

# MICROSEGUROS

Panorama General en México  
2020

---

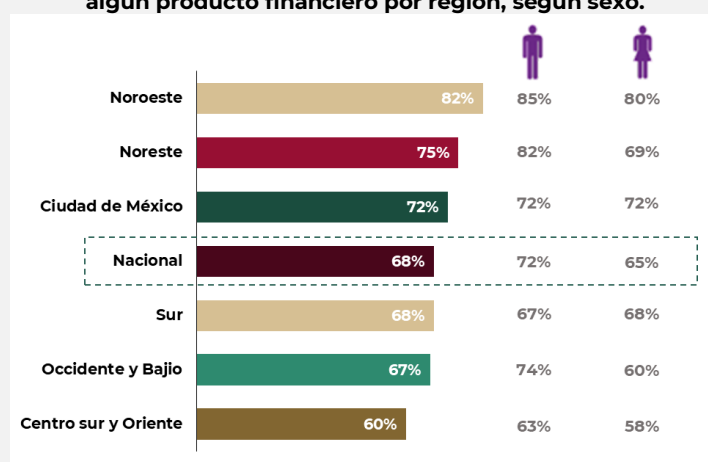
## ÍNDICE

<b>INCLUSIÓN FINANCIERA Y SEGUROS EN MÉXICO .....</b>	<b>3</b>
<b>MICROSEGUROS EN MÉXICO .....</b>	<b>5</b>
<b>COMPORTAMIENTO GENERAL .....</b>	<b>6</b>
<b>ANÁLISIS DE PRIMAS.....</b>	<b>11</b>
<b>ANÁLISIS DE SINIESTROS .....</b>	<b>16</b>
<b>OPERACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>21</b>

## INCLUSIÓN FINANCIERA Y SEGUROS EN MÉXICO

México es un país que tiene rezago en el acceso a productos financieros (cuentas de nómina, cuentas de ahorro, cuentas para recibir apoyos del gobierno, tarjetas de crédito, créditos personales, para vivienda o para automóviles, seguros de vida, automotrices, de casas o de gastos médicos mayores, cuentas para el retiro o Afores, entre otros); según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018 (ENIF), sólo el 68% de su población tiene acceso a estos productos (*Gráfica 1*). La inclusión financiera aumenta o disminuye dependiendo la región del país, se observa que en los estados del centro y norte tienen mayor nivel de servicios financieros que la región sur y suroeste. Asimismo, destaca la diferencia por género, en donde los hombres tienen mayor acceso a productos financieros que las mujeres.

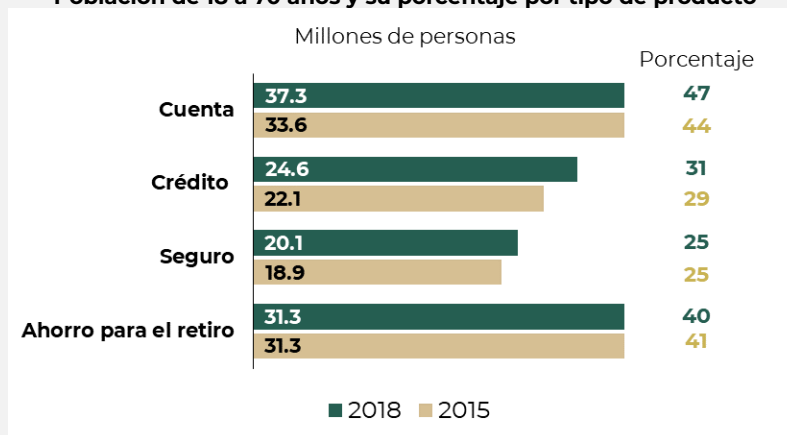
*Gráfica 1.*  
**Porcentaje de población de 18 a 70 años con algún producto financiero por región, según sexo.**



Fuente: ENIF con datos 2018

Dentro de los productos que ofrece el mercado de las instituciones que conforman el Sistema Financiero Mexicano, los seguros son los menos adquiridos entre la población de 18 a 70 años, a pesar del incremento del 1.2 millones de asegurados de 2015 a 2018, esto representa el 6.3%; sin embargo, se ha mantenido el mismo porcentaje de 25% de personas en el país que con algún tipo de seguro (*Gráfica 2*), los seguros siguen por debajo de cualquier otro producto financiero.

*Gráfica 2.*  
**Población de 18 a 70 años y su porcentaje por tipo de producto**

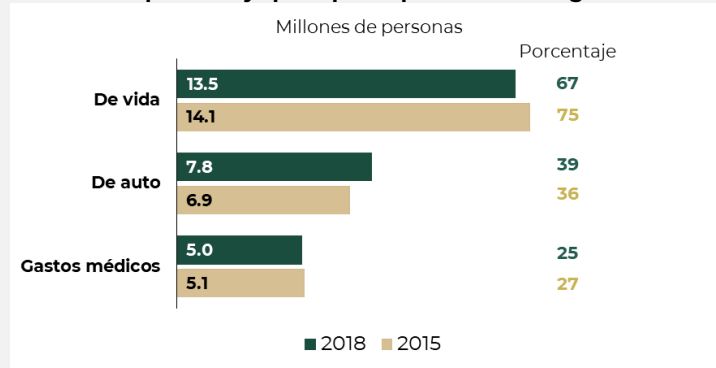


Fuente: ENIF con datos 2018

Los resultados de la ENIF indican que los seguros con más participación están en los ramos de Vida, Autos y Gastos Médicos, sin embargo, Vida y Gastos Médicos mostraron retroceso de 2015 a 2018 (*Gráfica 3*), por el contrario, el comportamiento del seguro de Auto fue el único tipo que incrementó su número de asegurados.

*Gráfica 3.*

**Población de 18 a 70 años con tenencia de seguro y su porcentaje por tipo de producto de seguro.**



Fuente: ENIF con datos 2018

## MICROSEGUROS EN MÉXICO

El microseguro es un producto de seguro encaminado a proteger a las personas más vulnerables contra riesgos específicos (por ejemplo: accidentes, enfermedades, muerte en la familia y desastres naturales), a cambio de primas pequeñas establecidas acorde a las necesidades, ingresos y nivel de riesgo. La introducción de este producto en la regulación mexicana está encaminada a incrementar la inclusión financiera en México y busca brindar cobertura a la población más desprotegida y de bajos recursos con las siguientes características, sin embargo, como se muestra más adelante, está lejos de cumplir con sus objetivos planteados:

- Cobertura: Beneficios definidos con pequeñas sumas aseguradas.
- Documentación: Sencilla de comprender y simplificada.
- Canales de distribución: No tradicionales con bajos costos (redes bancarias, recibos de servicios, redes comerciales, internet, otros).

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 (UDIS al cierre de 2020):

- Vida, y Accidentes y Enfermedades:
  - Individuales – suma asegurada de máxima de 20,000 UDI que equivalen a \$136,393 MXP<sup>1</sup>.
  - Grupo o Colectivo – suma asegurada por integrante no mayor de 15,000 UDI, es decir, \$102,220 MXP<sup>1</sup>.
- Daños:
  - Prima mensual máxima de 20 UDI, es decir, \$136 MXP<sup>1</sup>.
  - Terremoto, erupción volcánica, huracán y otros riesgos hidrometeorológicos, la suma asegurada máxima de 45,000 UDI, equivalentes a \$306,660 MXP<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Tipo de cambio de la UDI al 15 de junio: 6.814659 MXP

Cuando se identifican los seguros que cumplen con las características definidas en la CUSF, existen dos formas de agrupar a los microseguros:

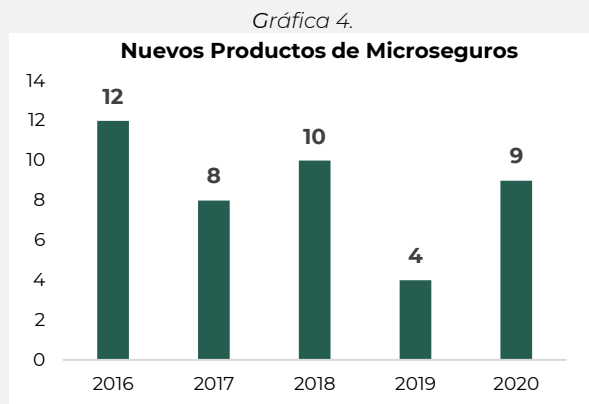
1. Los productos que fueron registrados en la CNSF como microseguros (Microseguros Registrados).
2. Agrupar todos los productos que cumplan con los montos que establece la CUSF para los microseguros (Microseguros Línea Base).

La falta de claridad en la definición general para identificar a los Microseguros, y los pocos incentivos de la regulación para registrar productos de este tipo, han generado que los Microseguros Registrados no aumenten sustancialmente, a pesar de la gran demanda potencial que existe en el país; esto ha limitado la cobertura de riesgos para los sectores de la población más vulnerables.

## COMPORTAMIENTO GENERAL

A continuación, se detalla el comportamiento estadístico de las dos clasificaciones de microseguros establecidas con el objetivo de analizar su desarrollo, penetración, influencia y aceptación en el mercado, así como su proceso de difusión entre la población objetivo.

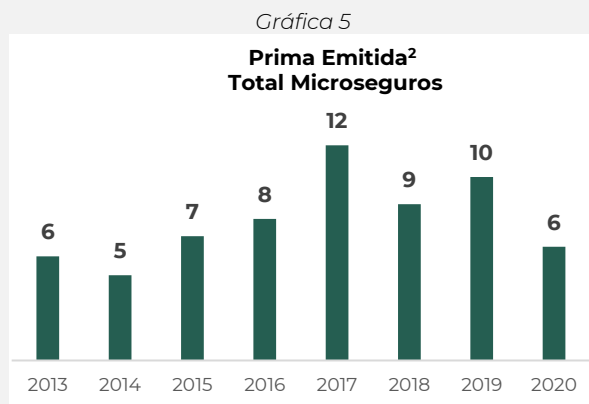
Durante los últimos años, la baja incorporación de nuevos elementos a los Microseguros Registrados (*Gráfica 4*) aunada a la poca emisión, refleja el poco dinamismo y empuje de los microseguros por parte de las instituciones.



*Fuente: CNSF*

## PRIMA EMITIDA

La prima emitida durante el periodo 2013-2020 (*Gráfica 5*) presenta una clara tendencia a la alza durante los primeros 4 años, sin embargo, en los últimos 3 años ha tenido un comportamiento a la baja con una caída muy significativa del 38.1% en 2020, originada primordialmente por la pandemia de COVID-19, que desaceleró profundamente la economía y tuvo un impacto significativo en la colocación de este tipo de productos, este efecto está altamente determinado en los Microseguros Línea Base que, al cierre de 2020, representan el 95% del total del mercado de los microseguros, y que están vinculados al consumo. La penetración de la prima en microseguros pasó de 0.04% en 2019 a 0.024% en 2020, lo que indica que el impacto que tuvo la pandemia en los microseguros fue mayor al que se tuvo en la economía del país.



<sup>2</sup> En miles de millones de pesos constantes a 2020.

*Fuente: CNSF*

Al cierre de 2020, los microseguros presentan una distribución por ramo de su prima emitida que difiere entre ambas clasificaciones.

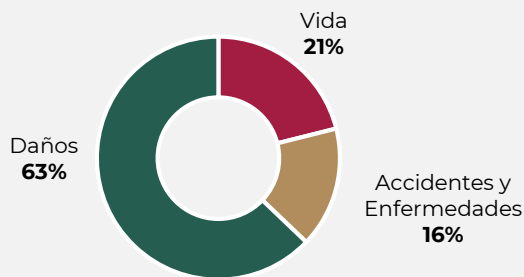
Microseguros Línea Base (Gráfica 6). Emitió mayor volumen en seguros de Daños (63%).

Microseguros Registrados (Gráfica 7). Se presenta una mayor concentración en la operación de Vida (73%).

Lo anterior indica que el componente social de los microseguros se dirige a la operación de Vida, la cual representa el 41.3% del mercado total de microseguros.

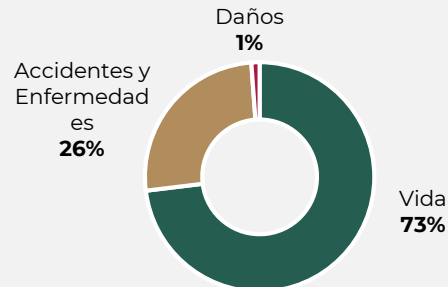
Gráfica 6.

**Prima Emitida Microseguros Línea Base**  
5,917 MDP



Gráfica 7.

**Prima Emitida Microseguros Registrados**  
306 MDP

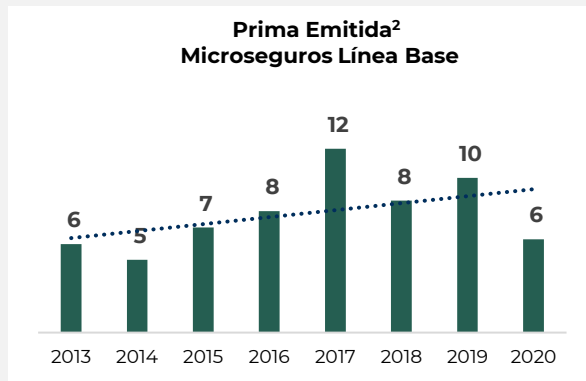


Fuente: CNSF

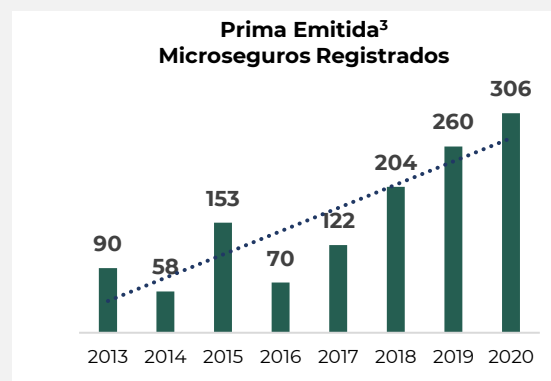
En los Microseguros Línea Base (Gráfica 8) se observa una disminución del 37% en las primas, dicho efecto se concentró en la operación de Gastos Médicos, que contribuyó con el 95% de la caída total.

Los Microseguros Registrados (Gráfica 9), entre 2016 y 2020, tienen una tendencia creciente en la emisión de primas, de los que crecieron 17.7% real anual.

Gráfica 8.



Gráfica 9.



<sup>2</sup> En miles de millones de pesos constantes a 2020.

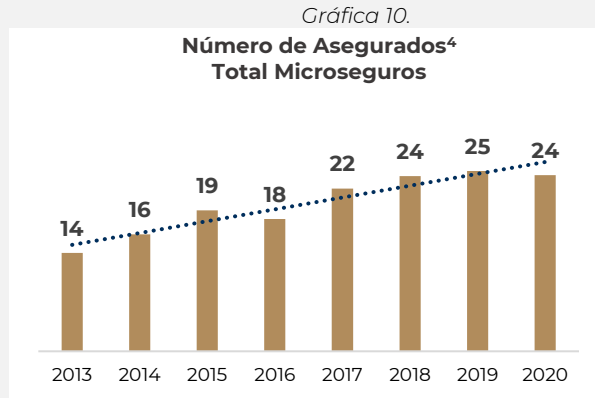
<sup>3</sup> En millones de pesos constantes a 2020.

Fuente: CNSF

Los Microseguros Registrados cuentan con sumas aseguradas o primas bajas, sin embargo, son los que cumplen con el objetivo para el que fueron diseñados pero no en la escala que se espera, debido a que su penetración entre la población más vulnerable es muy escasa y presenta poca eficacia, mientras que los Microseguros Línea Base tienen un enfoque más diverso, que si bien protegen los bienes de las personas, su nicho de mercado es para cubrir los saldos insolutos de compras a crédito de bienes de consumo.

## NÚMERO DE ASEGURADOS

De 2013 a 2020, el crecimiento del número de asegurados fue de 71.4%, esto lleva a un crecimiento promedio anual del número de asegurados de casi un 7% (Gráfica 10), sin embargo, debido al cierre de la economía por efectos de la pandemia, estos descendieron 2.3% en 2020 respecto a 2019. Al cierre de 2020, por cada 1,000 habitantes había 187 pólizas de microseguros.

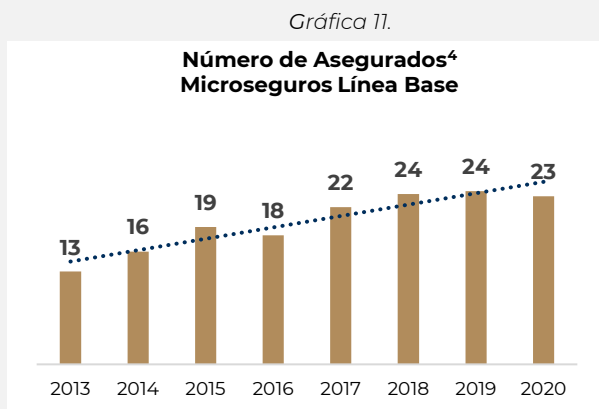


<sup>4</sup>Millones de personas aseguradas en Vida, Accidentes y Enfermedades

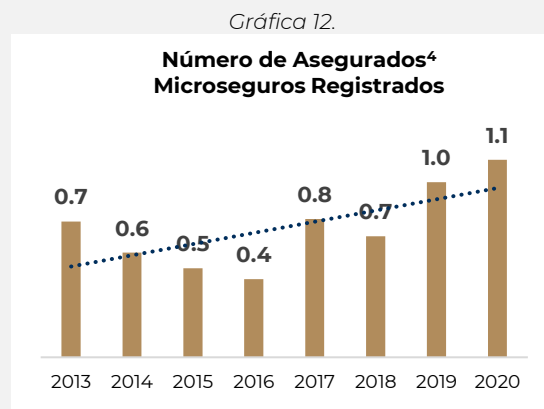
Fuente: CNSF

En cuanto al número de asegurados, se observa una tendencia estable a partir de 2017 para los Microseguros Línea Base (Gráfica 11), que en 2020 tuvieron una caída de 3%. Lo anterior, combinado con la reducción del 38% en la emisión de primas, que indica una reducción del costo promedio en estos productos, y al cierre de 2020 por cada 1,000 habitantes había 180 pólizas de Microseguros Línea Base.

En los Microseguros Registrados (Gráfica 12), se presenta una tendencia creciente de 12.8% desde 2018 a la fecha. Pero con cifras más discretas que los Microseguros Línea Base, cubriendo en 2020 por cada 1,000 habitantes, 9 pólizas de Microseguros Registrados.



<sup>4</sup>Millones de personas aseguradas en Vida, Accidentes y Enfermedades



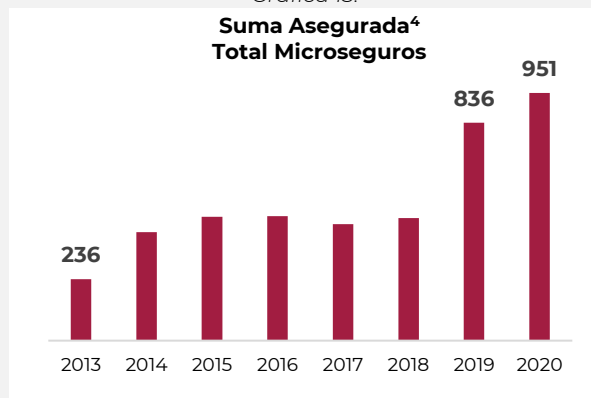
Fuente: CNSF



## SUMAS ASEGURADAS

Dentro de las características definidas en la regulación para que un producto sea denominado microseguro, se encuentra la suma asegurada que debe estar dentro de un rango que permita mantener las primas dentro de las especificaciones, el agregado de las sumas aseguradas en pesos constantes se mantuvo estable desde 2014 a 2018, pero el crecimiento de los Microseguros Línea Base en 2019 impulsó de la misma manera las sumas aseguradas del mercado, con un crecimiento en 2020 de 14% (*Gráfica 13*); la suma asegurada en 2020 respecto al PIB corresponde al 3.8%.

Gráfica 13.



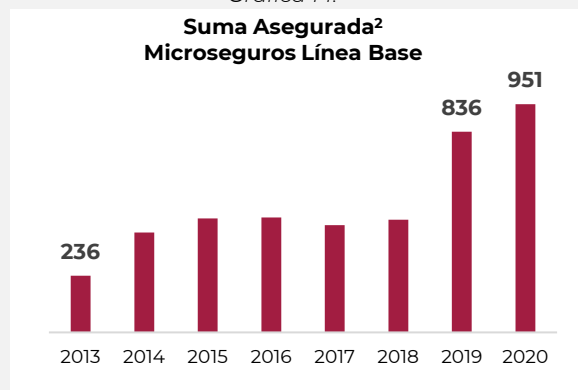
<sup>2</sup> En miles de millones de pesos constantes a 2020.

Fuente: CNSF

Los Microseguros Línea Base presentaron un crecimiento real anual de 13.7% en su suma asegurada (*Gráfica 14*), que en conjunto con la reducción de primas y la estabilidad en el número de asegurados, indica un aumento en la cobertura de los seguros y una reducción en los costos de tarificación para este tipo de microseguros.

Los Microseguros Registrados mostraron un crecimiento real anual en su suma asegurada de 17.4% (*Gráfica 15*), similar al crecimiento en la emisión de prima, por lo que no se puede mencionar una reducción en los costos para estos productos.

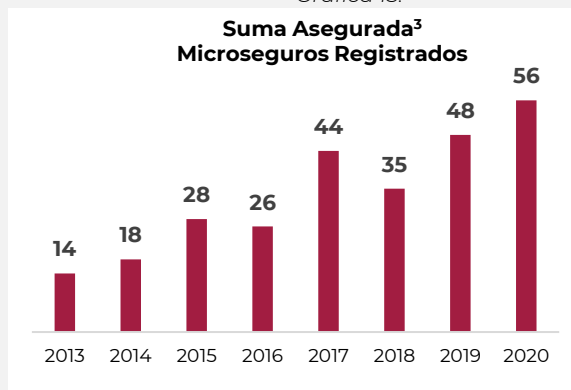
Gráfica 14.



<sup>2</sup> En miles de millones de pesos constantes a 2020.

<sup>3</sup> En millones de pesos constantes a 2020.

Gráfica 15.

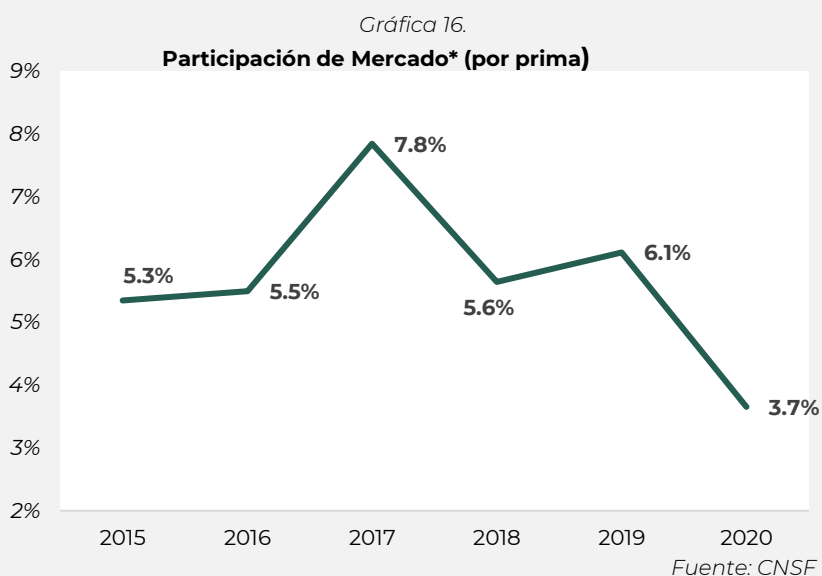


Fuente: CNSF

Desde 2018 se observa un periodo de crecimiento en las sumas aseguradas de Microseguros Registrados, a la par de un fuerte incremento en 2019 y 2020 para Microseguros Línea Base.

## PARTICIPACIÓN DE MERCADO

La participación de los microseguros en el mercado asegurador ha caído de manera importante debido a la pandemia, lo que es una muestra clara del no cumplimiento del objetivo planteado en la regulación, dejando vulnerable a la población objetivo de este tipo de seguros. Se observa que los Microseguros Línea Base presentan un nivel de emisión 19 veces mayor que los Microseguros Registrados; la participación de mercado por prima de los microseguros confirma tanto el pequeño tamaño del mercado, como el escaso impulso que le dan las aseguradoras en México. Se observa que la participación de los microseguros se ha reducido (*Gráfica 16*); los productos más solicitados en 2020 fueron los Microseguros Línea Base que representaron 3.4% del mercado de seguros, mientras que los Microseguros Registrados representaron tan sólo el 0.18% de la prima emitida.



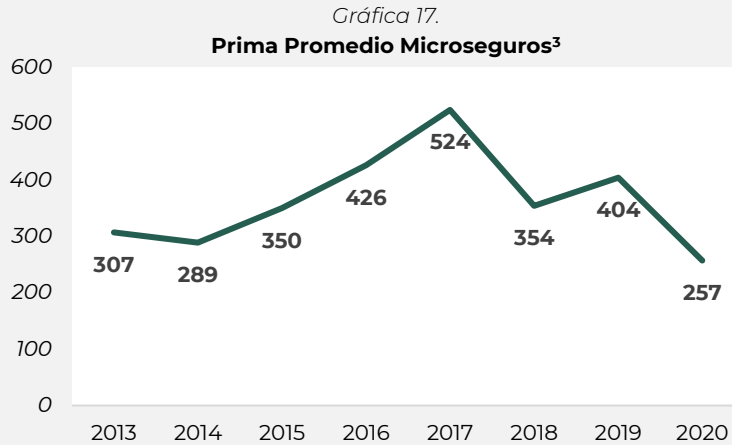
\*Solo se consideran los ramos en los que existe venta de microseguros.

Dos instituciones del mercado no se incorporaron en el presente análisis ya que a la fecha se encontraban pendientes de entregar la información estadística correspondiente (Pan-American México y Aseguradora Patrimonial Vida); A 2019 la segunda institución mencionada representó 2% de los Microseguros Línea Base en productos de Vida y el 0.4% respecto al total del mercado, lo cual, esperando una proporción similar en 2020, no representaría una distorsión fuerte en los resultados.

El limitado o nulo conocimiento de la mayoría de la población acerca de la importancia y los beneficios de contratar 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 para la operación y atención de siniestros que sean fáciles de administrar permitiendo ofrecer precios bajos apegados al marco regulatorio, son una muestra de las limitaciones que existen en la actualidad para el desarrollo y la penetración de los microseguros. Por otra parte, los bajos costos de adquisición y las pocas ganancias que ofrecen estos productos los vuelven poco atractivos en su comercialización para las aseguradoras, la ausencia de agentes en la comercialización de microseguros se convierte en una limitación pues en México los agentes es el canal principal de interacción entre aseguradoras y asegurados.

## ANÁLISIS DE PRIMAS

La prima promedio del mercado total de microseguros presenta una tendencia a la baja desde el 2017 (*Gráfica 17*), los que es una muestra microseguros Línea Base, los cuales cubren en su mayoría saldos insolutos de bienes de consumo son los que han desplazado a los micro seguros Registrados.



<sup>3</sup> En millones de pesos constantes a 2020.

Fuente: CNSF

Analizando el comportamiento de estos microseguros por separado, se observa que en el periodo de 2013 a 2020, las primas promedio de los Microseguros Registrados tuvieron un crecimiento mayor que las correspondientes a los Microseguros Línea Base, cerrando el monto promedio de primas entre ambas clases y volviéndose incluso más caros en 2020 (*Cuadro 1*); lo anterior podría restar fuerza al concepto del microseguro que maneja sumas aseguradas y primas bajas.

*Cuadro 1.*  
**Prima Promedio Microseguros (MXN)**

Año	Registrados	Línea Base	Microseguros	Mercado
2013	80	326	307	2,562
2020	280	255	257	3,495

Fuente: CNSF

## PRIMA PER CÁPITA

El impacto en la distribución de los Microseguros Registrados se presenta principalmente en estados del sur como Morelos, Oaxaca Guerrero, y tiene gran presencia en el sureste de la República Mexicana (*Figura 1*). La distribución coincide con los niveles de pobreza y se concentra en parte de la población de bajos ingresos (*Figura 2*), por lo que muestra el potencial que tienen estos seguros de proteger el patrimonio de la población más vulnerable.

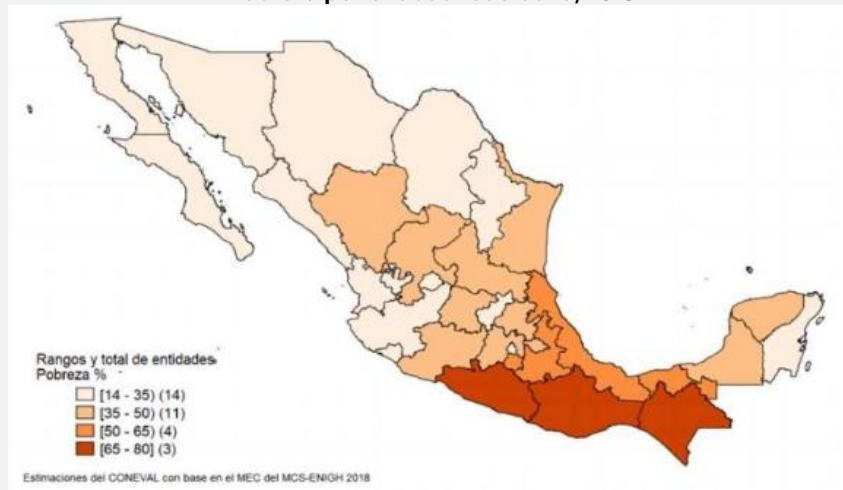
*Figura 1.*  
**Prima Per cápita Microseguros Registrados**



Fuente: CNSF

Obs. La CDMX presenta concentración mucho mayor que en el resto de los estados, se colorea en blanco para que el mapa sea significativo

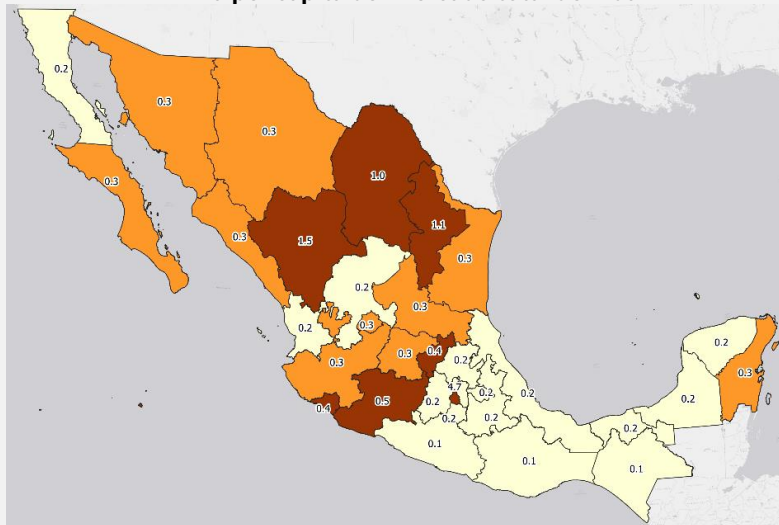
*Figura 2.*  
**Pobreza por entidad federativa, 2018**



Fuente: CNSF

Como se mencionó anteriormente, los Microseguros Registrados pertenecen en su mayoría a la operación de Vida. En la Figura 3, se muestra la distribución de asegurados per cápita del mercado total de Vida, en donde se observa que ésta cubre en mayor medida a la población que no es cubierta por los productos de microseguros.

Figura 3.  
**Prima per cápita del mercado total de Vida**



Fuente: CNSF

Los Microseguros Línea Base se concentran principalmente en la Ciudad de México, Aguascalientes y Baja California, mientras que el resto de los estados presentan una baja emisión (Figura 4). Lo anterior confirma que al igual que en el mercado total de seguros, estos productos no tienen una distribución acorde con las regiones en las que se ubica la mayor parte de la población vulnerable del país. Además, se identifica que estos protegen los bienes de las personas y en un análisis más profundo se identifica que es en el ramo de saldo deudor, lo que significa que en realidad están protegiendo el riesgo de la institución emisora del crédito y no el riesgo de las personas más vulnerables, y por ende se muestra que el propósito de este tipo de seguros no es el que se busca. Cabe recalcar que la demanda de este tipo de microseguros supera de manera significativa la emisión de los Microseguros Registrados.

Figura 4.  
**Prima per cápita Microseguros Línea Base**



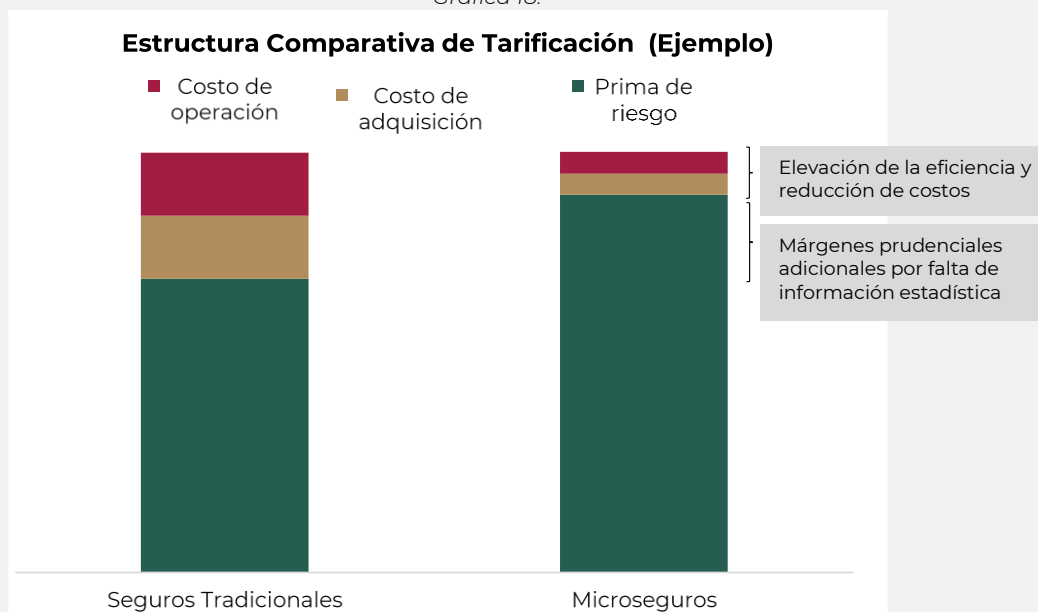
Fuente: CNSF

Obs. La CDMX presenta concentración mucho mayor que en el resto de los estados, se colorea en blanco para que el mapa sea significativo.

## DISTRIBUCIÓN DE LA PRIMA POR OPERACIÓN Y COMPAÑÍA

Debido a sus características, los Microseguros Registrados no son un producto atractivo para las aseguradoras, debido a que los costos de operación y adquisición asociados a este tipo de seguros no permiten un margen de ganancia lo suficientemente provechoso, aunado a esto, en su regulación presentan muy pocos incentivos para que las compañías se interesen en desarrollar nuevos productos de este tipo (Gráfica 18).

Gráfica 18.



Fuente: CNSF

Respecto a este tipo de microseguros, se observa en el Cuadro 2, que Seguros Azteca emitió casi la totalidad de productos de las operaciones de Vida, y Accidentes y Enfermedades; además, Seguros Azteca Daños emitió el 100% de productos de Daños. Skandia Life, Seguros Atlas y Seguros Banorte, reportaron primas de Microseguros, pero éstas no representaron en conjunto el 1% del total.

Cuadro 2.

**Participación del mercado por prima en los Microseguros Registrados**

Institución	Vida	Accidentes y Enfermedades	Daños	Total
Seguros Azteca	99%	100%	0%	99%
Seguros Azteca Daños	0%	0%	100%	1%
Seguros Argos	1%	0%	0%	0%
<b>Resto</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.002%</b>	<b>0%</b>	<b>0.0012%</b>

En los Microseguros Línea Base, se observa una mayor diversificación entre distintas compañías y ramos, es destacable que las aseguradoras con mayor participación en las operaciones de Microseguros no forman parte del Top-10 de instituciones por prima a nivel operación, lo que confirma la falta de interés por parte de las aseguradoras de mayor tamaño para este tipo de productos y población.

Cuadro 3.

**Participación del mercado por prima en los Microseguros Línea Base**

Institución	Vida	Accidentes y Enfermedades	Daños	Total
Seguros BBVA Bancomer	1%	6%	45%	29%
Zurich Santander	0%	2%	36%	23%
Patrimonial Inbursa	37%	3%	0%	8%
Seguros Banorte	0%	6%	11%	8%
Seguros Azteca	18%	14%	0%	6%
Cardif México	26%	1%	0%	6%
Dentegra Seguros Dentales	0%	26%	0%	4%
Citibanamex Seguros	0%	11%	3%	4%
Cardif México Seguros Generales	0%	0%	6%	4%
Chubb Seguros México	3%	10%	1%	3%
HSBC Seguros	3%	6%	0%	2%
AXA Seguros	6%	0%	0%	1%
MetLife México	0%	5%	0%	1%
Seguros Centauro	0%	4%	0%	1%
<b>Resto</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>

## ANÁLISIS DE SINIESTROS

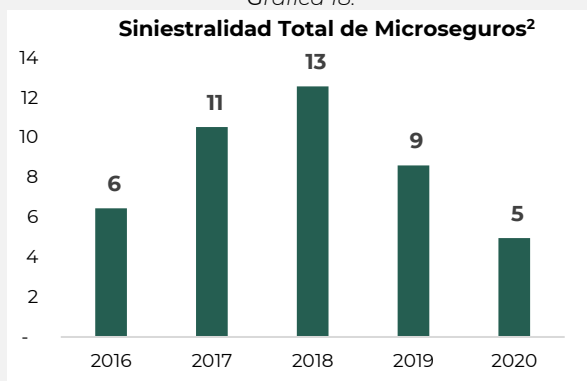
Al ser un producto de inclusión financiera, el pago de reclamaciones para los microseguros debe ser casi inmediato con requerimientos documentales precisos y mínimos. Este proceso debe ser fácil de entender tanto para la aseguradora como para el canal de distribución y sobre todo para el asegurado.

Para conseguir lo anterior es preciso contar con el apoyo del canal de distribución que en esta etapa del ciclo del seguro funja como intermediario de la reclamación, recibiendo y validando la documentación del asegurado y entregándole los resultados de la reclamación.

Lo anterior genera una disyuntiva, si bien simplificar el proceso de reclamaciones brinda seguridad a la población objetivo de los microseguros, esta simplificación puede derivar en que no se puedan identificar fraudes con un consecuente aumento en los costos de siniestralidad y por consecuencia encarecer las primas de los microseguros.

Durante 2020 la siniestralidad total en los microseguros decreció 42.4% en términos reales respecto al 2019, esta disminución está asociada con un menor número de asegurados y proviene principalmente de los ramos de Daños y Gastos Médicos que presentaron un decremento del 36.6% y 90% respectivamente. La caída en Gastos Médicos se debe a que MetLife México redujo su comercialización de microseguros y representa el 95% de la reducción en este ramo (*Gráfica 18*).

Gráfica 18.



<sup>2</sup> En miles de millones de pesos constantes a 2020.

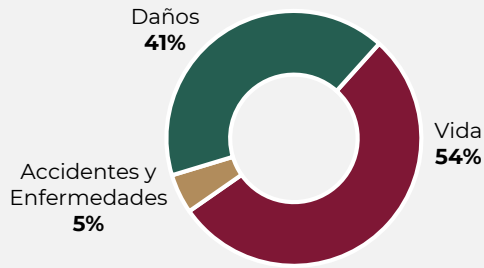
Fuente: CNSF

A diferencia del 2019, en el que los siniestros se concentraron en la operación de Daños para ambos tipos de microseguros, en los Registrados hay un gran aumento en los siniestros de Vida, así como en Accidentes y Enfermedades (*Gráfica 19*); para los Línea Base, el aumento fue principalmente en Vida (*Gráfica 20*), ambos casos como consecuencia del impacto de la pandemia de COVID-19.



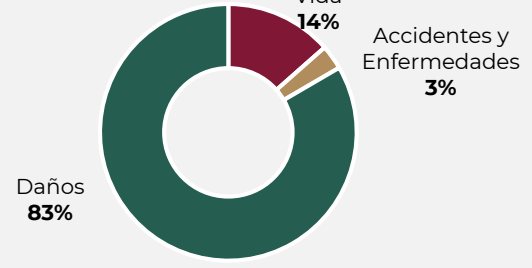
Gráfica 19.

**Microseguros Registrados**



Gráfica 20.

**Microseguros Línea Base**



Fuente: CNSF

**SINIESTROS PER CÁPITA**

La distribución de los siniestros en Microseguros Registrados (Figura 5), concuerda con la distribución de la prima emitida para esta clase de productos y a su vez, con la distribución de la población vulnerable en el país, mostrando una siniestralidad claramente mayor en el sureste de la República.

Figura 5.

**Siniestro per cápita Microseguros Registrados**



Fuente: CNSF

Obs. La CDMX presenta concentración mucho mayor que en el resto de los estados, se colorea en blanco para que el mapa sea significativo.

Por otro lado, la distribución de siniestros para Microseguros Línea Base está muy relacionada con la distribución de sus primas emitidas en los diferentes estados, mostrando una mayor concentración en las regiones que no necesariamente concentran a la población más vulnerable (Figura 6).

Figura. 6.  
**Siniestro per cápita Microseguros Línea Base**



Fuente: CNSF

Obs. La CDMX presenta concentración mucho mayor que en el resto de los estados, se colorea en blanco para que el mapa sea significativo.

## OPERACIÓN

Los microseguros deben ser productos diseñados tomando en cuenta la idiosincrasia y costumbres de su población objetivo, en este sentido los encargados de diseñar el producto deben conocer a esta población desde una visión tanto cualitativa como cuantitativa y de acuerdo con tipo de población objetivo. El enfoque cualitativo permite conocer opiniones y comportamiento de la población, así como sus intereses, necesidades y preconcepciones que los alejan del seguro tradicional; en este sentido, su principal apoyo es el canal de distribución, pues éste tiene mayor cercanía con las personas. Desde el punto de vista cuantitativo, el diseño del producto debe tomar en cuenta factores económicos y demográficos que permitan desarrollar productos que se adapten a las características de la población, eliminando las barreras monetarias de acceso al seguro.

Una vez diseñado el producto, la tarificación debe considerar costos operativos y de adquisición reducidos que por un lado permitan reducir el costo del seguro y por otro permitan compensar el poco conocimiento estadístico que se tenga de la población objetivo, permitiendo tener un margen prudencial que cubra al asegurador de desviaciones en la siniestralidad mientras obtiene datos suficientes para medir el riesgo de la población.

## 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 se fracciona debido al flujo irregular de ingresos del consumidor. Las principales modalidades de pago son:

- Deducciones en:
  - Pago por compras a crédito
  - Cuentas bancarias de ahorro
  - Intereses ganados en cuentas bancarias

- En recibos de pago de otros servicios
- Cobrada mediante intermediarios no tradicionales

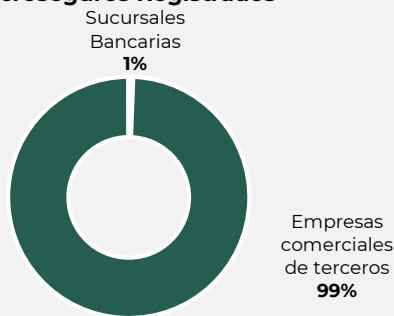
Las tarifas se fijan conforme a la experiencia grupal, con exclusiones o restricciones mínimas y se cubren sumas aseguradas de bajo monto y beneficios bien definidos.

## CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Los microseguros se caracterizan por un diseño sencillo en sus productos, la documentación es simplificada y fácil de comprender. Para su comercialización, se utilizan canales de distribución no tradicionales y particularmente con bajos costos de intermediación.

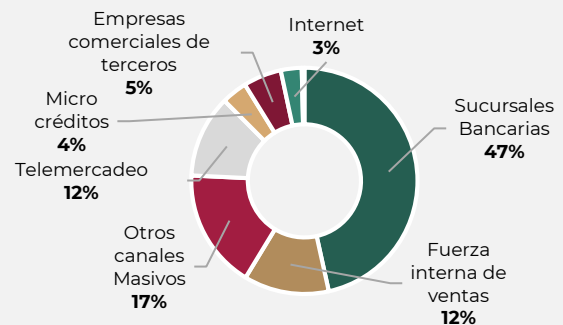
Gráfica 21.

### Microseguros Registrados



Gráfica 22.

### Microseguros Línea Base



Fuente: CNSF

La mayor parte de los Microseguros Registrados (Gráfica 21) son colocados mediante empresas comerciales de terceros, que son empresas que tienen un objetivo comercial distinto a los seguros, como pueden ser tiendas departamentales, supermercados y tiendas de electrodomésticos.

Los Microseguros Línea Base (Gráfica 22) tienen al menos 7 formas distintas de distribución, tales como sucursales bancarias, fuerza interna de ventas, telemercadeo, etc., esto como consecuencia permite identificar que los seguros que se pagan en tiendas, microcréditos son los que están encaminados a proteger el impago de los créditos, y no protección contra un riesgo.

Los microseguros encuentran dificultad para distribuirse entre ciertas poblaciones remotas con poco conocimiento en seguros, además existe falta de experiencia en canales de distribución alternativos y dificultad para encontrar incentivos apropiados para los distribuidores.

## ESTRUCTURA DE COSTOS

Se ha dificultado también la procedencia del pago de reclamaciones y la minimización de las exclusiones en los productos de seguros. Por lo anterior, para el desarrollo de estos productos es necesario llevar un adecuado seguimiento de procesos y documentación de siniestros, informar a los clientes sobre sus procesos, controlar los fraudes en la

procedencia de siniestros haciendo investigaciones preliminares, utilizando la tecnología para el pago de siniestros.

En el mismo sentido, el uso de sistemas tecnológicos en la operación de los microseguros permite la disminución de costos. Sin embargo, esta circunstancia propicia un limitado trato con los clientes, en contraste con el trato personal que ofrecen los agentes de seguros; lo anterior también constituye una limitante para el desarrollo de estos productos.

## CONCLUSIONES

1. Cuando el mercado de los microseguros funcione conforme a su objetivo, es decir, con una mayor emisión por parte de las compañías y aceptación por parte de los clientes, este producto podrá constituirse como un elemento crucial para el crecimiento del sector y la penetración de los seguros en México, particularmente para la población menos favorecida. La regulación actual de microseguros inició en 2008, sin embargo, este producto ha mantenido una proporción pequeña respecto al mercado total de seguros, además de perder fuerza en los últimos años, lo cual resulta preocupante debido al papel de resiliencia que juega el seguro sobre todo en la población vulnerable.
2. Se vuelve primordial generar una regulación ad hoc de microseguros para tratarlos como un nuevo ramo que permita la introducción al mercado de micro aseguradoras puras.
3. Para conocer las causas de la baja penetración de este producto, es necesario analizar a fondo las experiencias y opiniones tanto de las instituciones como de los usuarios objetivo, de modo que se puedan realizar ajustes para revertir esta tendencia.
4. La brecha tecnológica es una de las barreras más importantes para el desarrollo del mercado de microseguros, así como la operación misma del producto y las bajas comisiones o la falta de rentabilidad para las compañías, además de la escasa información acerca de la existencia de estos productos entre la población, aunado a la baja cultura del seguro en México.
5. Debe cambiarse la definición de “microseguro” ya que es poco clara al abarcar dos componentes que no necesariamente se excluyen mutuamente. Una vez establecida dicha definición clara y única, se debe eliminar el registro del microseguro como un producto, ya que esto sólo inhibe la participación en este mercado a nuevos jugadores. Aunado a esto se debe emprender una desregulación hacia los micro seguros para que se generen los incentivos para que las compañías se interesen en desarrollarlos.
6. La penetración del seguro en México tiene una brecha importante, por lo que se debe trabajar de manera tripartita, instituciones, reguladores y clientes para cerrar dicha brecha, con un enfoque de mayor equidad y protección a los más vulnerables.

Consideramos que estas reflexiones pueden constituirse en elementos valiosos con el propósito de impulsar el mercado de microseguros en México y que estos productos cumplan con el fin para el que fueron diseñados.