

6 de junio de 2022

# Los Seguros Complementarios Ganan Terreno Gradualmente

Los programas de seguros complementarios bien diseñados benefician a la aseguradora, al distribuidor y a los asegurados

## Principales Ideas

- El seguro complementario fomenta la inclusión y contribuye a reducir la brecha de seguros.
- Fomenta los usos innovadores de las tecnologías actuales a través de alianzas y nuevos canales.
- Una comprensión más profunda del producto, los riesgos y las aplicaciones ayudará a los reguladores a proteger mejor a los asegurados y alentará la aceptación del seguro complementario.

Un seguro complementario generalmente brinda cobertura desarrollada por una aseguradora, pero se distribuye a través de canales que no son de seguros. El seguro complementario está disponible en múltiples mercados, pero carece de características comunes en términos de transparencia, regulación y éxito en general. A menudo complementa otro producto o servicio ofrecido y tiene una cantidad asegurada limitada. Un producto de seguro complementario bien desarrollado beneficia a la aseguradora, al distribuidor y al titular de la póliza. Aunque el seguro complementario ha existido durante años, ha habido un aumento reciente en el uso en los mercados de seguros desarrollados como una forma de mejorar las ofertas de productos e integrar la protección contra riesgos en las compras.

El seguro complementario permite a las aseguradoras brindar una cobertura limitada mientras desarrollan canales de distribución rentables que simplifican el proceso de compra para el cliente. Para los distribuidores, representa otra fuente de ingresos que podría ampliar el alcance comercial percibido de la empresa al tiempo que agrega valor a su propuesta comercial. Para los asegurados, las leyes y reglamentos pertinentes deben garantizar la protección del consumidor, como asegurarse de que la información sobre la solidez financiera y la voluntad de la aseguradora para cumplir con sus obligaciones de pago esté disponible.

El seguro complementario podría disminuir la brecha de protección del seguro proporcionando coberturas secundarias y desarrollando una cultura de seguros entre los segmentos de bajos ingresos de la población. Para que esto suceda, las aseguradoras especializadas con conocimiento del riesgo (y la capacidad de mitigarlo) deben estar dispuestas a brindar soluciones eficientes de transferencia de riesgos para productores, consumidores y minoristas. En los mercados emergentes, las pólizas de microseguros se han distribuido durante mucho tiempo a través de estos métodos innovadores, lo que permite que las poblaciones más pobres accedan a una protección que es más apropiada para ellos que los seguros tradicionales.

## Alcanzando Audiencias Sub-representadas

El seguro complementario generalmente se refiere a productos de seguros distribuidos fuera de los canales de seguros tradicionales. Los bancaseguros proporcionan coberturas de seguros complementarias a los clientes bancarios. Los microseguros se refieren a productos de seguros

**Contacto de Análisis:**  
Eli Sánchez, Ciudad de México  
+52 55 1102-2720  
Eli.Sanchez@ambest.com  
2021-077

con primas asequibles y de suma asegurada limitada, que brindan principalmente protección financiera a los segmentos de bajos ingresos de la población.

Los seguros complementarios, la bancaseguros y los microseguros generalmente satisfacen diferentes necesidades, pero a veces se superponen. Por ejemplo, la cobertura de microseguros podría distribuirse a través del canal de bancaseguros. Los Créditos Grupales Para Mujeres - de Banco Compartamos, un banco de nicho en México, ofrece préstamos colectivos a mujeres que van desde USD 300 a USD 3,500. Adicionalmente, se brinda un seguro de vida complementario con un monto asegurado de USD250, aunque el cliente puede contratar más.

Tabla 1

### Programas de Seguros Complementarios

País	Descripción del Programa
Austria	Insurtech ofrece seguros meteorológicos para bodas a través de una asociación con empresas nupciales y lugares para celebrar bodas; un evento paramétrico desencadena un pago de 5000 EUR.
Alemania	Una empresa DeFi ofrece un seguro de cancelación de vuelo que se activa a través de un contrato inteligente; el proceso de reclamos y el pago también están automatizados.
Guatemala	La compañía de seguros registra el producto incorporado y el distribuidor como una entidad comercial no aseguradora.
Kenia	Asociación entre proveedores de microseguros, insurtechs con plataformas blockchain y dispositivos móviles; los operadores de red proporcionan un seguro meteorológico paramétrico a los agricultores.
México	Un banco de nicho ofrece préstamos colectivos a mujeres, así como productos de seguros de vida complementarios.
Perú	La cobertura de accidentes y salud se distribuye a través del tercer distribuidor minorista más grande de América Latina; el regulador de seguros supervisa el producto.
Filipinas	Seguro de motocicleta creado por Pioneer para quienes compran una motocicleta nueva de Motortrade a través de financiamiento.

Source: AM Best data and research

### Regulando Los Seguros Complementarios

La regulación es esencial para el éxito general y la sostenibilidad de los seguros complementarios, aunque las prácticas varían de un país a otro. Algunos mercados permiten la distribución de seguros complementarios simplemente como un acuerdo comercial. Por ejemplo, Chubb Perú es la principal compañía de seguros complementarios en ese país y distribuye cobertura de salud y accidentes a través del tercer minorista regional más grande de América Latina. En este caso, el regulador se asegura de que las obligaciones de seguro recaigan en la compañía de seguros y supervisa los tecnicismos del producto ofrecido, mientras que el minorista recibe su parte de los ingresos, pero no de los siniestros.

En algunos países, las regulaciones exigen que las compañías de seguros registren tanto el producto de seguro complementario ofrecido como el distribuidor como una entidad comercial no aseguradora. Esto lo vemos en Guatemala con Seguros Universales. Las compañías no aseguradoras pueden brindar valor agregado a sus clientes, maximizar el retorno de la infraestructura y explorar futuras empresas potenciales. Para ello, los productos de seguros vendidos deben estar bien estructurados.

Las regulaciones pueden determinar si ciertas coberturas son opcionales. En algunos casos, el seguro ya está incluido de forma gratuita; en otros casos, el cliente decide obtenerlo. En algunas jurisdicciones, los concesionarios ya incorporan seguros de automóviles de una aseguradora específica en los préstamos para automóviles. Sin embargo, los reguladores están a favor de ampliar la elección de aseguradoras disponibles para los clientes.

### Innovación en los Seguros Complementarios

El comercio electrónico y la insurtech han dado lugar a aseguradoras especializadas que utilizan los seguros complementarios como su principal canal de distribución. En América Latina, los minoristas en línea líderes ofrecen garantías extendidas en una variedad de dispositivos electrónicos. Y utilizando blockchain, las empresas, principalmente en Europa, están desarrollando soluciones de seguros que pueden integrarse en productos que no son de seguros. (Tabla 1).

Otras industrias también se benefician de la creciente innovación en seguros complementarios. Los protocolos de comunicación permiten que dos aplicaciones se comuniquen entre sí. Una interfaz de programación de aplicaciones (API) enfocado en seguros permite a los minoristas participantes ofrecer a sus clientes una amplia variedad de pólizas. Estas pólizas son simples y están estandarizadas por parte de la suscripción de las compañías de seguros según las necesidades del cliente. El proveedor de API conecta a los minoristas con las compañías de seguros y brinda acceso automatizado a sus productos mientras ayuda a administrar los procesos de reclamo.

Al igual que los microseguros, los seguros complementarios pueden fomentar la inclusión financiera y mejorar la cultura de los seguros en los segmentos de la población menos educados o de bajos ingresos al normalizar y promover las coberturas de seguros en bienes que la mayoría considera esenciales, por ejemplo, el seguro obligatorio de automóviles para el registro de vehículos en muchas ciudades o coberturas de accidentes personales incorporadas en las autopistas.

El seguro para dispositivos móviles ha ganado terreno en los segmentos de bajos ingresos, dada la dependencia de los trabajadores de los teléfonos inteligentes y el costo relativamente alto de los dispositivos.

En microseguros, la cobertura de salud ha recibido atención adicional debido a la pandemia de COVID-19. Los operadores de redes móviles (MNO) tienen acceso a la gran mayoría de las personas con menos recursos económicos, ofreciendo productos de seguros de salud (incluyendo telemedicina y educación para la salud). La agrupación de coberturas en un solo producto, como vida de crédito con salud y funeral, ha ayudado a la industria de los microseguros a crear una solución comercial de gran valor para ser distribuida por servicios no relacionados con los seguros.

La funcionalidad del seguro complementario debe promoverse para crear conciencia, ya que la cobertura a menudo no se anuncia o, en el mejor de los casos, se describe en letra pequeña. ZhongAn Online P&C Insurance Co., con sede en Shanghái. Un proveedor de seguros de teléfonos utiliza sensores ya complementarios en el teléfono para reconocer eventos de reclamos (como pantallas rotas) y presenta automáticamente un reclamo.

El seguro descentralizado es un concepto en crecimiento que utiliza blockchain para emitir pólizas y liquidar reclamos automáticamente. Sus aplicaciones son limitadas a partir de ahora, pero ha habido un interés creciente en el mercado global de (rea)seguros, lo que podría respaldar el crecimiento de los productos de seguros complementarios.

En Kenia, existen interacciones interesantes entre proveedores de microseguros, plataformas de cadena de bloques de insurtech y operadores de redes móviles que están proporcionando seguros climáticos paramétricos para cultivos a pequeños agricultores. La cobertura es en forma de tarjetas “raspa-gana” distribuidas por los proveedores de los agricultores y tiene como objetivo transferir fondos automáticamente mediante un código SMS/USSD que se registra con la información personal del titular de la póliza. Una vez activado, el contrato inteligente comienza a monitorear los

disparadores del seguro paramétrico; una vez que se activan, el pago se liquida automáticamente a través de una API que conecta la cadena de bloques a la red MNO en la cuenta de los asegurados. Esto ha reducido las primas en alrededor de un 30% y acortado el período de liquidación a una semana.

En los mercados más desarrollados, una empresa insurtech austriaca ofrece seguros meteorológicos para bodas, vendidos a través de asociaciones con empresas nupciales y lugares para celebrar bodas. La póliza proporciona un pago global de 5.000 EUR cuando se alcanza un activador paramétrico. La liquidación es automática y la notificación se envía a través de correo electrónico. En Alemania, una compañía de seguros de Finanzas Descentralizadas (DeFi) ofrece cobertura de retraso de vuelo a través de un contrato inteligente, con disparadores automáticos para presentar un reclamo y liquidar el pago.

En Estados Unidos, el seguro complementario empieza a ganar interés en toda la cadena de distribución y las empresas están trabajando para facilitar su implementación. En una plataforma particular, los distribuidores pueden elegir entre coberturas estandarizadas de P/C (de un grupo de aseguradoras) para ofrecer a sus clientes o crear sus propias coberturas. La plataforma sugiere un cierto nivel de sofisticación acorde con el mercado, brindando transparencia sobre la calificación crediticia de la aseguradora que brinda la cobertura.

El seguro complementario sigue siendo un concepto en evolución. Para respaldar decisiones de compra rápidas, la cobertura debe ser fácilmente comprensible, su precio asequible y su cumplimiento claro. Para los minoristas, el producto debe ser fácilmente entendido por su fuerza de ventas y mejorar la experiencia del cliente, mientras contribuye a sus ingresos. Para las aseguradoras, debería ayudar a diversificar los canales de distribución de manera rentable, al tiempo que les ayuda a desarrollar la especialización en productos de seguros estandarizados. El papel de los reguladores para proteger a los beneficiarios de seguros y garantizar el adecuado funcionamiento del contrato de seguro sigue siendo crítico.

Publicado por A.M. Best Rating Services, Inc.

## COMENTARIO

A.M. Best Rating Services, Inc.

Oldwick, NJ

PRESIDENTE, DIRECTOR EJECUTIVO Y CEO **Matthew C. Mosher**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO Y DIRECTOR DE OPERACIONES **James Gillard**

VICE PRESIDENTE EJECUTIVO & DIRECTOR DE ESTRATEGIA **Andrea Keenan**

DIRECTOR EJECUTIVO SENIOR **Edward H. Easop, Stefan W. Holzberger, James F. Snee**

### AMÉRICAS

#### OFICINA PRINCIPAL

A.M. Best Company, Inc.  
A.M. Best Rating Services, Inc.  
1 Ambest Road, Oldwick, NJ 08858  
Teléfono: +1 908 439 2200

#### CIUDAD DE MÉXICO

A.M. Best América Latina, S.A. de C.V.  
Av. Paseo de la Reforma 412, Piso 23.  
Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F.  
Teléfono: +52 55 1102 2720

### EUROPA, MEDIO ORIENTE Y ÁFRICA (EMEA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

#### LONDRES

A.M. Best Europe - Information Services Ltd.  
A.M. Best Europe - Rating Services Ltd.  
12 Arthur Street, 6th Floor, London, UK EC4R 9AB  
Teléfono: +44 20 7626 6264

#### AMSTERDAM

A.M. Best (EU) Rating Services B.V.  
NoMA House, Gustav Mahlerlaan 1212, 1081 LA Amsterdam, Netherlands  
Teléfono: +31 20 308 5420

#### DUBAI\*

A.M. Best - MENA, Asia Central y del Sur\*  
Office 102, Tower 2, Currency House, DIFC  
P.O. Box 506617, Dubai, UAE  
Teléfono: +971 4375 2780

\*Oficina de representación regulada por el DFSA

### ASIA-PACÍFICO

#### HONG KONG

A.M. Best Asia-Pacifico Ltd  
Unit 4004 Central Plaza, 18 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong  
Teléfono: +852 2827 3400

#### SINGAPUR

A.M. Best Asia-Pacifico (Singapur) Pte. Ltd  
6 Battery Road, #39-04, Singapore  
Teléfono: +65 6303 5000



**Calificación de Fortaleza Financiera de Best (FSR por sus siglas en inglés)** es una opinión independiente respecto a la fortaleza financiera y capacidad de cumplimiento ante las obligaciones contractuales y derivadas de la emisión de pólizas vigentes de una aseguradora. Una calificación FSR no es asignada a pólizas o contratos en específico.

**Calificación Crediticia de Emisor de Best (ICR por sus siglas en inglés)** es una opinión independiente respecto a la capacidad de cumplimiento de una entidad ante sus obligaciones financieras vigentes, puede ser emitida bajo un contexto de corto o largo plazo.

**Calificación Crediticia de Deuda de Best (IR por sus siglas en inglés)** es una opinión independiente respecto a la calidad crediticia asignada a emisiones, indica la capacidad de cobertura de las condiciones derivadas de la obligación y puede ser emitida bajo un contexto de corto o largo plazo (obligaciones con vencimientos originales menores a un año).

### Declaración de Calificación: Uso y Limitantes

Una Calificación de Crédito de Best (BCR; por sus siglas en inglés) es una opinión independiente y objetiva a futuro sobre la relativa capacidad crediticia de un asegurador; emisor u obligación financiera. La opinión representa un exhaustivo análisis que consiste en una evaluación cuantitativa y cualitativa de la fortaleza del balance general, desempeño operativo, perfil del negocio y administración de riesgo integral, o, cuando sea apropiado, sobre la naturaleza específica y los detalles de un instrumento financiero. Debido a que la BCR es una opinión a futuro a partir de la fecha en que se publica, no puede ser considerada como un hecho o garantía de calidad crediticia futura y por ello no puede ser descrita como exacta o inexacta. La BCR es una medida relativa de riesgo que implica la calidad de crédito, y es asignada utilizando una escala con una población definida de categorías y escalones. Las entidades u obligaciones a las que se asigne el mismo símbolo BCR desarrollado con la misma escala, no deberán ser vistas como completamente idénticas en términos de calidad crediticia. En otras palabras, son parecidas en categoría (o escalones dentro de una categoría), pero dado que existe una progresión de categorías prescrita (y de escalones) utilizada en asignar las calificaciones de una población mucho mayor de entidades y obligaciones, las categorías (escalones) no pueden reflejar las sutilezas exactas del riesgo inherente entre entidades u obligaciones calificadas de forma similar. Aunque una BCR refleja la opinión de A.M. Best Rating Services Inc. (AM Best) sobre la relativa capacidad crediticia, no es indicador o predictor de restricción en el uso de recursos financieros o de probabilidad de incumplimiento definidas con respecto a un asegurador; emisor u obligación financiera específicos. La BCR no es un consejo para invertir y de igual manera no debe interpretarse como servicio de consultoría o asesoramiento, como tal, no están destinados a ser utilizados como una recomendación para adquirir; mantener o concluir una póliza de seguros, contrato, valor o cualquier otra obligación financiera, tampoco señala la idoneidad de cualquier póliza o contrato para un comprador o propósito en específico. Los usuarios de una BCR no deben depender de la misma para tomar una decisión de inversión, sin embargo, si es usado, el BCR debe ser considerado sólo como un factor. Los usuarios deberán hacer su propia evaluación de cada decisión de inversión. Una opinión de BCR es dada bajo las condiciones "actuales" y no cuenta con una garantía expresada o implícita. Adicionalmente, un BCR puede ser cambiado, suspendido o retirado en cualquier momento por cualquier razón a discreción de AM Best.

Version 010320