

Ciudad de México, 24 de mayo 2023.

Versión estenográfica de la sesión “Seguros Inclusivos: Tendencias en otros países”, durante el Segundo Día de Actividades de la 32 Convención de Aseguradores de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), realizada en la Expo Santa Fe.

Presentador: Sin mayor preámbulo le queremos dar la bienvenida a Luciana Dall’Agnol, ella es súper intendente de relaciones con el consumidor y sustentabilidad de la Confederación Nacional de Aseguradores de Brasil.

Luciana cuenta con una sólida trayectoria en seguros y en reaseguro de más de 15 años y hoy nos presentará la conferencia titulada “Seguros Inclusivos: Tendencias en otros países”.

Bienvenida, Luciana. Adelante, por favor.

Luciana Dall’Agnol: Gracias. Buen día a todos.

Voy hacer mi presentación en español, entonces les pido disculpas por mi español, soy de Brasil, voy a intentar hacer lo mejor.

Muchas gracias a AMIS, me siento muy honrada con la invitación para participar hoy con ustedes.

Para abordar el tema de microseguros es necesario contextualizar un poquito lo que representa al sector de seguros de Brasil.

En Brasil el sector de seguros representa 6.3 por ciento del PIB en ingresos anuales considerando los segmentos de seguro de daños de vida, previsión complementaria abierta, salud implementaría y capitalización.

En términos prácticos hay más de 20 millones de vehículos asegurados, más de 11 millones de hogares asegurados, 7.3 millones de hectáreas protegidas por seguros de agrícolas y aproximadamente 14 por ciento de planes de previsión complementaria. Esta protección devolvió a la sociedad aproximadamente 455 mil millones de dólares

en 2022 en forma de servicios de salud, cobertura de vida, acumulación o riesgo y capitalización, representando casi 5 por ciento del PIB de Brasil.

La industria está compuesta por más de 120 aseguradoras, 100 reaseguradoras y aproximadamente 94 mil corredores de seguros.

Ayer acá en esta conferencia mucho se habló de la función social de los seguros, con la misión de proteger a la parte más vulnerable de la población a través de la oferta de productos sencillos, fáciles de contratar y con coberturas eficientes, y que estén al alcance de todos. Este tipo de producto garantiza la reposición del patrimonio y de la población más afectada por cualquier evento.

La definición exacta de bajos ingresos puede variar dependiendo de los criterios utilizados, pero es posible proporcionar una estimación general de antemano de la población de bajos ingresos en Brasil.

Según datos del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística para el año 2021, aproximadamente 52.5 por ciento de la población brasileña alrededor de 100 millones de personas vivía con un ingreso familiar per cápita de hasta medio salario mínimo mensual. Este monto correspondió aproximadamente 550 reales considerando el salario mínimo vigente en el periodo.

Con el fin de aumentar la contribución realizada por el sector de seguros en Brasil se lanzó en 2023 el plan de desarrollo del mercado de seguros que llamaría (...)

El plano describe los objetivos principales enumerados son:

Primero. Aumentar la población atendida por los seguros en un 20 por ciento, aumentar el pago de indemnizaciones, beneficios, sorteos, retenciones y gastos médicos accidentales de 4.6 por ciento al 6.5 por ciento del PIB, y aumentar la recaudación del sector de 6.5 al 10 por ciento del PIB.

El plan se dividió en cuatro ejes compuestos por 65 iniciativas: 10 relacionadas con la imagen del seguro, siete a los canales de distribución, 37 a los productos y 11 a la eficiencia regulatoria.

Algunas de estas iniciativas están directamente relacionadas con el seguro inclusivo. La iniciativa tres al respecto de la agenda ESG pilar ambiental, que es la protección de las tres personas propensas a desastres naturales. Iniciativa cuatro, también ESG pilar social, que buscan promover la inclusión femenina y el cuidado de las personas con discapacidad.

Iniciativa 15, identificar las barreras para impulsar los productos de bajos ingresos.

Iniciativa 17, identificar las barreras que influyen en el mercado no alcanzado.

Al final, el plan pretende promover aumentos en la participación del sector en la economía con ganancias de mercado y reducir los precios aumentando la accesibilidad.

Lo que se espera es lograr este objetivo promoviendo a través del eje de la oferta un aumento de la protección, intensidad, popularización de los seguros, aumento de la amplitud y también aumento del (...)

Por el eje de la demanda lo que se espera es cambiar el aumento de la renta disponible y la influencia en el PIB como la percepción del consumidor sobre el sector de seguros.

Discutido de 2018 el primer marco regulatorio de Brasil de microseguros fue emitido entre 2011 y 2012, este marco regulatorio limitó las ramas que podían crear productos de microseguros, las posibles coberturas, los límites máximos de garantía, el capital asegurado y los beneficios, los riesgos excluidos, los criterios para definir y cambiar al público y otros parámetros.

Aunque inspiró cambios regulatorios que modernizaron el mercado como la regularización de las ventas por seguros de organizaciones minoristas y al uso de medios remotos, las limitaciones con respecto a los productos existentes en este marco regulatorio se entendieron como limitantes de la producción de microseguros en Brasil, de lo que fue derogado en 2021.

A partir de la recisión de 2021 ya no hay limitaciones de ramas y coberturas para productos de microseguros. Se pueden crear en cualquier rama desde que sigan ciertos principios.

Lo que se requiere hoy en términos regulatorios para la creación de un microseguro en Brasil es que:

1. Está dirigido a población de bajos ingresos, microempresarios individuales y microempresas o pequeñas empresas.

Tener valor compatible con este propósito, tener un lenguaje sencillo y fácil de entender, identificar claramente los riesgos excluidos que no pueden ser excesivos y tener procesos de liquidación rápidos y eficientes, adecuados a las necesidades del público objetivo.

Y, tres, respetar nueve principios: inclusión, simplicidad, orientación al cliente, accesibilidad, transparencia, proporcionalidad, sostenibilidad, educación financiera e innovación.

El fin de las limitaciones en la creación de productos fue un paso importante para el desarrollo de los microseguros en Brasil, sin embargo, en términos de cobertura poblacional e ingresos todavía existe la percepción de que se necesita un mayor incentivo para que el seguimiento tenga el alcance deseado.

Como representante institucional del sector ya está el desarrollo de los microseguros se ha estado siguiendo las discusiones sobre el tema en Brasil desde 2008 cuando se creó el Comité de Microseguros para discutir el tema con la entidad supervisora del sector. Desde entonces la Confederación ha promovido varias acciones de educación en seguros y concientización sobre la importancia de la protección de la seguridad para la población de bajos ingresos.

En 2009, la Confederación inició el proyecto SOS seguro desarrollado en una favela de Río de Janeiro que se llama Doña Marta en zona sur de Río, apoyado por el Fondo de Innovación en Microseguros de la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

En este contexto se estableció alianzas con líderes comunitarios y difundió contenido en diversos formatos incluso a través de juegos que buscan llevar al público la importancia de estar protegido.

En los últimos años la Confederación ha estado trabajando para identificar las necesidades y oportunidades para la profusión de seguros inclusivos, en general tenemos dos proyectos que han tenido mayor importancia en esta misión.

El primero fue el estudio de impacto regulatorio promovido por (...) el brazo de seguros inclusivos de IS y apoyado por CNseg a través de su Comisión de Seguros Inclusivos.

El objetivo del estudio fue evaluar si el marco regulatorio de microseguros publicado entre 2011 y 2012 fue efectivo para difundir los microseguros y proteger a sus consumidores.

El estudio concluyó que sí, el marco regulatorio derogado sirvió para insertar seguimientos de consumidores tradicionalmente excluidos por la protección del seguro, pero que todavía había margen para avanzar, especialmente en lo que respecta a la cobertura y su utilidad para los consumidores.

El segundo fue el mapeo de la trayectoria del consumidor de microseguros promovido por CNseg, el mapeo se dividió en tres etapas. La primera etapa entrevistas con ejecutivos del sector con el fin de identificar la posición de los microseguros entre las prioridades estratégicas de las empresas.

En esta etapa algunas conclusiones comunes entre los líderes del sector fueron la necesidad de adaptación y modernización de los procesos para ganar escala y rentabilidad y la necesidad de apoyo estatal en forma de alianzas público-privadas para la difusión de la protección de seguros a algunos grupos, especialmente aquellos expuestos a desastres naturales.

La segunda etapa, entrevistas con grupos de consumidores divididos entre individuos de bajos ingresos, microempresarios individuales y microempresas y pequeñas empresas para mapear los desafíos que enfrentan que pueden ser cubiertos por los seguros.

En esta etapa algunas conclusiones fueron que la estabilidad financiera es uno de los objetivos prioritarios para estos grupos, lo que se destaca la utilidad de los seguros, que los productos deben ser tangibles y aportar un claro beneficio al consumidor para que vea la utilidad del seguro y priorice su contratación entre tantos otros posibles gastos de su familia.

Que los productos deben ser flexibles, especialmente en lo que se respecta a la forma de pago para permitir su inclusión en el presupuesto familiar.

Tercera etapa, workshope cocreativo para proponer soluciones a las cuestiones planteadas en las fases anteriores con la participación de técnicos de las aseguradoras brasileiras.

En general, las principales conclusiones del mapeo fueron: como se imaginan, las familias de bajos ingresos se preocupan por mantener la sanción social que han logrado en los últimos años y preservar sus ingresos para sus familias.

La digitalización es un aliado y ya está incorporada en la vida cotidiana de la población.

En Brasil tenemos como ejemplo el Pix que permite el pago instantáneo y gratuito y fue una herramienta importante para la bancarización de la población.

Tres, los productos deben ser personalizables para satisfacer las necesidades reales de los consumidores.

En el año de 2022 los microseguros mostraron un crecimiento de aproximadamente 78 por ciento respecto al año anterior; sin embargo, la cantidad recaudada sigue siendo baja en relación con el total de mercado brasileño, hoy los microseguros son los responsables por la recaudación de 11 millones de reales apenas, mientras que las aseguradoras tradicionales aumentaron sus ingresos, la mayor parte del crecimiento de los ingresos provino de nuevos participantes microaseguradoras y participantes del sandbox regulatorio de CNseg.

CNseg ha actuado en algunos frentes para la profusión de microseguros en Brasil, no hay duda de que hay margen para el crecimiento de ese segmento y que eso también es una necesidad nacional.

En 2022 aproximadamente 70 por ciento de la población económicamente activa aproximadamente 32 millones de brasileños recibió un máximo de dos salarios mínimos por mes, equivalente aproximadamente 264 dólares por mes y que al ingreso nacional promedio recibido a través del trabajo es de aproximadamente 500 dólares por mes.

La Confederación ha tratado de establecer alianzas institucionales con entidades que tienen proximidad al público objetivo de los microseguros. Ejemplo es la aproximación con Sebrae Servicio Brasileiro de Apoyo a las micro y pequeñas empresas para la difusión de educación e información sobre seguros y sobre el sector.

Estudio de distribución de seguro para (...) está liderando un estudio sobre la distribución de seguro a estos trabajadores de plataformas tecnológicas, el objetivo es presentarlo al gobierno brasileño para garantizar la protección de este público no atendido por la seguridad social de Brasil.

CNseg busca sensibilizar a los gestores públicos sobre la importancia de garantizar la protección al público tradicionalmente expuesto a eventos naturales como inundaciones y deslizamientos de tierra en forma de alianzas público-privadas.

En este sentido una de las alternativas identificadas es la contratación de un seguro paramétrico que garantice esta cobertura a la población de las regiones más pobres y sujeta a estos eventos.

CNseg apoya un proyecto de ley presentada en el Congreso Brasileiro sobre la contratación obligatoria de seguros contra fallas y derrames de presas.

La cobertura es particularmente relevante cuando se considera la historia reciente ya que en 2015 y 2019 dos presas se rompieron

probando muertes, daños naturales a familias vecinas y gravísimos impactos ambientales.

CNseg también apoya otro proyecto de ley, él prevé la creación de seguros obligatorios de daños patrimoniales de personales causados por desastres naturales en relación a las lluvias. Se entiende que el tema es de suma relevancia pero que es necesario adecuar el proyecto para modernizar la administración del seguro propuesto.

Según el Centro Nacional de Monitoreo y Alertas de Desastres Naturales (CEMADEN) cerca de 9.5 millones de brasileños viven en áreas de riesgos sujetas a deslizamientos, inundaciones y otros desastres climáticos.

La construcción desordenada en zonas biológicamente susceptibles al mal tiempo y la fragilidad de estas edificaciones exponen a familias económica y socialmente vulnerables a nuevos y mayores riesgos.

Finalmente, aprovecho esta oportunidad para invitarlos a la Conferencia Hemisférica de Seguros FIDES 2023 que será realizada en Río de Janeiro de 24 a 26 de septiembre, la conferencia cuyo tema será Seguros para un mundo más sostenible, es una oportunidad para escuchar líderes empresariales globales, ejecutivos, formadores de opinión y autoridades para conocer las tendencias y transformaciones del mercado de seguros, así como para explorar una amplia agenda de actividades empresariales.

Invito a todos ahora a ver el video sobre FIDES 2023.

Creo que hay un problema con audio.

Pequeño problema técnico personal.

Presentador: Hola, hola, ¿me escuchan? Perfecto.

¿Me escuchas, Luciana? Perfecto.

Muchas gracias.

tuvimos un pequeño tema con el audio del video. Vamos a revisar y ahorita lo podemos pasar.

Bueno, muchas gracias por tu interesante exposición de cuál es la situación en Brasil con respecto a los microseguros.

Y bueno, la idea, tenemos 10 minutos para algunas preguntas que aquí nos hicieron llegar de parte de la audiencia.

Y arranco con la primera. Dice: en la experiencia que se tuvo al empujar los microseguros en las favelas, ¿qué nos puedes decir respecto a cómo se llegó o cómo se convenció a este mercado, a tener un seguro a pesar de sus ingresos bajos y sobre qué ramo respondieron mejor?

Luciana Dall'Agnol: Gracias.

Bueno, creo que este es un gran desafío a convencer a la población de bajos ingresos, a adquirir una protección securitaria que muchas veces no es posible para ellos adquirir este producto, justamente por tener poco capital disponible para este tipo de adquisición.

Cuando nos aproximamos de los líderes comunitarios en esta favela de este proyecto, fue justamente para entender cuál producto sí estaría más direccionado a este público y en aquella época nos sucedió que sería el auxilio funeral, en caso de vida también; vida y seguro funeral fueron los dos principales productos comercializados en este tipo de local.

Y creo que un gran paso para el éxito del proyecto fue justamente la aproximación de los líderes comunitarios para entender cómo es el diseño de esta sociedad que está excluida de los seguros hasta hoy.

Presentador: Muchas gracias, Luciana.

No sé si alguien tenga por aquí alguna pregunta de la audiencia, que guste que le pasemos un micrófono.

Adelante.

Pregunta: Sí, muchas gracias. Buenos días.

Muy interesante la exposición.

Me gustaría preguntar de ¿qué manera el gobierno estuvo participando o influyendo para que se pudieran tener avances en tener microseguros para inclusión de la gente allá en Brasil?

Luciana Dall’Agnol: Esta es muy buena pregunta, porque sucede que es el regulador y supervisor de Brasil, de los seguros de Brasil, es una gran parcerera de mercado supervisado, privado, de las aseguradoras y construyó su normativo en conjunto con las aseguradoras.

No hay duda de que si hoy tenemos un marco regulatorio principio lógico con grandes problemas para seguirlo por parte de las aseguradoras, es porque el regulador estuvo muy presente, junto a las aseguradoras para construir este marco regulatorio.

Creo que en Brasil hoy la parte del regulador está hecha. Creo que ahora la misión está con el mercado privado de construir productos eficientes para esta parte de la población.

Presentador: Muchas gracias, Luciana.

No sé si alguien tenga alguna otra pregunta.

Y mientras me gustaría preguntarte; bueno, hay muchas similitudes en el mercado brasileño y mexicano respecto al tema de microseguros. Aquí también hemos hecho esfuerzos en conjunto con la autoridad para desarrollar este tipo de productos.

La penetración ha sido muy baja también, esa es una realidad, y ahorita escuchando la primera plática, donde nos hablan ya de un cliente digital, una tendencia a un mercado digital, productos ya hiper personalizados, pareciera que los microseguros traemos una brecha muy grande, donde primero tenemos que preocuparnos por cubrir ciertas necesidades básicas, identificar los productos que cubran las necesidades básicas de este tipo de segmentos que no tienen acceso a una protección de seguros.

En tu opinión esa gran brecha que tenemos, ya no hablemos de una cobertura de seguros a una cobertura digital, sino de una cobertura prácticamente nula, ¿cómo transitar y cómo tratar de acelerar el camino hacia esta necesidad que hoy en día tenemos, considerando las similitudes de los dos mercados, brasileño y mexicano, cuál sería en tu opinión las acciones, los kit points que tendríamos que hacer para tratar de ganarle tiempo a este rezago que traemos?

Luciana Dall’Agnol: Yo creo que esta es la pregunta, pero en Brasil nosotros tenemos un país muy largo y una de las formas que el sector encontró para ofrecer y hacer llegar al consumidor de bajos ingresos el producto de seguro, fue la oferta de seguros por las redes minoristas.

Creo que es una forma de accesibilidad a los seguros por parte de los consumidores, justamente porque hoy en Brasil en todo contra el hogar hay una red de minorista.

Y muchas veces este tipo de emprendimiento está volcado a personas de bajos ingresos, entonces hacer un prestamista, un tipo de producto para ofrecer la cobertura de vida o de su producto que está requiriendo en este establecimiento es una forma de hacer llegar la cobertura de seguros a este tipo de público.

Creo que la digitalización, estoy totalmente de acuerdo con usted, que es algo necesario.

La escala para oferta de seguros de forma larga, por aplicativos, por la internet, de otras formas, principalmente para las aseguradoras que no tienen el canal bancario disponible y para acceder a estos consumidores de una forma simple.

Y creo que la customización de productos es muy necesaria, pero que tiene que ser muy clara y obvia, justamente para no generar confusión al consumidor.

CNseg realiza todos los años encuentros con entidades de defensa de los consumidores, para entender cómo están los principales reclamos por parte de los consumidores de Brasil.

Y hemos identificado que muchas veces el lenguaje no muy obvio y claro por parte de las pólizas y de los contratos son un gran problema para el mejor entendimiento por parte de los consumidores.

Entonces de esa aproximación, en la oferta de productos de forma fácil y que sea obligativa es un gran desafío para el sector de seguros, pero que en Brasil percibimos un avance de 2021 a 2022.

Creo que es una respuesta al nuevo marco regulatorio, entonces creo que estamos en el camino correcto.

Presentador: Muchas gracias, Luciana.

Sin duda tenemos los mismos retos, retos muy similares. También aquí, pues estamos, hemos identificado que el canal es un tema muy importante y en la medida que podamos buscar esas vías de acercamiento del producto, pues es una de las llaves que tenemos para tratar de ayudar a una mayor inclusión financiera.

Pues bueno, creo que estamos ya sobre el tiempo.

No sé si tengan alguna otra pregunta; pero si no, muchísimas gracias por acompañarnos, por hacer el viaje.

Mucho éxito en el evento de FIDES y les pido que me acompañen y me ayuden a dar un fuerte aplauso a Luciana.

Luciana Dall'Agnol: Perdonen mi español, por favor.

Prometo que la próxima vez voy a mejorar.

Presentador: Muchas gracias.

Vamos a un pequeño receso. Regresamos en unos 10, 15 minutitos a la siguiente plática.

Muchas gracias.

- - -o0o- - -