MICROSEGUROS

1ER INFORME DEL PANORAMA GENERAL EN MÉXICO

CNSF
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

DGDI
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN

INTRODUCCIÓN

El microseguro es un producto de seguro contra riesgos específicos, que mediante primas de bajo costo se enfoca al segmento de la población vulnerable cuyo patrimonio podría ser impactado tras la ocurrencia de un siniestro, lo cual, en la mayoría de los casos, genera costos sociales que generalmente son cubiertos por el gobierno.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) define a estos productos en el Título 1.11 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), como: "*aquellos productos de seguros que se ubiquen en las operaciones de vida, daños o accidentes y enfermedades, y cuyo propósito sea promover el acceso de la población de bajos ingresos a la protección del seguro mediante la utilización de medios de distribución y operación de bajo costo*."

Las características de estos productos se definen en el Capítulo 4.8 de la misma CUSF, limitándolos de acuerdo con los siguientes montos (información al cierre de 2019):

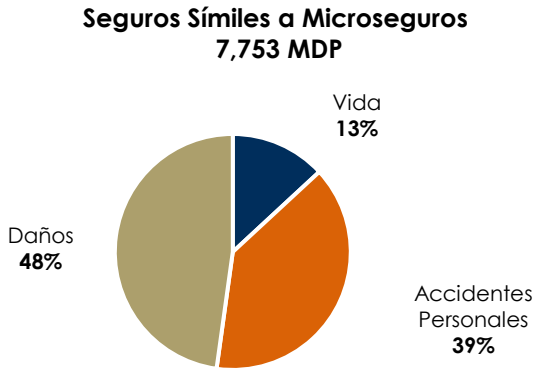
- Vida, y Accidentes y Enfermedades:
    - Individuales – suma asegurada de máximo 20,000 UDI que equivalen a $127,980 MXP al tipo de cambio de 6.4.
    - Grupo o Colectivo – suma asegurada por integrante, no mayor de15,000 UDI, es decir, $95,985 MXP.
- Daños – prima mensual máxima de 20 UDI, es decir, $128 MXP.
    - Terremoto, erupción volcánica, huracán y otros riesgos hidrometeorológicos, la suma asegurada máxima de 45,000 UDI, equivalentes a $287,956 MXP.

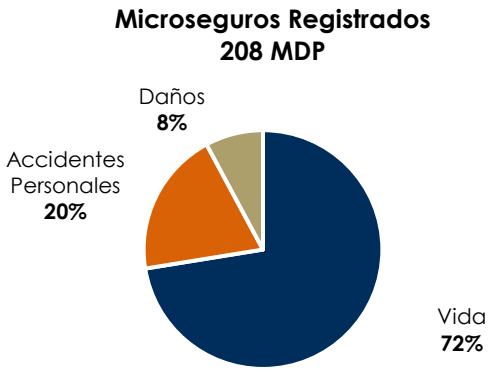
Existen dos formas de identificar a este tipo de productos: la primera consiste en considerar los productos que fueron registrados ante la CNSF como microseguros (Microseguros Registrados), y la segunda es filtrando todos los productos que cumplan con los montos que establece la CUSF para los microseguros (Seguros Símiles a Microseguros). Para efectos del presente análisis, se muestran resultados de ambas clases.

A continuación, se detalla el comportamiento estadístico de los dos tipos de productos mencionados, con el objetivo de analizar su desarrollo en el mercado y la aceptación que han tenido estos productos en su proceso de difusión entre la población vulnerable objetivo.

COMPORTAMIENTO DE LOS MICROSEGUROS

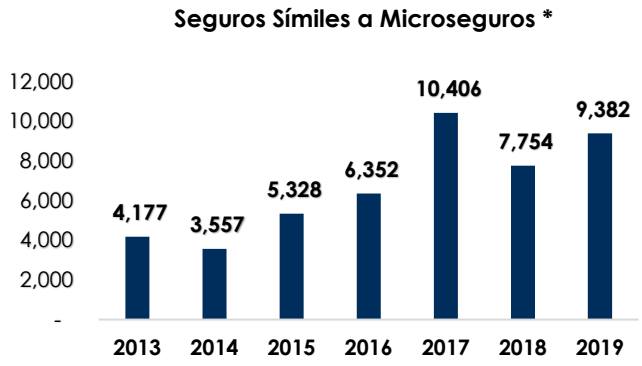
Los Seguros Símiles a Microseguros y Microseguros Registrados presentan la siguiente composición de su prima emitida:

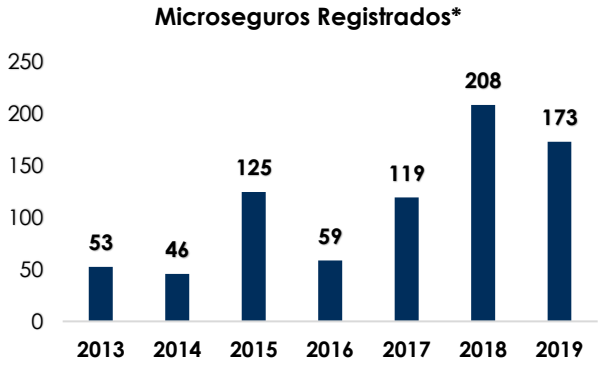




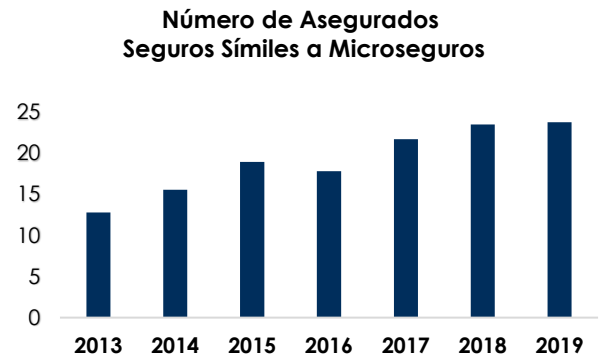
En los gráficos se observa que los Seguros Símiles a Microseguros presentan un nivel de emisión mucho mayor que los Microseguros Registrados; lo anterior podría sugerir que, aunque dichos productos cuentan con sumas aseguradas o primas bajas, no necesariamente cumplen con el objetivo para el que fueron diseñados, que consiste en su promoción entre la población vulnerable. Asimismo, la distribución por operación también difiere entre ambas clasificaciones, siendo en los Microseguros Registrados, mayor la operación de Vida (72%), en tanto que, en los Seguros Símiles a Microseguros, se emitió mayor volumen en seguros de Daños. Lo anterior podría indicar que el componente social de los microseguros los dirige casi de manera natural a la operación de Vida.

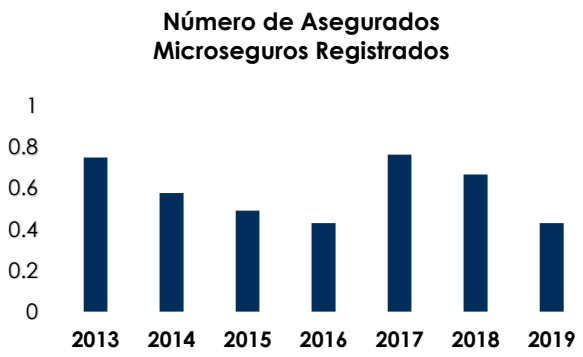
Dichos productos han presentado los siguientes crecimientos históricos de su prima emitida en México:



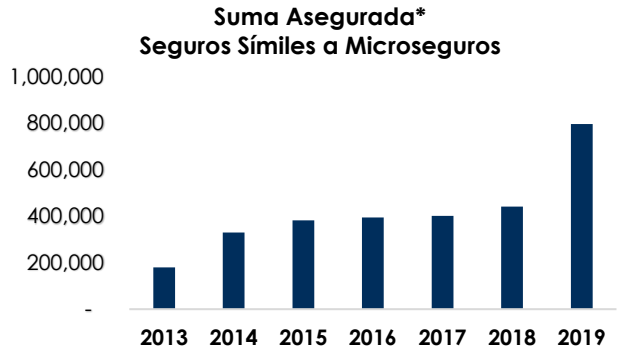


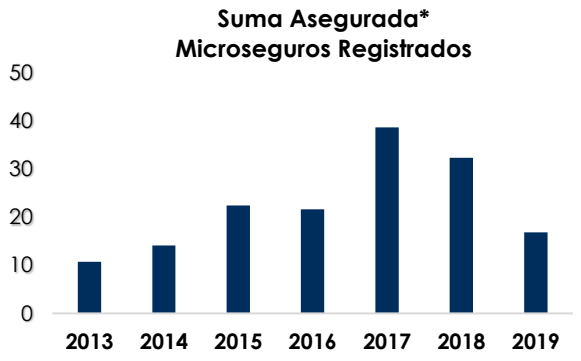
**Millones de MXP*





*Millones de personas aseguradas en Vida, Accidentes y Enfermedades



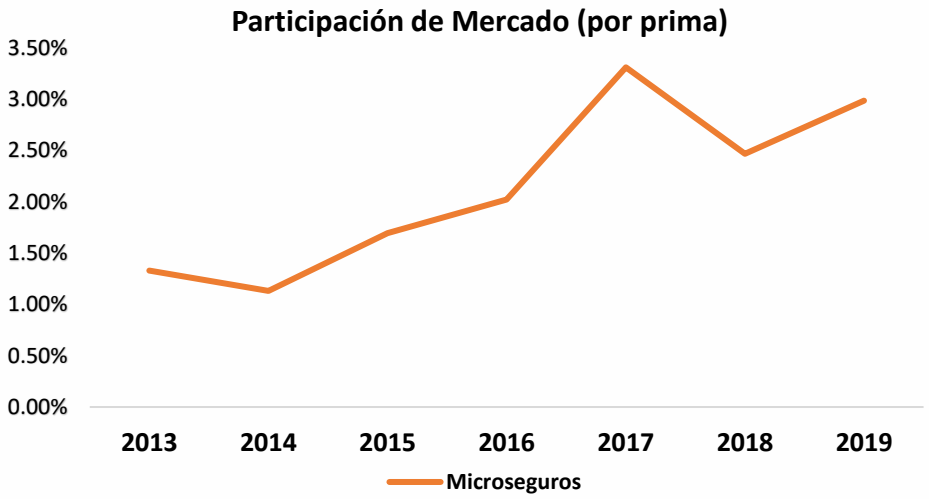


*Billones de pesos

Entre los años 2013 y 2018 se observa una tendencia creciente en la emisión de primas de los Microseguros Registrados y a partir de 2017 se observa una disminución paulatina en el número de los usuarios de estos productos, mientras que los Seguros Símiles a Microseguros van en aumento de número de asegurados. Del mismo modo, desde 2015 se observa un periodo de disminución de las sumas aseguradas de Microseguros Registrados, a la par de un fuerte incremento a 2019 para Seguros Símiles a Microseguros . Es decir, la suma asegurada y el número de asegurados de los Microseguros Registrados ha presentado tendencia a la baja desde 2017.

Cabe señalar que una limitante para el desarrollo y la penetración de los microseguros ha sido el escaso conocimiento de la población vulnerable acerca de la importancia y los beneficios de contar con un seguro, aunado a la falta de canales de distribución de bajo costo y la dificultad de las compañías para implementar procedimientos ágiles y simples, fáciles de administrar y a precios bajos, de acuerdo con el marco regulatorio.

La participación de mercado por prima de Microseguro confirma su pequeño tamaño e impulso que le dan las Aseguradoras en México, siendo la demanda por estos instrumentos cada vez mayor.



Prima per Cápita de Microseguros Registrados

Se observa que el impacto en la distribución de estos microseguros se ubica principalmente en Querétaro, Morelos y Guerrero, teniendo gran presencia en el sureste de la república. Este comportamiento resulta consistente con el objetivo de los microseguros de concentrarse entre la población de bajos ingresos, y concuerda con la distribución de pobreza en México detallada en el siguiente mapa:

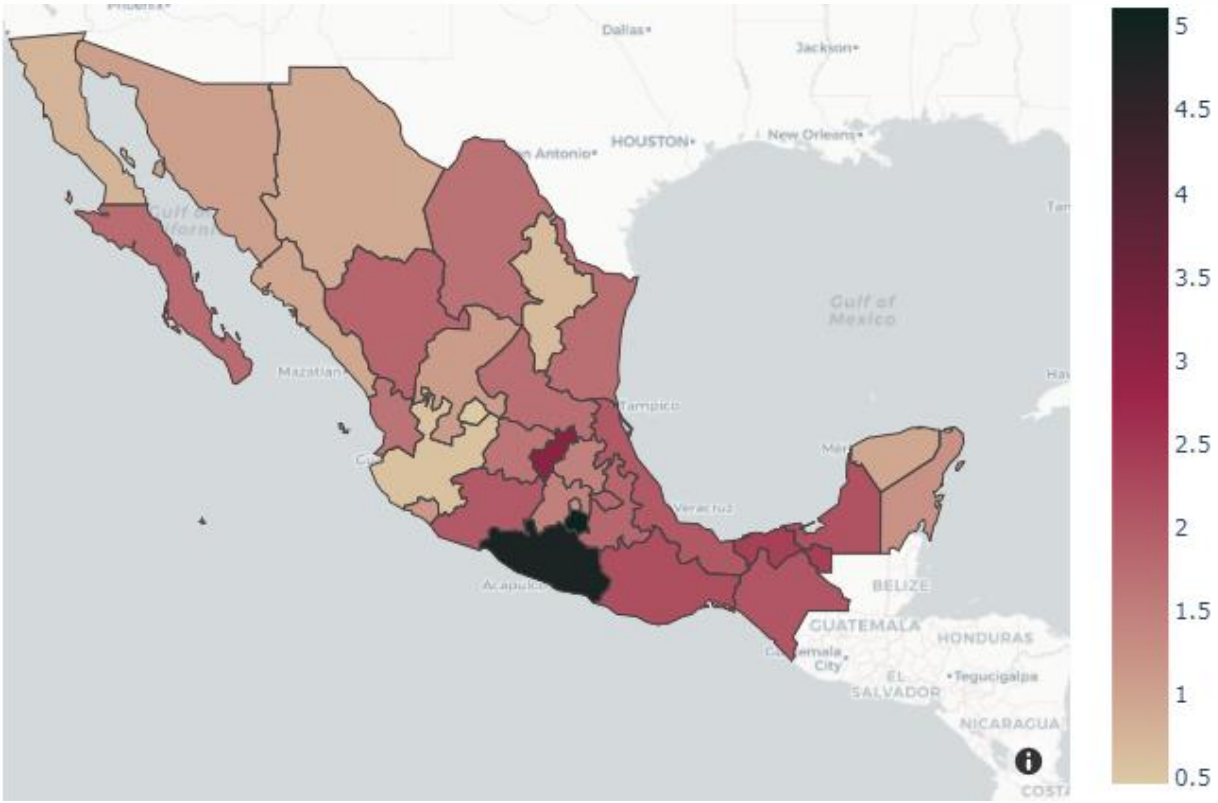


Figura: 1 (cifras en MXN)

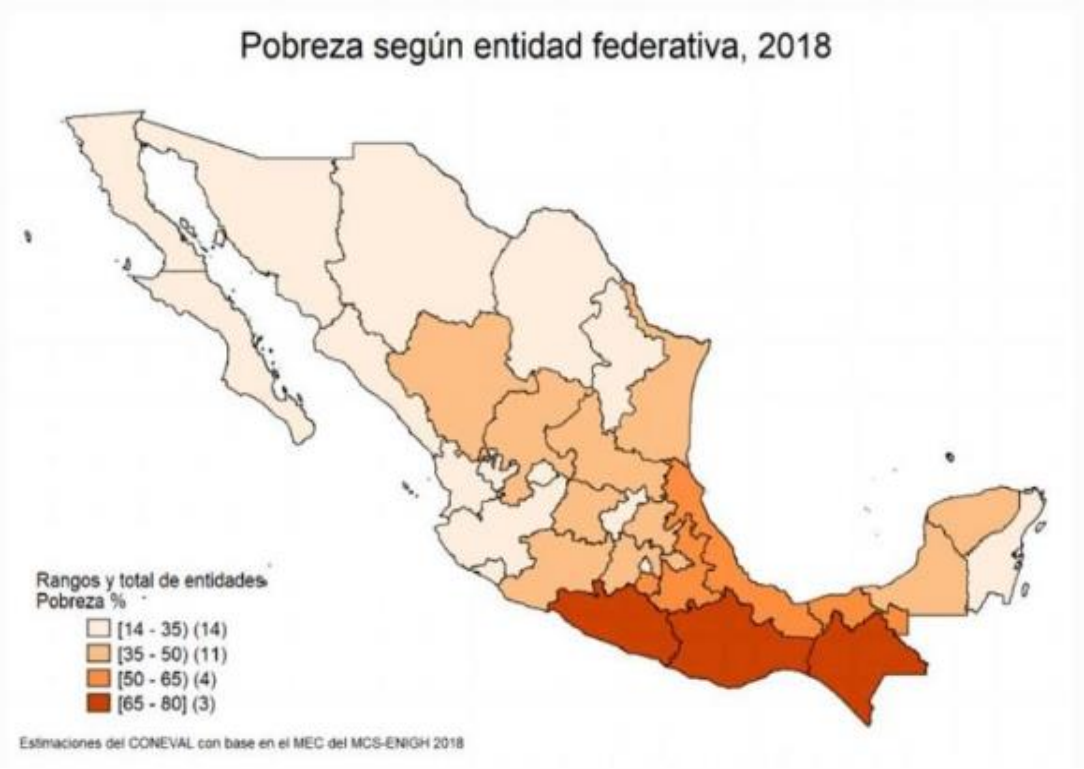


Figura: 2 (cifras en MXN)

Con base en lo anterior, se puede afirmar que los productos registrados como microseguros, persiguen precisamente la función "social" definida en la CUSF.

La prima per cápita de los Seguros Símiles a Microseguros se distribuye de la siguiente forma:

Prima per Cápita de los Seguros Símiles a Microseguros

Figura: 3

Se observa en la Figura 3 que los Seguros Símiles a Microseguros se concentran principalmente en la Ciudad de México, Nuevo León y Aguascalientes, mientras que el resto de los estados presenta una baja emisión. Lo anterior confirma que estos productos no tienen una distribución acorde con las regiones en las que se ubica la mayor parte de la población vulnerable del país. Cabe recalcar que la demanda de este tipo de Microseguros supera de manera significativa la emisión de los Microseguros Registrados.

Como se mencionó anteriormente, los Microseguros Registrados pertenecen en su mayoría a la operación de Vida. En un análisis comparativo, en la Figura 4 se muestra la distribución de asegurados per cápita del mercado total de Vida, se identifica que está concentrada en mayor medida en zonas que no convergen con la cobertura de microseguros:

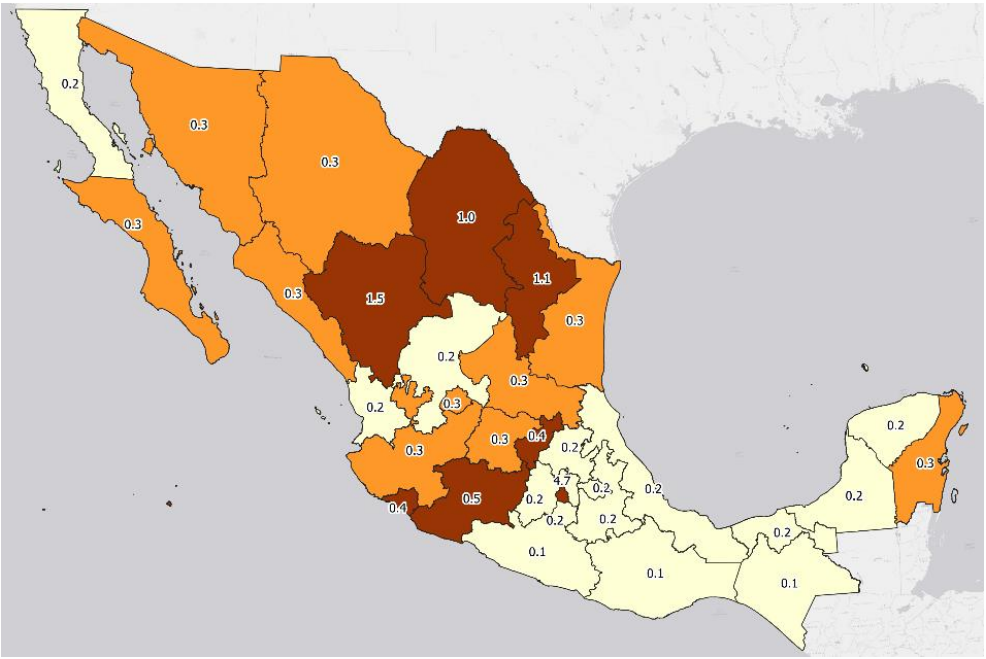
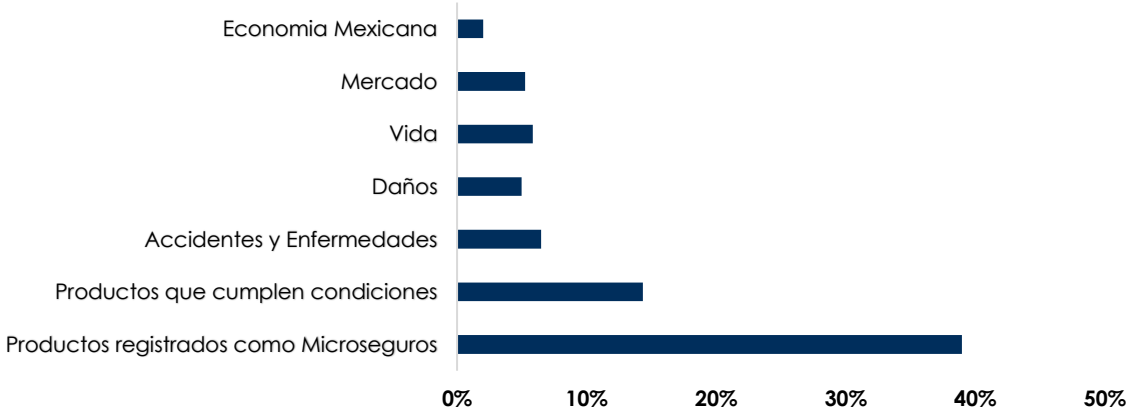


Figura: 4

Por otro lado, también se puede apreciar que el crecimiento real anual promedio de los Microseguros Registrados ha resultado mayor en comparación con el crecimiento del mercado total de seguros, en el periodo de 2013 a 2019, esto va de acuerdo con el objetivo de elevar la penetración del seguro a mediano y largo plazo:

Crecimiento Real Anual Promedio (2013-2019)



La distribución de estos productos por institución por operación y compañía es la siguiente:

Microseguros Registrados

Institución	Vida	Accidentes y enfermedades	Daños	Total
SEGUROS AZTECA	98%	84%	0%	**88%**
SEGUROS AZTECA DAÑOS	0%	0%	77%	**6%**
SEGUROS ATLAS	0%	15%	0%	**3%**
CITIBANAMEX SEGUROS	0%	0%	23%	**2%**
SEGUROS ARGOS	2%	0%	0%	**1%**
METLIFE MÁS	0%	2%	0%	**0%**

Respecto a los microseguros anteriores, se observa que Seguros Azteca emitió casi la totalidad de productos de las operaciones de Vida, Accidentes y Enfermedades; además, Seguros Azteca Daños emitió el 77% de productos de Daños. Denota la alta concentración y poca difusión por parte del sector.

Seguros Símiles a Microseguros

Institución	Vida	Accidentes y enfermedades	Daños	Total
METLIFE MÉXICO	0%	68%	0%	**26%**
SEGUROS BBVA BANCOMER	1%	3%	35%	**18%**
ZURICH SANTANDER	0%	1%	34%	**17%**
PATRIMONIAL INBURSA	58%	2%	0%	**8%**
SEGUROS BANORTE	1%	2%	10%	**6%**
CITIBANAMEX SEGUROS	0%	5%	6%	**5%**
ASSURANT DAÑOS	0%	0%	8%	**4%**
SEGUROS AZTECA	15%	3%	0%	**3%**
DENTEGRA	0%	6%	0%	**2%**
CHUBB	5%	2%	0%	**1%**
ZURICH ASEGURADORA MEXICANA	10%	0%	0%	**1%**
HSBC SEGUROS	5%	2%	0%	**1%**
AXA SEGUROS	1%	0%	2%	**1%**
SEGUROS ATLAS	0%	2%	0%	**1%**
Resto	***5%***	***4%***	***6%***	***5%***

En este tipo de microseguros, se observa una mayor diversificación entre distintas compañías.

Medios y modalidades de pago de las primas

En cuanto a las primas de los microseguros, éstas suelen cobrarse en efectivo o a través del pago de otros servicios, y el periodo de pago debe fraccionarse considerando el flujo irregular de ingresos del consumidor. Las principales modalidades de pago son:

- Deducida del pago por compras a crédito
- Deducida de cuentas bancarias de ahorro
- Deducida de intereses ganados en cuentas bancarias
- Deducida en recibos de pago de otros servicios
- Cobrada mediante intermediarios no tradicionales

Las tarifas se fijan conforme a la experiencia grupal, con exclusiones o restricciones mínimas, y se cubren sumas aseguradas de bajo monto y beneficios bien definidos:

Prima Promedio Microseguros (MXN)

Año	Registrados	Línea Base
2013	80	326
2019	324	395

Al respecto, se observa que en el periodo de 2013 a 2019 la prima promedio de Microseguros Registrados tuvo un crecimiento mayor que los Seguros Símiles a Microseguros, cerrando la brecha de primas entre ambas clases; lo anterior podría restar fuerza al concepto del microseguro, al acercarse sus precios a los de las primas de seguros tradicionales que manejan sumas aseguradas y primas bajas. Los microseguros se caracterizan por un diseño sencillo en sus productos, la documentación es simplificada y fácil de comprender.

La fuerza de ventas resulta crítica para el desarrollo de estos productos, ya que el éxito sobre todo de este producto, se basa en su capacidad de vender a gran escala. La principal diferencia entre los seguros tradicionales y los microseguros radica precisamente en los canales de distribución, ya que el cálculo de primas, reservas y requerimientos regulatorios en los microseguros es igual que en los seguros tradicionales. Para su comercialización, estos productos utilizan canales de distribución no tradicionales particularmente con bajos costos de intermediación, trámites simplificados e infraestructura en ocasiones preexistente, como es el caso de tiendas de conveniencia u otro tipo de empresas comerciales de autoservicio.

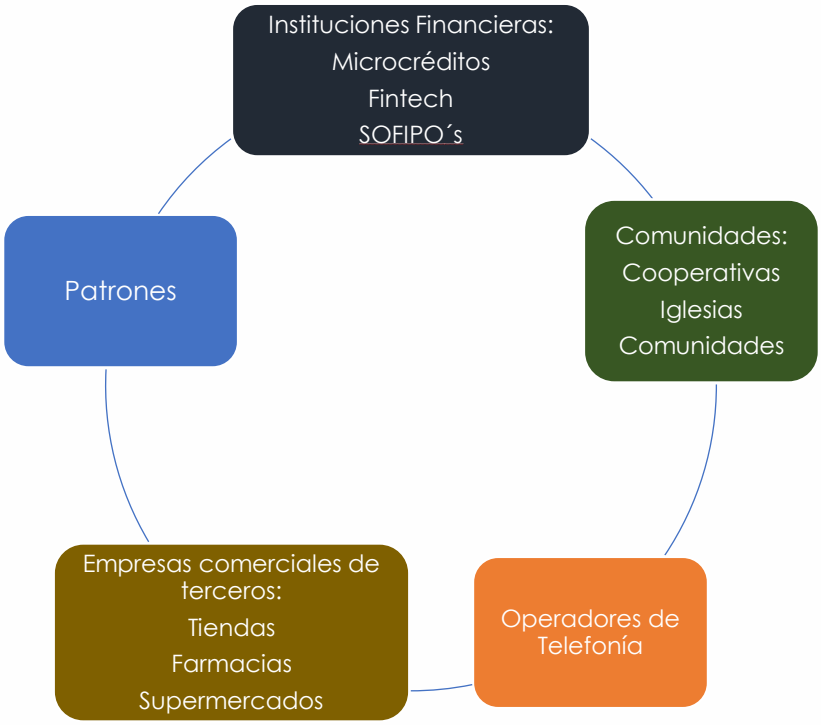
La mayor parte de los Microseguros Registrados son comercializados mediante empresas comerciales de terceros, mientras que los Seguros Símiles a Microseguros tienen al menos 7 formas distintas de distribución, tales como Sucursales Bancarios, Fuerza interna de ventas, telemercadeo, etc.

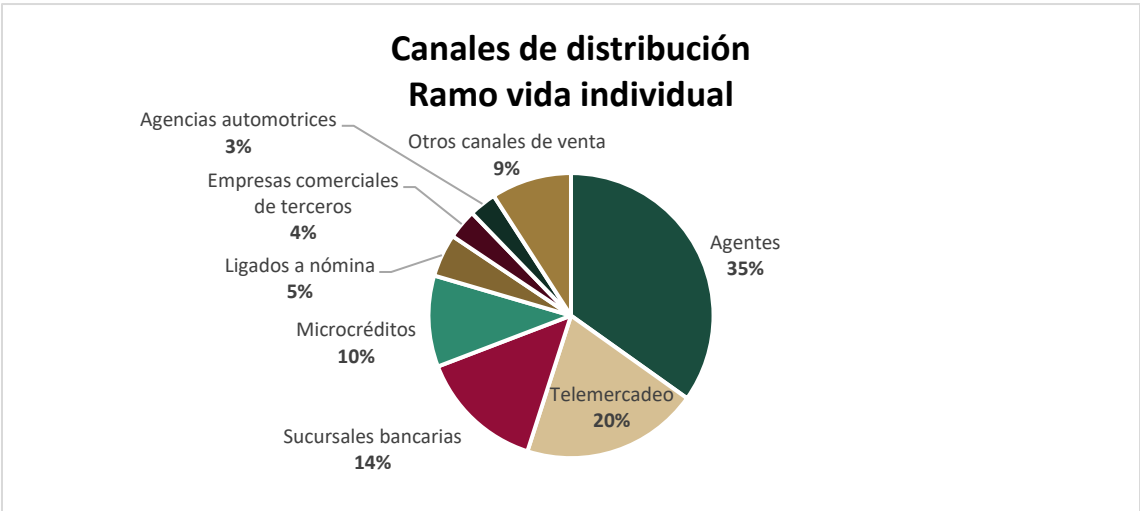
En los microseguros los canales de distribución adquieren gran relevancia, pues mientras que en el seguro tradicional los canales de comercialización se enfocan en la contratación de primas, dentro del microseguro los encargados de su venta pueden ser un gran apoyo en toda la cadena de valor del producto, considerando los siguientes elementos:

- El canal de distribución conoce y es el medio más cercano al asegurado por lo que podría ser un gran apoyo para el **diseño de productos** de modo que sean compatibles con las características, idiosincrasia y necesidades de los asegurados objetivo.
- Para poder lograr una reducción de costos, la **promoción** también corre a cargo del distribuidor, enfocada a los clientes potenciales.

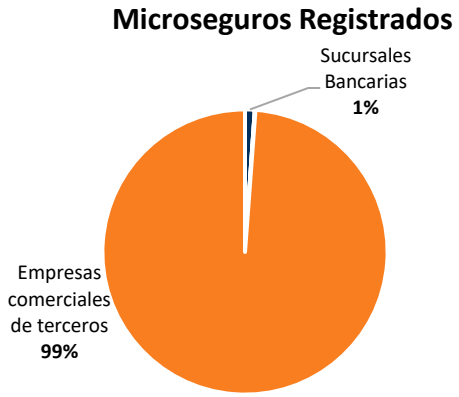
- El canal de distribución, previa capacitación por parte de la aseguradora dueña del producto, puede convertirse en un promotor de servicios financieros, con lo cual se cumplirían los propósitos de educación e inclusión financiera.
- El canal de distribución se vuelve un apoyo para el **reporte, registro y pago de reclamaciones** simplificando el proceso para el asegurado.

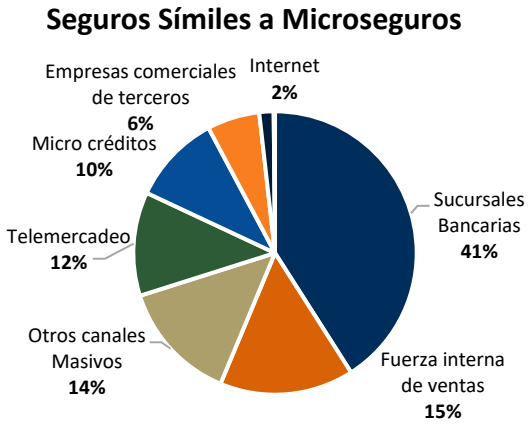
Los canales de distribución de los microseguros deben ser accesibles, confiables y conocidos por el cliente, a fin de llegar a un gran número de clientes potenciales. Algunos de los posibles canales son los siguientes:





Existen diferencias en los canales de distribución entre los productos registrados como microseguros que se distribuyen por medio de empresas comerciales de terceros, en tanto que en los Seguros Símiles a Microseguros [1] existe diversidad de canales de distribución.





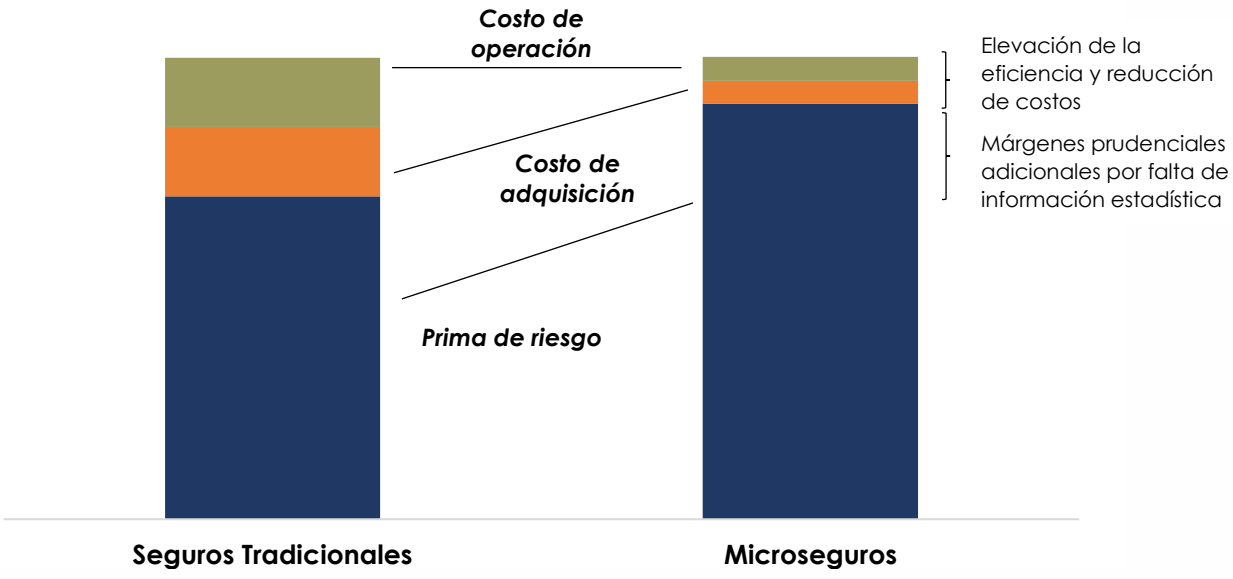
En los seguros tradicionales, los principales canales de distribución no resultan accesibles para el público objetivo de los microseguros debido a los costos adicionales en los que incurrirían, a la escasa disponibilidad de agentes en algunas comunidades y debido a que el diseño de productos no coincide con la cultura e idiosincrasia de los potenciales beneficiarios.

Los microseguros encuentran dificultad al intentar distribuirse entre ciertas poblaciones remotas y con poco conocimiento en seguros, junto con la falta de experiencia en canales de distribución alternativos y la dificultad para encontrar incentivos apropiados para los distribuidores. Se dificulta también la procedencia del pago de reclamaciones, minimizar las exclusiones en los productos de seguros, vender propiamente los productos de seguros y educar a los clientes acerca de los mismos.

Es importante para el desarrollo de los microseguros, llevar un adecuado seguimiento de procesos y documentación de siniestros, informar a los clientes sobre sus procedimientos, controlar los fraudes en la procedencia de siniestros haciendo investigaciones preliminares, y utilizar la tecnología para el pago de siniestros.

El uso de sistemas tecnológicos en la operación de los microseguros permite la disminución de costos, sin embargo, esta misma circunstancia propicia un limitado trato con los clientes, en contraste con el trato personal que ofrecen los agentes de seguros; lo anterior constituye una limitante para el desarrollo de estos productos, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

Estructura Comparativa de Tarificación

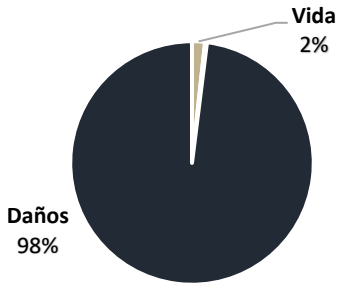


SINIESTROS

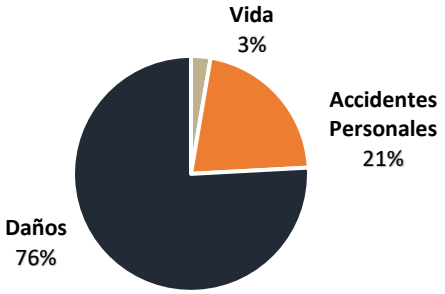
En cuanto a los siniestros, los pagos derivados de los Microseguros ocurren prácticamente de inmediato y con requisitos documentales precisos y mínimos.

La distribución de los siniestros por operación es la siguiente:

Microseguros Registrados



Seguros Símiles a Microseguros



A diferencia del comportamiento en la emisión de pólizas, la mayor parte de siniestros se concentran en la operación de Daños, situación muy similar al caso de los Seguros Símiles a Microseguros.

A nivel regional, los siniestros se distribuyen de la siguiente manera:

Distribución de Siniestros de Seguros Símiles a Microseguros

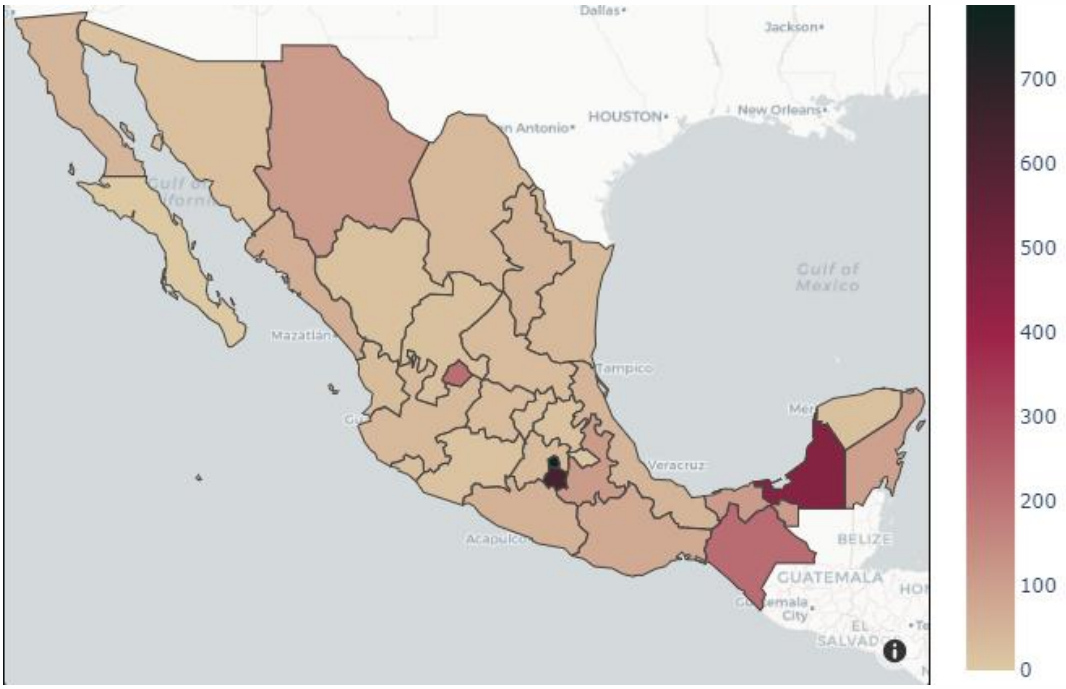


Figura: 5

Distribución de Siniestros de Microseguros Registrados

Figura: 6

La distribución de siniestros observada está muy relacionada con la distribución de las primas emitidas en los diferentes estados, mostrando una mayor concentración en el caso de aquellos productos de Seguros Símiles a Microseguros, que presentan menor penetración en los estados que concentran a la población más vulnerable.

REFLEXIONES FINALES

1. La regulación actual de microseguros que inició en 2008, ha mostrado su poca eficacia para detonar este tipo de seguros.

2. El uso de la tecnología es una condición necesaria para que los microseguros puedan atender a la población más vulnerable.

3. Se debe usar regulación proporcional para que se generen los incentivos adecuados para que surjan Microaseguradoras y líneas de negocio especializadas en micro seguros.

4. El "Sand Box" regulatorio se vuelve el vehículo ya disponible para generar líneas de negocio o compañías completamente dedicados a Microseguros.