

1 Reimaginando los seguros: El socio preferido para seguros de vida

LAS MUJERES COMO CLIENTAS

AIA Sri Lanka identificó la ventaja de ser pionera, así como la oportunidad de afianzar aún más su marca como empleadora que prioriza el empoderamiento de las mujeres. El primer paso para las empresas que buscan promover la diversidad de género es analizar cada etapa de los procesos de negocios, para identificar las áreas en las que pueden mejorar el equilibrio de género. Siguiendo este principio, con el apoyo de IFC, AIA Sri Lanka llevó a cabo un análisis desagregado por sexo de su cartera existente.

ⁱ En cingalés, "AYA Surakina AIA" significa "AIA la protege a ella".



Fotografía: © IFC

24 % de aumento

en el número de mujeres titulares de pólizas y en la prima bruta suscrita por mujeres (en comparación con el año 2020)

25,7 % de aumento

en el número de clientas en 2022 (en comparación con el año 2020)

IFC apoyó a AIA Sri Lanka en el desarrollo de un enfoque integral para cerrar la brecha de género entre sus empleados, agentes y clientes, utilizando la metodología de Diseño Centrado en el Ser Humano (HCD, por sus siglas en inglés)ⁱⁱ. Este trabajo dio origen al programa AYA Surakina AIA, una estrategia de negocios centrada en las mujeres de Sri Lanka, con el objetivo de convertirse en la aseguradora de vida y el empleador preferido por las mujeres en Sri Lanka.

La empresa lanzó AIA She Protect, un producto integral de seguro de vida diseñado específicamente para mujeres. She Protect ofrece una solución de seguro de vida enfocada en protección, en lugar de un seguro de ahorros o de inversión, y puede personalizarse con seis beneficios opcionales²⁶. Por ejemplo, brinda a la familia un ingreso mensual en caso de discapacidad o muerte accidental de la mujer que es el sostén de la familia. La aseguradora busca desarrollar más productos y servicios centrados en las necesidades de las mujeres a medida que avance el programa.

Si bien She Protect es un producto exclusivo de AIA Sri Lanka, la compañía también está ampliando el acceso al seguro para las mujeres de Sri Lanka a través de alianzas estratégicas. Con el apoyo de IFC, AIA Sri Lanka se asoció con el Banco Comercial de Ceilán (ComBank) para ofrecer soluciones de seguros de vida asequibles a las clientas actuales en la cartera del programa Anagiⁱⁱⁱ de ComBank, y a sus cónyuges. La cobertura oscila entre LKR 1 millón y LKR 5 millones, y las primas comienzan desde tan solo LKR 1100 a LKR 1500 al año (menos de USD 5)^{iv} para mujeres entre 18 y 45 años y sus cónyuges. En el caso de las mujeres de 46 a 65 años, existe una oferta similar con una prima anual entre LKR 2200 y LKR 2750 (de USD 6 a USD 8) para una mujer soltera o una pareja.

AIA Sri Lanka también trabaja para empoderar a sus clientas a través de oportunidades de capacitación en finanzas, salud y bienestar, así como en el desarrollo de habilidades. Las capacitaciones abarcan desde seminarios virtuales sobre “maternidad segura” hasta videos de YouTube “Let’s Talk Life” (Hablemos de la vida), donde se abordan temas como la gestión del dinero y el tiempo, y la salud mental. La empresa también firmó una alianza estratégica con la Cámara de Industria y Comercio para la Mujer (WCIC) para mejorar las habilidades de las mujeres y organizar seminarios dirigidos a emprendedoras. Además, patrocinó los Premios a Mujeres Emprendedoras 2023 (WCIC Prathibhabhisheka) para promover y reconocer a destacadas emprendedoras de Sri Lanka.

2 Rompiedo barreras: Consolidarse como empleador preferido

LAS MUJERES COMO EMPLEADAS

AIA Sri Lanka demostró su compromiso con la diversidad de género en su fuerza laboral a través de políticas e intervenciones que respaldan la contratación, promoción y retención de empleadas. La fuerza laboral femenina de AIA Sri Lanka creció de forma constante del 36% en 2018 al 41% en marzo del 2023. La aseguradora organizó varios eventos y talleres internos para promover la diversidad, la equidad y la inclusión en el trabajo.

Entre las iniciativas más destacadas se encuentra el apoyo brindado a través de la alianza IFC-DFAT *SheWorks* para fortalecer los fundamentos que sustentan el progreso de AYA Surakina AIA (véase el recuadro 1). En 2021, IFC organizó talleres sobre la metodología de diseño centrado en el ser humano (HCD) para ayudar a AIA Sri Lanka a perfeccionar su estrategia de diversidad de género en el personal y desarrollar un plan de acción. Por su parte, la empresa implementó con rapidez las recomendaciones de IFC para fortalecer su posición como “empleadora preferida” por las mujeres. Entre estas medidas se incluyen la promoción de esquemas óptimos de trabajo flexible, programas de cuidado infantil y asesoría para empleados. AIA Sri Lanka renovó su “Programa de apoyo a nuevos padres”, para que sea beneficioso tanto para los padres como para las madres. IFC también lanzó un programa de capacitación para gerentes, capacitadores y personal de recursos humanos de AIA Sri Lanka sobre la creación de un lugar de trabajo inclusivo. A la fecha, 55 empleados han realizado esta capacitación, que aborda temas relacionados con la inclusión, sesgos inconscientes, sesgos de género y la importancia de brindar un servicio al cliente positivo a nivel interno. Esta capacitación se impartió a todo el personal de AIA Sri Lanka.

AIA Sri Lanka también adoptó la recomendación de IFC de obtener la certificación EDGE (Economic Dividends for Gender Equality)^v para establecer una línea base de igualdad de género a nivel interno y compararse con estándares globales. Al mes de mayo de 2023, es la primera y única aseguradora en Sri Lanka que obtuvo la certificación EDGE. AIA Sri Lanka alcanzó el primer nivel de certificación (EDGE ASSESS), que reconoce su compromiso de crear un lugar de trabajo equitativo en términos de género y proporciona una medición del equilibrio de género de la empresa en los diferentes niveles, la equidad salarial, las trayectorias profesionales y la inclusividad de su cultura organizacional.



Fotografía: © IFC

41 % de mujeres
en la fuerza laboral

La participación de las mujeres en la fuerza laboral de AIA Sri Lanka creció de forma constante del 36% en 2018 al 41% en marzo de 2023.

ii El diseño centrado en el ser humano, también conocido como “pensamiento de diseño”, implica una combinación de actividades prácticas individuales y grupales, diseñadas para generar ideas y movilizar los conocimientos especializados de equipos multifuncionales para lograr una innovación más rápida y resultados más significativos.

iii La Anagi Women’s Banking Portfolio (cartera bancaria para mujeres Anagi) se diseñó en colaboración con IFC para respaldar las necesidades y las aspiraciones de las clientas de ComBank. ComBank es el banco privado más importante de Sri Lanka y cuenta con más de 260 sucursales a nivel nacional.

iv A una tasa de cambio de LKR 321 = USD 1, a fines de agosto de 2023.

v EDGE es la metodología de evaluación mundial y el estándar de certificación empresarial para la equidad de género.

LAS MUJERES COMO AGENTES DE SEGUROS

Al contratar mujeres como empleadas y agentes, AIA Sri Lanka transformó el sector de ventas de seguros, tradicionalmente dominado por hombres. Según investigaciones de IFC, incorporar a las mujeres en toda la fuerza de ventas de los seguros (desde oficinas administrativas hasta puestos de atención al cliente y cargos gerenciales) es esencial para garantizar que los productos, las ventas y los métodos de distribución respondan a las distintas necesidades de los clientes hombres y mujeres. A partir de conversaciones con agentes y aseguradoras, se observó que los hombres tienden a centrarse más en los productos y en las transacciones, mientras que las mujeres se centran más en las relaciones. Las mujeres valoran el componente relacional que aportan los agentes de seguros.

APROVECHAR LA TECNOLOGÍA EN EL ÁMBITO DE LOS SEGUROS DURANTE LA ERA DEL COVID-19

En los últimos cinco años, la industria de seguros en Sri Lanka ha experimentado una transformación impulsada por la digitalización, mientras que la pandemia de COVID-19 aceleró la adopción digital por parte de las compañías de seguros y sus clientes. AIA Sri Lanka llevaba casi una década en el camino hacia la digitalización antes del COVID-19, con el lanzamiento pionero del Punto de Venta Interactivo, para fomentar la productividad entre los agentes y facilitar las transacciones con los clientes. Cuando entraron en vigor las restricciones por COVID-19, la empresa implementó la tecnología rápidamente logrando que toda su fuerza laboral trabajara desde casa en un plazo de 24 horas para mantener la conexión con sus clientes. Simultáneamente, apoyó a sus equipos de ventas y de bancaseguros con programas de capacitación para vender en un entorno digital y amplió su fuerza de distribución mediante reclutamiento y eventos en línea.

Este enfoque ha sido beneficioso para AIA Sri Lanka, dado que la tecnología ha demostrado ser una herramienta importante para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer las capacidades de servicio de los agentes. A su vez, el teletrabajo ha ayudado a abordar las preocupaciones de seguridad relacionadas con los viajes y el traslado para las empleadas y las agentes, apoyando así la estrategia de Female Wealth Planners (Gestoras de Patrimonio, FWP) de la empresa.

Los agentes de AIA Sri Lanka son reconocidos como “gestores de patrimonio”, para reflejar mejor su función y establecer una trayectoria profesional clara. La iniciativa Female Wealth Planners (Gestoras de Patrimonio, FWP) de la aseguradora tiene como objetivo cambiar la mentalidad y los comportamientos en el ámbito de los seguros para mujeres, pasando de vender seguros a las mujeres a asesorarlas, lo que permite atender mejor sus necesidades y acceder a nuevos mercados. Para respaldar la estrategia de Wealth Planner (Gestores de Patrimonio, WP) de AIA Sri Lanka, IFC desarrolló una capacitación en sensibilidad de género para la academia de capacitación de la aseguradora, con el fin de ampliar la conciencia de género a todos los WP y a la fuerza de ventas. Los módulos de esta capacitación se han incorporado en el plan de capacitación existente para inducción, desarrollo del liderazgo y sesiones informativas sobre el producto AIA She Protect.

En abril de 2023, IFC organizó un taller para el equipo multifuncional de AIA Sri Lanka, con el fin de desarrollar tres prototipos de soluciones para respaldar las estrategias en curso para reclutar, desarrollar habilidades y empoderar a las FWP de mejor desempeño. AIA Sri Lanka planea lanzar estas soluciones de forma gradual.

A junio de 2023, casi la mitad de los WP de la empresa eran mujeres, al igual que el 52% de los 100 empleados con el mejor desempeño. Cada vez más FWP de alto rendimiento de AIA Sri Lanka están calificando para la Million Dollar Round Table (MDRT^{vi}), mejorando la diversidad de género a lo largo de los años como un impacto positivo del programa de desarrollo Road to MDRT, que ofrece capacitación y recompensas monetarias²⁷. Además, reconociendo la importancia de las FWP para ampliar la base de clientes de AIA Sri Lanka, la empresa introdujo dos categorías especiales de premios en la convención anual de ventas para reconocer a sus planificadoras de patrimonio.

Casi 1600

gestores de patrimonio y empleados recibieron capacitación a través de cursos en sensibilidad de género y lugares de trabajo inclusivos

Participación del 48 %

de las gestoras de patrimonio hasta junio de 2023 (42 % en 2020)

Lecciones aprendidas

La investigación construye una base sólida

Para el equipo principal de AIA Sri Lanka, la investigación sobre los segmentos de mujeres proporcionó una base sólida de conocimientos basados en datos para identificar las principales áreas de interés y los segmentos de mercado no explorados.

La adopción de herramientas digitales por parte de AIA Sri Lanka, junto con el enfoque en las FWP, está permitiendo que AIA llegue a las clientas con mayor facilidad

Dado su alto nivel educativo, las mujeres de Sri Lanka valoran la conveniencia, la seguridad y la eficiencia que les ofrecen las plataformas digitales para realizar transacciones financieras, pero al mismo tiempo presentan una fuerte preferencia por contar con un agente de seguros con el que puedan relacionarse de forma personal. Por ello, tanto la tecnología como los agentes de seguros mujeres han demostrado ser factores clave para desarrollar relaciones duraderas con las clientas.

Los talleres sobre HCD mejoraron la capacidad de ventas interna

Los talleres sobre la metodología de diseño centrado en el ser humano de IFC permitieron a AIA Sri Lanka deconstruir el problema, adoptar un enfoque centrado en el usuario para resolver las dificultades, perfeccionar los objetivos y elaborar una estrategia, lo que ayudó al equipo principal a contar con el compromiso de la alta gerencia desde las primeras etapas del proyecto.

Predicar con el ejemplo en materia de sensibilidad de género

Predicar con el ejemplo en materia de sensibilidad de género significa adoptar una perspectiva de género en todos los procesos y en el modelo de negocio, desde la contratación hasta la comunicación. Los esfuerzos de AIA Sri Lanka en esta área implicaron una renovación de los procesos de recursos humanos para atraer a un talento más diverso, lo que generó nuevos productos, alianzas, e iniciativas de responsabilidad social corporativa. También llevaron a que la aseguradora recibiera la certificación EDGE.

vi Million Dollar Round Table (MDRT) es una asociación global e independiente de profesionales líderes en seguros de vida y servicios financieros a nivel mundial, conformada por más de 500 empresas de 70 países y territorios (<https://www.mdrt.org/about-MDRT/>).

ACERCA DE IFC

La Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial, es la mayor institución internacional de desarrollo dedicada al sector privado de los mercados emergentes. Trabaja en más de 100 países y utiliza su capital, sus conocimientos especializados y su influencia para crear mercados y oportunidades en los países en desarrollo. En el ejercicio de 2023, IFC comprometió una cifra récord de USD 43 700 millones para empresas privadas e instituciones financieras de este grupo de países, aprovechando la capacidad del sector privado para poner fin a la pobreza extrema e impulsar la prosperidad compartida en un momento en que las economías deben hacer frente a los impactos de crisis simultáneas de alcance mundial. Para obtener más información, visite www.ifc.org.

PROGRAMA DE SEGUROS PARA MUJERES DE IFC

El Programa de Seguros para Mujeres de IFC colabora con empresas para asesorarlas en el desarrollo de un mercado de seguros sólido orientado a las mujeres. Dicho programa apoya a sus clientes de seguros con el fin de i) mejorar su capacidad para comprender mejor el mercado de mujeres; ii) crear enfoques específicos para abordar las necesidades de las mujeres como clientas de seguros o fuerza de distribución, y iii) desarrollar programas y capacitar a su fuerza de distribución para desarrollar y mantener mejores relaciones con las clientas, y tener éxito como agentes y distribuidoras de seguros. Para obtener más información sobre el programa, haga clic [aquí](#).

NOTAS FINALES

- [Informe anual de 2021 de la Comisión Regulatoria de Seguros de Sri Lanka.](#)
- [IFC \(2020\), *Sri Lankan Businesses Advance Gender Equality* \(Las empresas de Sri Lanka promueven la igualdad de género\).](#)
- [Banco Mundial \(2017\), *Getting to Work: Unlocking Women's Potential in Sri Lanka's Labor Force* \(Manos a la obra: Liberar el potencial de las mujeres en la fuerza laboral de Sri Lanka\), noviembre 2017.](#)
- [Base de datos sobre género del Banco Mundial, 2021.](#)
- [Departamento de Censos y Estadísticas de Sri Lanka, Encuesta sobre la fuerza laboral, informe trimestral, tercer trimestre de 2022.](#)
- [OIT, *La brecha de género en el empleo: ¿qué frena el avance de la mujer?* \(actualizada en febrero de 2022\).](#)
- [Banco Mundial \(2023\), *Sri Lanka Development Update* \(Información actualizada sobre el desarrollo de Sri Lanka\), abril.](#)
- [Departamento de Censos y Estadísticas de Sri Lanka, Encuesta sobre la fuerza laboral, informe trimestral, tercer trimestre de 2022.](#)
- [McKinsey Global Institute \(2018\), *The Power of Parity: Advancing Women's Equality in Asia Pacific* \(El poder de la paridad: Avances en la igualdad de género en Asia y el Pacífico\), abril.](#)
- [Banco Mundial \(2017\), *Getting to Work: Unlocking Women's Potential in Sri Lanka's Labor Force* \(Manos a la obra: Liberar el potencial de las mujeres en la fuerza laboral de Sri Lanka\), noviembre.](#)
- [Banco Asiático de Desarrollo \(2022\), *Reducing Women's Employment Vulnerability in Sri Lanka Beyond the Pandemic* \(Reducción de la vulnerabilidad de las mujeres en el trabajo en Sri Lanka más allá de la pandemia\), marzo.](#)
- [McKinsey & Company \(2019\), *Advancing gender equality in Sri Lanka: A crucial balancing act* \(Avances en la igualdad de género en Sri Lanka: Un acto de equilibrio fundamental\), marzo.](#)
- [Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura \(FAO\) \(2016\), *Women hold the key to building a world free from hunger and poverty* \(Las mujeres son la clave para erradicar el hambre y la pobreza\), diciembre.](#)
- [Las primas suscritas en el período de 2013-21, según AXCO Global Statistics Sri Lanka.](#)
- [El crecimiento interanual en los seguros de vida durante el período 2013-21, según AXCO Global Statistics Sri Lanka.](#)
- [Las primas per cápita en el período de 2013-21, según AXCO Global Statistics Sri Lanka.](#)
- [Women Matter! Findings from Sri Lanka's National Financial Inclusion Survey 2018/19 \(Las mujeres importan: Conclusiones de la encuesta nacional sobre inclusión financiera de Sri Lanka 2018/19\).](#)
- [IFC y AIA \(2020\), *Understanding Women's Insurance Market Research Insights* \(Comprensión de las conclusiones de la investigación del mercado de seguros orientados a las mujeres\).](#)
- [ONU Mujeres, comunicado de prensa para Asia y el Pacífico \(2021\), *Female-heads of households see their struggles compounded by pandemic* \(Las dificultades que enfrentan las jefas de hogar se ven agravada por la pandemia\), enero.](#)
- [IFC Stories \(2022\), *Women Entrepreneurs' "Route to Success" in Sri Lanka* \(El "camino al éxito" para las emprendedoras en Sri Lanka\).](#)
- [Base de datos del Foro sobre Financiamiento para las Pymes \(2021\).](#)
- [IFC \(2020\), *Gendered Impacts of COVID-19 on SMEs in Sri Lanka* \(Repercusiones según el género de la COVID-19 sobre las pymes de Sri Lanka\).](#)
- [IFC \(2015\), *SHEforSHIELD*.](#)
- [Ibid.](#)
- [Best Workplaces in the Banking, Financial Services and Insurance \(BFSI\) in Sri Lanka 2021 \(Los mejores lugares para trabajar en banca, servicios financieros y seguros en Sri Lanka en 2021\).](#)
- [She Protect, AIA Insurance Lanka Limited.](#)
- [Comunicado de prensa \(marzo de 2023\), *AIA celebrates International Women's Day* \(AIA celebra el Día Internacional de la Mujer\).](#)

DERECHOS DE AUTOR

© Corporación Financiera Internacional, 2024. Todos los derechos reservados.
2121 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20433, EE. UU.
Sitio web: www.ifc.org

El material contenido en esta obra está protegido por derechos de autor. Su reproducción o transmisión total o parcial sin la debida autorización puede constituir una violación de la legislación aplicable. IFC no garantiza la exactitud, la confiabilidad ni la integridad del contenido de esta obra, ni de las conclusiones o juicios descritos en ella, y no acepta responsabilidad ni asume obligación alguna por omisiones o errores (incluidos, entre otros, los errores tipográficos y técnicos) en el contenido ni por las consecuencias de basarse en ellos. Las opiniones, interpretaciones, perspectivas y conclusiones expresadas en la presente obra son las de los autores y no necesariamente reflejan la opinión de la Junta de Directores de la Corporación Financiera Internacional ni del Directorio Ejecutivo del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (el Banco Mundial), ni de los Gobiernos de los países representados por estos organismos.