



# ► Resumen de Finanzas Solidarias

August 2022

## Seguros para MIPYMES en México Cinco estrategias de la región

### Puntos clave

- Las MIPYMES son variadas y sus necesidades y flujos de efectivo están cambiando. Por lo tanto, los productos con precios dinámicos o cobertura dinámica son atractivos.
- La cobertura de primera pérdida o la entrega de pagos parciales de siniestros son convenientes para las MIPYMES. Esto, debido a que permiten productos más accesibles o de rápida respuesta.
- Los productos de prescripción son una solución útil para este segmento.
- El valor agregado a los productos para ayudar a crecer a las MIPYMES es muy apreciado. Esto puede ser un factor diferenciador.

### Introducción

El Programa de Seguros con Impacto de la Organización Internacional del Trabajo, con el apoyo de Prudential Foundation, promueve mercados de seguros inclusivos y responsables en América Latina y el Caribe. En México, el Fondo ha trabajado con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) para construir mercados de seguros inclusivos para personas excluidas y para MIPYMES.

Como parte de este proyecto, y con el apoyo de Cirklo (una consultora de innovación) y Microinsurance Network, AMIS y el Programa de Seguros con Impacto investigaron las barreras en los seguros para las MIPYMES y elaboraron una revisión de las mejores prácticas en la región. Además, se realizaron una serie de talleres de pensamiento de diseño de seguros para desarrollar soluciones para este segmento de mercado. Los resultados de este proyecto [se resumen en una guía](#) de soluciones de seguros para MIPYMES en México.

Un estudio reciente, realizado como parte del trabajo del Programa para construir mercados de seguros inclusivos y responsables en América Latina y el Caribe, identificó claves para el éxito en el aseguramiento de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en la región.

El estudio encontró varias barreras que frenan el seguro para las MIPYMES, entre ellas:

- Desconfianza de los seguros
- Conocimiento limitado de seguros entre las MIPYMES
- Fondos limitados y flujos de efectivo variables que dificultan la capacidad de las empresas para pagar un seguro
- Percepciones de los procesos de seguros como poco transparentes, lentos y complejos
- Experiencias negativas con productos de seguros
- Mala comunicación con el cliente durante todo el ciclo de vida del producto de seguro
- Flexibilidad limitada en cobertura y ajuste de primas.

El proyecto buscó identificar estrategias para superar estas barreras, a partir del análisis de las experiencias de

siete empresas con operaciones en países de América Latina: INS (Costa Rica), MiCRO (Colombia, El Salvador y Guatemala), Pacífico Seguros (Perú), Provincia Seguros (Argentina), Seguros Bolívar (Colombia), Seguros Mundial (Colombia) y Suramericana (Argentina y Colombia).

## **La cobertura de primera pérdida con precios dinámicos es atractiva y asequible para las MIPYMES**

Las pólizas multirriesgo con precios dinámicos y cobertura de primera pérdida fueron las más atractivas para las pequeñas empresas y factibles para las aseguradoras. La fijación dinámica de precios permite determinar el costo de un producto en función de las características del negocio, las variables de riesgo y las pérdidas esperadas. Este tipo de fijación de precios refleja mejor la variedad de MIPYMES y hace que la póliza sea más asequible para las empresas pequeñas y de bajo riesgo.

El seguro de primera pérdida es una póliza de seguro de propiedad que ofrece protección hasta un monto fijo, que es menor que el valor total de la propiedad. Por ejemplo, el propietario de una pequeña empresa podría asegurar sus acciones hasta cierto valor, suponiendo que es poco probable que se roben todas las acciones de una sola vez. Este tipo de póliza puede actuar como una oferta de seguro inicial de bajo costo para una población que no está familiarizada con los seguros, y luego se puede ofrecer una cobertura más compleja en una fecha posterior. Este tipo de producto, con cobertura de primera pérdida, fue ofrecido por Seguros Bolívar. El seguro que ofrece esta compañía es una cobertura multirriesgo para pequeñas y medianas empresas, que incluye cobertura patrimonial, cobertura por lucro cesante y cobertura por daños a terceros. Para permitir a los clientes aumentar fácilmente su cobertura, era importante que la empresa ofreciera procesos rápidos para la modificación de pólizas.

## **Los productos de suscripción previa facilitan procesos más simples para las aseguradoras y los clientes MIPYMES**

Los productos de presuscripción facilitan la comercialización masiva, reducen los tiempos operativos y simplifican los procesos. En los productos de presuscripción, los riesgos se evalúan en base a criterios preestablecidos relacionados con el nivel de riesgo (como la ubicación de la empresa, su actividad económica, el tiempo que lleva operando, etc.), de manera que no se requiere una evaluación de riesgos en el momento de adquirir el seguro. Para lograrlo, algunas empresas de la región han desarrollado plataformas digitales con información sobre el nivel de riesgo por factores como ubicación geográfica y tipo de actividad, lo que permite tarifificar automáticamente el riesgo y reducir los pasos en el proceso de venta de seguros.

Un buen ejemplo es la cobertura MIPYME que ofrece Seguros Bolívar en Colombia. El producto ofrece una cobertura multirriesgo a través de un modelo de presuscripción, estableciéndose automáticamente la prima en función de la actividad económica y georreferencia del asegurado. Hay opciones para elegir el nivel de protección (completo, medio y básico), para facilitar productos de menor costo.

## Las MIPYMES deberían poder cambiar, pausar o reactivar su cobertura a medida que evoluciona su negocio

Desarrollar coberturas flexibles es una forma importante de generar relaciones de largo plazo con las MIPYMES. Los esquemas de pago flexibles pueden permitir pausar y reactivar la cobertura, en lugar de exigir a las MIPYME que paguen por un servicio continuo. Además, los potenciales clientes MIPYME valoran que los seguros puedan adaptarse a los cambios en la exposición al riesgo que experimenten y puedan diseñarse para cubrir operaciones o salarios durante períodos de tiempo específicos. La opción de adquirir mayor cobertura también debe estar disponible sin cláusulas y procesos complicados. Provincia Seguros en Argentina, por ejemplo, ofrece la posibilidad de cambiar su cobertura MIPYME, lo que permite a los propietarios de pequeñas empresas adaptar rápidamente la cobertura que pagan a sus necesidades específicas y cambiantes. Este “cambio de cobertura” responde a cambios en los estados financieros y productividad de la MIPYME, por lo que el cambio de cobertura se realiza cuando es necesario, pero sin poner demasiadas trabas burocráticas o temporales al empresario.

## La entrega de pagos de reclamos parciales en minutos ayuda a las empresas a continuar sus operaciones

No todos los riesgos impactan de la misma manera a las MIPYMES. Si la actividad de la empresa se ve afectada negativamente, se requiere un rápido apoyo por parte de la aseguradora, sobre todo teniendo en cuenta que la economía familiar y la empresarial suelen estar estrechamente vinculadas. En algunos casos, esto se puede hacer mediante el pago de una cuota inicial del pago total del reclamo o mediante el seguimiento rápido de reclamos más pequeños. En Colombia, una empresa ofrece un seguro todo riesgo para MIPYMES con una línea de atención de 20 minutos, en la que, en solo 20 minutos y sin documentos, se resuelven los reclamos. La línea directa se puede utilizar para instancias en las que el cliente requiere soporte inmediato, generalmente relacionado con reclamos que son pequeños pero que tienen un impacto importante en la operación comercial.

## Los clientes MIPYME aprecian los servicios de valor agregado que respaldan sus negocios

El valor añadido que genera un producto de seguro más allá de la transferencia del riesgo es un factor diferenciador en la percepción que las pequeñas empresas tienen de los productos de seguro. La asistencia y los servicios adicionales son una estrategia eficaz para hacer tangible el seguro. Los servicios de asistencia, la capacitación y el apoyo para ganar clientes durante los primeros tres años críticos de operación de un negocio son elementos que agregaron un valor importante a una póliza de seguro.

El INS de Costa Rica, por ejemplo, ofrece asistencia y apoyo a sus MIPYMES aseguradas. Los asegurados pueden exhibir sus productos en ferias organizadas y financiadas por la aseguradora. En la última feria, “Expo Grandes Ideas”, alrededor de 400 MIPYMES expusieron sus productos durante un mes. Además, en estas ferias, y en otros espacios, se ofrece formación sobre herramientas de gestión empresarial.

Las brechas de aseguramiento en segmentos como las MIPYMES deben abordarse con enfoques fuera de los esquemas y procesos tradicionales. Los ejemplos y prácticas exitosas aquí presentados son prueba de ello. Pueden servir como guía para llegar a esta población, lo que representa una importante oportunidad de mercado para las aseguradoras. [La guía de buenas prácticas](#) que se elaboró contiene varias otras pautas y consideraciones para el desarrollo de nuevos productos, centrándose en las preferencias de estos clientes potenciales.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, Prudential Foundation, por apoyar la publicación de este resumen de Finanzas Solidarias.

*El [Programa Impact Insurance](#) contribuye a la agenda de Finanzas Solidarias colaborando con la industria de seguros, los gobiernos y los socios para aprovechar el potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.*

**Contacto**

**Organización Internacional del Trabajo**  
Route des Morillons 4  
CH-1211 Ginebra 22  
Suiza

T: +41 22 799 7239  
E: [socialfinance@ilo.org](mailto:socialfinance@ilo.org)