

# Insurance Outlook Latam 2023

La perspectiva de los CEO |  
Septiembre/23



Building a better  
working world

# Agenda

---

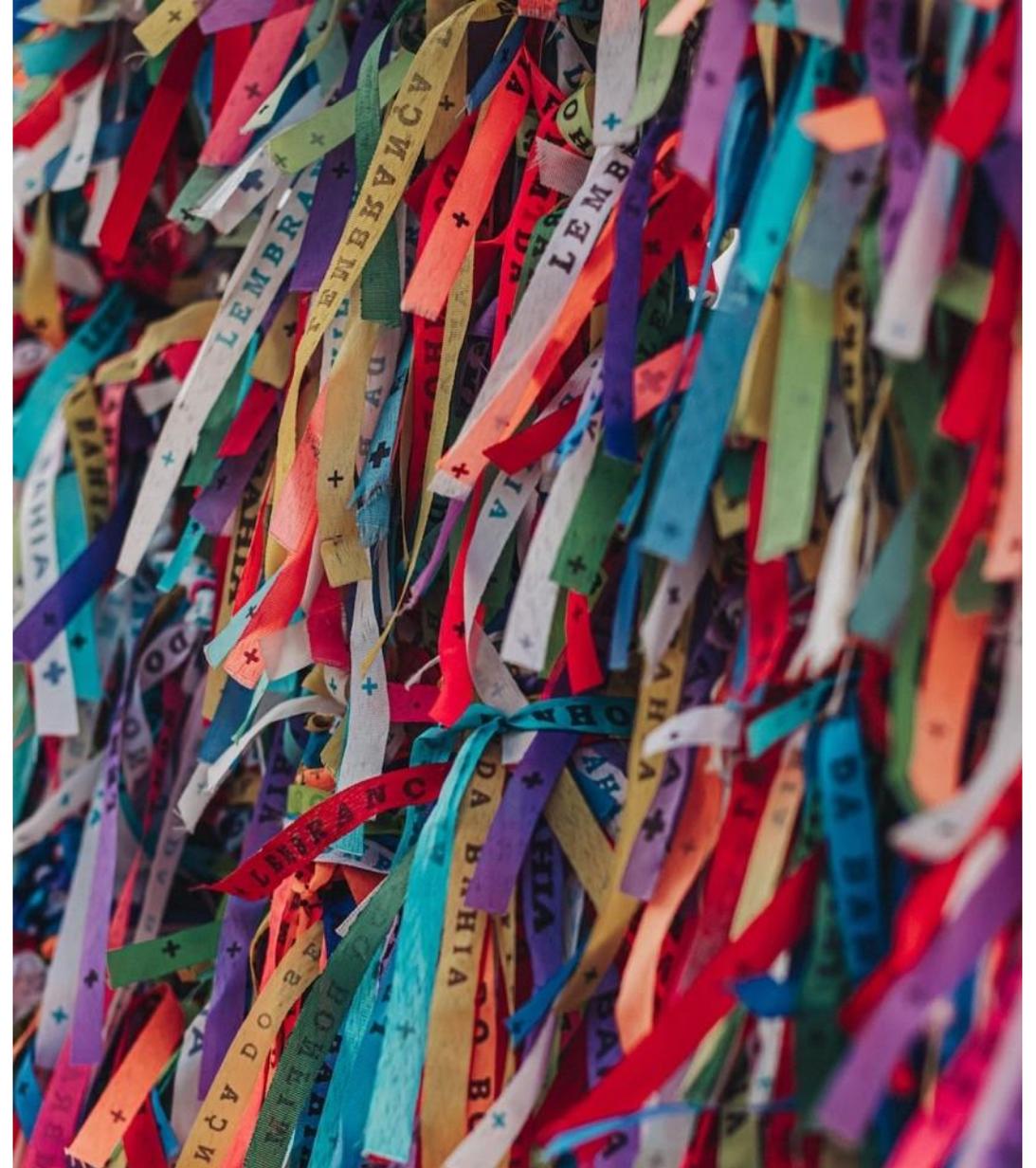
**01** Perfil de los entrevistados

---

**02** Latam America | Insurance Market Outlook

---

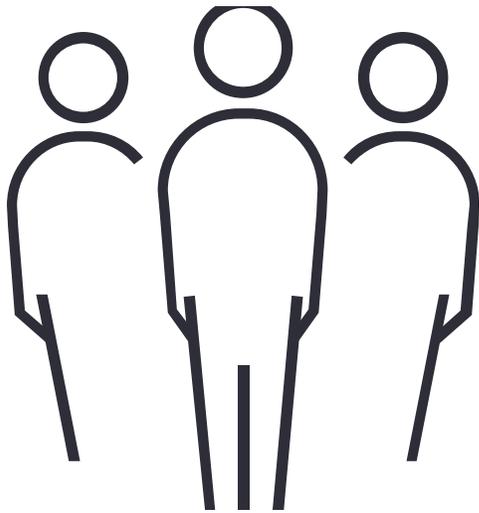
**03** Principales mensajes del Estudio





# 01 | Perfil de los entrevistados

# Las entrevistas realizadas por EY para generar insights para el estudio Insurance Outlook Latam involucraron a los principales países de América Latina



**25**

**CEO**

de aseguradoras  
y confederaciones  
de seguros en  
América Latina

## Fueron entrevistados en relación a su perspectiva sobre

- ▶ Tendencias del mercado de seguros para los próximos años
- ▶ Principales retos para el mercado
- ▶ Papel del regulador en la promoción de la innovación y crecimiento
- ▶ Principales riesgos del mercado asegurador
- ▶ Principales temas estratégicos del sector

# 02

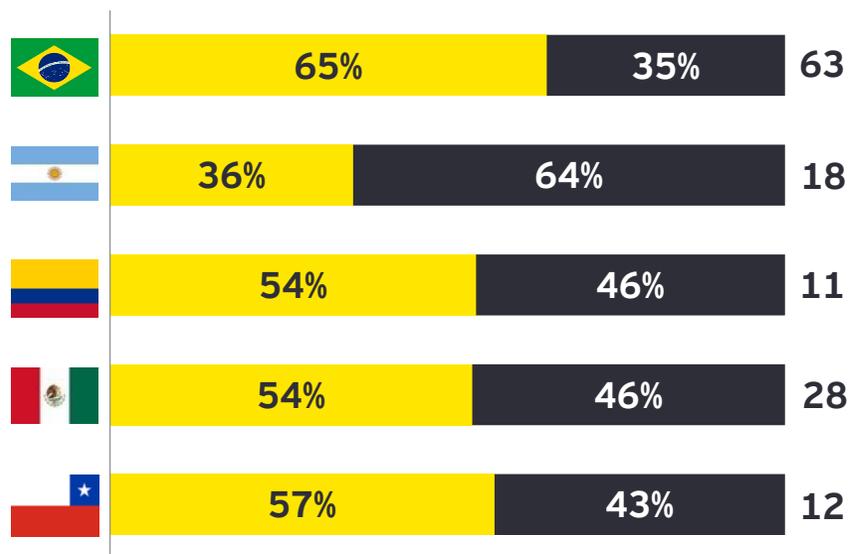
## Latam America - Insurance Market Outlook

# El mercado asegurador de América Latina tuvo un resultado de USD 148 mil millones en volumen de primas de seguros en 2022, con un crecimiento del 17% en el año

## Primas de seguros por segmento - Países seleccionados de América Latina

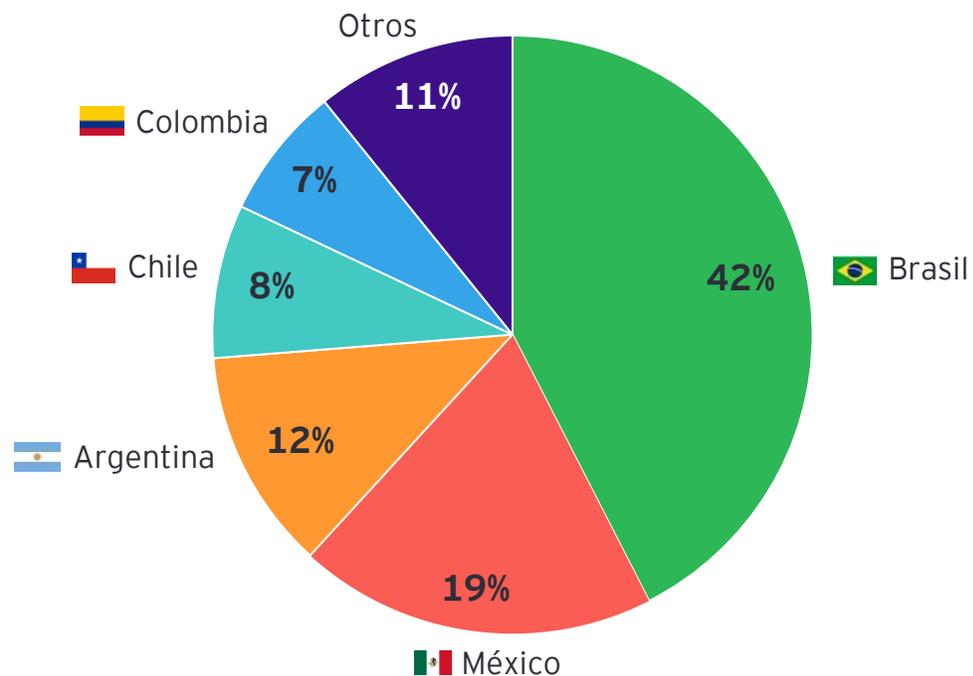
(USD Bi; 2022 - Sin Salud)

Vida y Pensiones No-Vida



## Distribución de primas de seguros por país - América Latina

(2022 - Sin Salud)



Fuente: FIDES (Sin Salud), 2022; EY Analysis.

# 03

## Principales mensajes del Estudio



# Los CEO de las aseguradoras son optimistas sobre el crecimiento del Mercado de Seguros en América Latina

Existe una expectativa general de crecimiento continuo en el mercado de seguros en los próximos años.

Esto se debe a varios factores, incluido el potencial de una mayor penetración de los seguros en relación con el PIB, la necesidad de protección debido al cambio climático y la oportunidad de ampliar las ofertas y los servicios, los seguros de vida con acumulación y las oportunidades en los seguros de daños.

La expansión de los canales de distribución, la adaptación a los cambios en el entorno regulatorio y las inversiones en innovación y tecnología se consideran estrategias importantes para sostener el crecimiento futuro.



# Las aseguradoras destacan las oportunidades y desafíos principales para promover el crecimiento del Mercado en los próximos años



## Seguros de Vida y Pensión en Destaque

El mercado de vida y pensiones se señala como uno de los principales segmentos con potencial de crecimiento, con alto potencial en las PYMES.

Las reformas de las pensiones pueden impulsar la demanda de productos de renta vitalicia.

La vida individual se destaca como una apuesta de crecimiento, con oportunidades de productos flexibles y en las clases C y D.



## La Innovación y la Tecnología apuntalan el crecimiento

Las aseguradoras están buscando innovaciones para satisfacer las necesidades del mercado en constante cambio, con demandas.

La personalización de las coberturas, el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el análisis de datos, así como ofrecer productos digitales directos a los clientes son estrategias para impulsar el crecimiento.



## Oportunidades en Property, Responsabilidades y Garantías

Existen expectativas positivas de crecimiento en P&C, especialmente para riesgos relacionados con lo rural/ambiental, sin embargo, es necesario reflexionar sobre la capacidad de reaseguro.

Los Seguros de Responsabilidad ha ido ganando protagonismo en el Mercado, así como las Garantías.



## Auto y Prestamista son puntos de atención

Se espera que el mercado automotriz continúe creciendo, pero principalmente debido a factores relacionados con el precio y la inflación, más que a un aumento efectivo de la flota.

El prestamista, por otro lado, puede estar limitado debido a las condiciones crediticias y de Mercado, que actualmente están afectando a los Bancos.

# Las aseguradoras destacan las oportunidades y desafíos principales para promover el crecimiento del Mercado en los próximos años



## La expansión de los canales de distribución y las asociaciones son palancas estratégicas

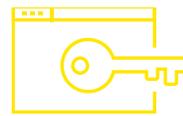
Para impulsar el crecimiento, las aseguradoras están considerando expandir los canales de distribución, incluidos los bancos digitales, los minoristas y los canales digitales, además del canal tradicional de corredores.

Las inversiones en asociaciones y la contextualización de las ofertas en los viajes de los socios también son estrategias destacadas.



## Las capacidades de reaseguro son facilitadores del crecimiento

Teniendo en cuenta las oportunidades de crecimiento en Brasil, como Rural, Grandes Obras e Infraestructura, la capacidad de reaseguro se menciona como un habilitador del crecimiento de los seguros y la expansión de los segmentos en el Mercado.



## Los Ciberseguros son una tendencia, pero sigue generando incertidumbres

Los productos relacionados con la ciberseguridad y la ciberdelincuencia son cada vez más importantes, tanto para empresas como para particulares, debido a las crecientes amenazas tecnológicas.

Sin embargo, existen desafíos señalados en relación con los perfiles de riesgo para la suscripción y la fijación de precios.



## El entorno regulatorio tiene un doble sesgo para las expectativas de crecimiento

Los cambios en el entorno regulatorio pueden presentar oportunidades y desafíos para el crecimiento en el Mercado de Seguros.

El papel proactivo de los reguladores centrado en la apertura del mercado, la reducción de la burocracia y la flexibilización del modelo de negocio se consideran fundamentales para la expansión y sostenibilidad de las aseguradoras.

# Desafíos Principales

## **Agilidad y Enfoque en el Cliente**

La necesidad de ajustar los servicios de manera ágil para satisfacer las demandas de los clientes es un gran desafío. El enfoque en el cliente se destaca como fundamental para el éxito. Las aseguradoras están buscando formas de innovar y adoptar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y satisfacer las expectativas de los clientes. Además, crear conciencia sobre la importancia de los seguros es un desafío de Latam.

## **Entorno normativo y seguridad jurídica**

La regulación excesiva crea desafíos para mantener e innovar las ofertas y la distribución. Las aseguradoras se enfrentan a la necesidad de adaptarse a una normativa en constante evolución y el costo del cumplimiento puede suponer una carga para la sostenibilidad de las operaciones. Además, operar con seguridad jurídica en nuevos mercados es fundamental.

## **Expansión de ofertas y distribución**

La expansión de productos similares a la Renta Vitalicia con capacidad de acumulación y retiro es un desafío. Además, lograr el crecimiento de los seguros individuales, incluida su oferta directa a los clientes, y explorar nuevos canales de distribución, como los mercados, son desafíos estratégicos. Actuar en modelos digitales, considerando también el servicio humano y la venta directa asistida por aplicaciones es un reto.

## **Posicionamiento con TechCompanies/Insurtechs**

Las asociaciones con insurtechs son oportunidades para la innovación en ofertas, servicios y modelos operativos. El desafío incluye posicionarse junto con las empresas de tecnología para distribuir productos masivos y personalizables, cubriendo los segmentos de P&C, Vida y Salud.

## **Capacidad de reaseguro y gestión de reservas**

La capacidad de reaseguro y la selección de riesgos son desafíos a los que se enfrentan las aseguradoras en el mercado, especialmente en lo que respecta a la disponibilidad de capital, las tasas cobradas por las reaseguradoras y el apetito de riesgo de estas reaseguradoras. También se destacó que la gestión de reservas a largo plazo, con el fin de cumplir con las obligaciones futuras y garantizar la liquidez de las empresas, representa un desafío de gran relevancia.

## **Gestión del Fraudes y Tasas Técnicas**

Gestionar y mitigar el fraude y el impacto de los procedimientos legales es un desafío complejo, especialmente en vista de la posible debilidad del poder judicial en relación con la comprensión del fraude de seguros. Además, mantener las tarifas técnicas frente a las fluctuaciones y condiciones económicas es un desafío constante para las aseguradoras.

# El Regulador se percibe como uno de los principales facilitadores de la innovación y el crecimiento del Mercado

## Principales demandas de las aseguradoras en relación con la Normativa de Seguros



Mayor alineamiento entre los objetivos regulatorios y las necesidades de los clientes.



Regulaciones más flexibles e integrales que simplifiquen y reduzcan la burocracia en el entorno de negocios.



Mayor proactividad en la propuesta de normativas que promuevan la apertura de clientes y mercados.



Mayor estabilidad y consistencia en la creación/modificación de regulaciones - que consideren el costo de cumplimiento para las aseguradoras.



Enfoque más innovador por parte del regulador, para promover el crecimiento y la competitividad del sector asegurador.

# Los riesgos cibernéticos se consideran una de las principales amenazas para el Mercado de seguros...

Promedio de las evaluaciones de Riesgos en grados de importancia  
(1 - menor riesgo/ 5 - mayor riesgo)



Fuente: EY Analysis; EY Insurance Outlook Latam 2023. P4. ¿Cómo evalúa los siguientes riesgos en el mercado de seguros? Clasifique de 1- menor riesgo a 5 - mayor riesgo

# ... y los temas de tecnología y personas están en el centro de las discusiones estratégicas en seguros

Promedio de las evaluaciones de importancia estratégica de los temas principales  
(1 - poco importante/ 5 - muy importante)



Fuente: EY Analysis; EY Insurance Outlook Latam 2023. P5. Con respecto a su empresa, ¿cómo evalúa la importancia de los siguientes temas en la estrategia? Califíque de 1- poco importante a 5- muy importante

Las principales inversiones previstas para los próximos 2 años en el sector asegurador están relacionadas con la **tecnología, la eficiencia operativa, la mejora de la experiencia del cliente y la expansión a través de nuevos canales de distribución.**

Además, el **análisis de datos y la inteligencia artificial** juegan un papel clave en la estrategia de inversión de las empresas del sector.

### Principales inversiones para los próximos 2 años:

- ▶ Las inversiones en tecnología son prioritarias para promover la eficiencia operativa y un modelo de negocio flexible y escalable:
  - ▶ Desarrollo de aplicaciones y hubs de integración.
  - ▶ Ciberseguridad.
  - ▶ Inteligencia artificial y análisis de datos.
- ▶ Embebed insurance, desarrollo de nuevos servicios al cliente - integración del ecosistema.
- ▶ Mejora de la experiencia del cliente, la oferta de servicios y los modelos de servicios integrados - jornada de clientes con contextualización de las ofertas.
- ▶ La exploración y el fortalecimiento de los canales de distribución, como la exploración de nuevos mercados y lo digital, son prioridades.
- ▶ Inversiones en modelos de comercialización y fuerza de ventas también son destacados - invertir en la facilidad y en la relación con socios y distribuidores.
- ▶ Desarrollo de personas, especialmente en competencias emergentes, como habilidades de tecnología y análisis de datos, experiencia de clientes y socios, y habilidades técnicas para actuar en nuevas ofertas, servicios y mercados.

EY | Building a better working world

EY existe para construir un mundo de trabajo mejor, ayudando a crear valor a largo plazo para sus clientes, personas y la sociedad y generando confianza en los mercados de capitales.

Al tener datos y tecnología como posibilitadores, equipos diversos de EY en más de 150 países ofrecen confianza por medio de garantía de la calidad y contribuyen al crecimiento, a la transformación y a las operaciones de sus clientes.

Con actuación en assurance, consulting, strategy, tax y transactions, los equipos de EY hacen mejores preguntas para encontrar nuevas respuestas para las cuestiones más complejas del mundo actual.

EY se refiere a la organización global y puede referirse a una o más afiliadas de Ernst & Young Global Limited, cada una de las que es una persona jurídica independiente. Ernst & Young Global Limited, compañía británica por garantía, no presta servicios a clientes. Información sobre cómo EY colecta y utiliza datos personales, así como una descripción de los derechos individuales de acuerdo con la legislación de protección de datos, están disponibles en [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy). Las afiliadas de EY no ejercen el derecho si esta práctica es prohibida por las leyes locales. Para más información sobre nuestra organización, visite [ey.com](https://ey.com).

Este comunicado fue emitido por EYGM Limited, integrante de la organización global de EY que tampoco presta servicios a clientes.

© 2024 EYGM Limited.

Todos los derechos reservados

[ey.com](https://ey.com)

[LinkedIn](#) | [EY](#)

