

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

En marzo de 2019, AM Best presentó el borrador inicial de *Puntuación y evaluación de la innovación*. El proceso de revisión del borrador del procedimiento de criterios se extendió hasta 2019 hasta el primer trimestre de 2020 e incluyó dos solicitudes de periodos de comentarios (RFC). AM Best publicó el primer RFC el 14 de marzo de 2019, que fue seguido por otro RFC el 13 de septiembre de 2019. El RFC del 13 de septiembre de 2019 incluyó una *Metodología de calificación crediticia de Best* (BCRM) revisada que incorpora la innovación como el noveno componente de la evaluación de la evaluación de componentes del perfil comercial. Ambos criterios fueron publicados para su uso el 5 de marzo de 2020. Los cambios realizados en la versión final de los criterios de *Puntuación y evaluación de la innovación* desde la versión inicial de marzo de 2019 se incluyen lo siguiente:

- La palabra “publicado” se eliminó al hacer referencia a la evaluación de la innovación.
- El título de la sección E, “Interpretación la evaluación de la innovación en el contexto del proceso de calificación”, se cambió a “Perfil comercial”.
- Los cinco nombres de categoría de evaluación se cambiaron a Mínimo, Moderada, Significativo, Prominente, Líder desde No innovadora, Reactiva, Seguidora, Innovadora, Líder en innovación para reflejar la capacidad de innovación.
- Se aclararon los ejemplos del cuadro de texto de evaluación.
- Se eliminó el lenguaje que hacía referencia a la inclusión de la innovación como parte de la declaración de la misión corporativa en “Cultura”.
- Se actualizo el lenguaje que se refiere a la inclusión de la innovación en el BCRM.

AM Best no respondió individualmente a los comentarios de los RFC, pero está publicando los 42 que recibió, todos ellos que pertenecen al procedimiento de criterios de *Puntuación y evaluación de la innovación*; no se recibieron comentarios sobre el BCRM revisado. Para personas que decidieron permanecer anónimas, se han realizado todos los esfuerzos posibles para proteger la identidad del autor y de la compañía suprimiendo cualquier texto que pudiera utilizarse para identificar al comentarista. AM Best agradece enormemente todas las respuestas recibidas durante los períodos de consulta al público. Los temas comunes y, cuando es posible, las preguntas y los comentarios sobre temas se han agrupado en respuestas generales.

La participación de la industria permitió que AM Best identificara áreas dentro de los criterios que necesitaban mayor revisión/aclaración. AM Best cree que estas revisiones promueven una mayor transparencia. Los cambios significativos que se realizaron en *Puntuación y evaluación de la innovación* entre el borrador inicial y la versión final se abordan en las siguientes preguntas frecuentes. Estos cambios fueron el resultado tanto de la retroalimentación pública y de una revisión interna.

Tengo en cuenta que AM Best también ha hecho pequeñas revisiones editoriales no materiales en el procedimiento final de criterios de *Puntuación y evaluación de la innovación*. Estos cambios añadían claridad o eran estilísticos o gramaticales.

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

Preguntas frecuentes (FAQs)

General

¿Cómo define AM Best la innovación?

Según AM Best, la innovación es un proceso de múltiples etapas por medio del cual una organización transforma ideas en productos, procesos o modelos comerciales nuevos o considerablemente mejorados que tienen un impacto positivo y cuantificable medible a lo largo del tiempo y permiten a la organización siga siendo relevante y exitosa.

¿Por qué AM Best está calificado para hacer una evaluación de la innovación?

AM Best está altamente calificado para hacer esta evaluación por su rol de líder en la evaluación de compañías del sector de seguros, la amplitud de su cobertura de calificaciones de seguros y su diálogo permanente y extenso con el sector de seguros dado el ritmo acelerado de los cambios que experimentan la sociedad, el clima y la tecnología. En sus conversaciones con las aseguradoras, AM Best ha incluido el tema de la innovación desde hace un tiempo, dado que las aseguradoras también creen que la innovación es fundamental para su éxito. Solo un 1 % de las aseguradoras que participaron en la encuesta de AM Best sentían que la innovación no era vital, como se anotado en [Aseguradores Están de acuerdo que la Innovación es Crítica para el Futuro Éxito](#) (septiembre de 2018).

¿Las compañías deben incorporar la innovación en las declaraciones de sus misiones?

En el borrador inicial del procedimiento de criterios de la innovación, la descripción de la relación entre la declaración de la misión corporativa de la compañía y la innovación no estaba clara. En la versión final AM Best eliminó el lenguaje que se refiere a la inclusión de la innovación como parte de la declaración de la misión corporativa.

AM Best no espera que las compañías cambien sus declaraciones de mision corporativas para incorporar explícitamente la innovación. En opinión de AM Best, para recibir una alta puntuación por el componente de aportes del equipo directivo, las empresas serán capaces de explicar claramente cómo sus esfuerzos de innovación se relacionan en sus declaraciones de mision corporativas y cómo esos esfuerzos apoyan sus objetivos estratégicos a largo plazo.

¿La evaluación de la innovación afectará la evaluación de la solidez financiera de una compañía?

AM Best determina la evaluación de la solidez financiera utilizando el enfoque de componentes descrito en el BCRM. AM Best ahora evaluará explícitamente el impacto de la innovación en su componente de perfil comercial. Al igual que con otros elementos del perfil comercial (como el riesgo del producto o la calidad de la gestión) la ponderación de una evaluación positiva o negativa de la innovación dependerá de las circunstancias específicas de la aseguradora y su mercado. La innovación tiene un impacto positivo en el perfil comercial cuando genera un beneficio tangible, y un impacto neutro cuando tiene un efecto limitado o no afectar a una empresa.

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

¿Conducirá este criterio a un enfoque excesivo en la innovación, que podría hacer que una compañía deje de lado otros aspectos fundamentales?

La innovación se agrega como el noveno subcomponente del componente perfil comercial; y no representa la totalidad de la evaluación de perfil comercial y; no es la base para toda la evaluación del perfil comercial. AM Best espera que los equipos de gestión de la empresa continúen enfocándose en las áreas más relevantes para las operaciones de la compañía, que pueden incluir la innovación.

¿Cómo evaluará AM Best la innovación— a nivel del grupo o a nivel de las subsidiarias? ¿Podrían existir distintas puntuaciones para una empresa matriz y una subsidiaria?

En la mayoría de los casos, la innovación se evaluará al nivel de la compañía; este será el enfoque general/predeterminado. La puntuación de unidades individuales de forma diferente se considerará caso por caso.

¿Espera que las puntuaciones cambien con el tiempo?

Así como una calificación puede cambiar con el tiempo, la puntuación en innovación puede aumentar o disminuir dependiendo las acciones de la gerencia y los resultados de la compañía. La innovación es un proceso continuo; AM Best espera que las compañías que obtengan una alta puntuación en la evaluación de la innovación demuestren la evolución continua en sus iniciativas de innovación.

¿La evaluación de la innovación será parcial en relación con pequeñas empresas?

No hay prejuicios contra las pequeñas empresas. AM Best considera que existen muchas opciones para que las empresas más pequeñas puedan innovar y que no todas requieren una gran inversión. Muchas aseguradoras más pequeñas son ágiles y conocen bien sus mercados por lo que pueden responder a las cambiantes condiciones del mercado a pesar de sus limitados recursos.

Debería haberse combinado la innovación con los componentes de la gestión del riesgos empresariales (ERM) en los criterios existentes, ya que tener criterios separados es redundante?

Al destacar la innovación en su proceso de calificación, AM Best simplemente está haciendo hincapié en su visión de que la innovación será clave para la relevancia de una compañía en el futuro dada la creencia de que la innovación se está volviendo crítica para la fortaleza financiera a largo plazo de una empresa.

Con respecto a la inclusión a la innovación en la evaluación del ERM, la innovación no tiene necesariamente enfocarse en los riesgos o en la toma de riesgos. Como tal, AM Best cree que el perfil comercial es el área más apropiada para evaluar el impacto de la innovación; con el tiempo, dado el ritmo acelerado del cambio, la falta de innovación podría conducir a la erosión en la posición competitiva de una aseguradora.

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

En su proceso de calificación, AM Best captura explícitamente el impacto de la innovación en la solidez financiera de una aseguradora en el componente perfil comercial en el contexto de las circunstancias particulares de una empresa. La puntuación de innovación es una evaluación absoluta del nivel de innovación de una compañía.

Puntuar la innovación es una tarea subjetiva, no objetiva. ¿Esto podría ocasionar imprecisión dentro el proceso?

La base del proceso de calificación crediticia de AM Best es un diálogo continuo con la dirección de la empresa calificada y siempre ha incluido factores cuantitativos y cualitativos. AM Best espera que, durante las reuniones de calificación, la gerencia sea capaz de demostrar sus iniciativas de innovación están teniendo un impacto positivo mensurable.

¿Cómo evaluará AM Best a los nuevos operadores de seguros de la industria?

AM Best evaluará a todas las compañías aseguradoras de la misma forma, como se describe en la BCRM. Para que el asegurador obtenga una calificación alta en la evaluación de innovación de AM Best, deben demostrar que sus iniciativas de innovación están teniendo un impacto positivo y cuantificable.

¿Este criterio hará que aumente el enfoque en Rendimiento de la Inversión (ROI)?

El ROI es una medida que se utiliza en la evaluación de Rendimiento operativo. Las compañías deben enfocarse en las métricas que sean más relevantes para su empresa.

¿Está al tanto que hay terminología específica utilizada en insurtech, tales como parte interesada, capacidad (en lugar de habilidad), disrupto (que suele hacer referencia a fuerzas externas,) y transformador (que generalmente se utiliza para actividades internas)?

Si, esta terminología se implementó en la versión final del procedimiento de criterios de *Puntuación y evaluación de la innovación*.

Proceso

¿Habrá nueva información que las compañías tendrán que proporcionar como resultado de los criterios? ¿Cómo se capturarán los datos? ¿Se normalizará la documentación necesaria para que el proceso sea coherente? ¿Se normalizará la documentación necesaria para que el proceso sea coherente?

Si, es posible que se requiera información adicional para evaluar el impacto de la innovación. La solicitud de información adicional se coordinará por medio de su analista de calificación

¿Con cuánta frecuencia se evaluará la innovación?

La innovación se evaluará según el ciclo de revisión de calificaciones regular.

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

¿Por qué AM Best usa un período de medición de cinco años para puntuar y evaluar la innovación?

En opinión de AM Best las compañías deberían innovar continuamente; el período de medición de cinco años se considera un plazo apropiado para captar el proceso.

¿Se publicará mi puntuación de innovación? ¿Qué debo esperar y cuándo debo esperarlo? ¿Se compartirán conmigo los componentes de mi puntuación de innovación? Algunos han sugerido que AM Best debería implementar un período de gracia de un año antes de publicar las puntuaciones en el mercado.

AM Best no está publicando puntuaciones de innovación en este momento, pero publicará datos a nivel de la industria sobre la base de evaluaciones de puntuación preliminares. cuando finalice el procedimiento de criterios. En cambio, AM Best Los analistas discutirán con las aseguradoras sus puntuaciones específicas y cualquier el impacto potencial en sus evaluaciones de perfil comercial.

¿Las compañías podrán compararse con otras compañías por medio de una evaluación de pares?

Como se ha indicó anteriormente, AM Best no publicará la puntuación de innovación en este momento, pero publicará datos a nivel de la industria basados en evaluaciones de puntuación preliminares. Sin embargo, es posible que en el futuro se disponga de datos sobre la puntuación a nivel de la compañía.

¿Qué tan transparente será el proceso de puntuación y evaluación de la innovación?

AM Best planea discutir puntuaciones con las compañías evaluadas. Como se ha indicado anteriormente, los analistas discutirán con las aseguradoras sus puntuaciones específicas y cualquier impacto en sus evaluaciones de perfil comercial.

Aportes

¿Cómo diferenciar entre liderazgo y la cultura? ¿Deberían ser evaluados juntos?

El liderazgo a menudo impulsa la cultura, por lo tanto, puede haber superposición. Sin embargo, AM Best distingue entre los dos a través de los elementos en cada evaluación. Se ha revisado el proyecto de procedimiento de criterios para diferenciar más claramente los elementos que se tendrán en cuenta las evaluaciones de estos componentes. La evaluación del liderazgo se enfoca en la visión, el compromiso y la promoción de la innovación de la alta gerencia, mientras que la evaluación de la cultura se enfoca en niveles tangibles de participación, evidencia de colaboración vínculos con incentivos de rendimiento, y la agilidad del emisor para reaccionar a las condiciones del mercado.

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

¿AM Best adoptará un enfoque descendente o ascendente al revisar la relación del liderazgo de una empresa en la innovación?

En opinión de AM Best, ambos enfoques entrarán en juego en la evaluación del liderazgo y la cultura.

¿Cómo se verá el fracaso en la puntuación y evaluación de la innovación de AM Best?

En el aporte cultural de los criterios, se observa que las compañías que inspiran innovación permiten que se tomen riesgos y, la posibilidad de fracasos; su tolerancia a la toma de riesgos está bien definida. El fracaso es una opción aceptable, si las empresas tienen un proceso implementado para eliminar las ideas de innovación ineficaces después de una revisión apropiada y oportuna.

¿Se debería agregar una estrategia de gestión de cambios a la cultura y/o los recursos?

La estrategia de gestión de cambios se trata en nuestra evaluación de puntuación de aportes.

¿Cómo se evaluarán las asociaciones?

Los recursos son críticos para la estrategia de innovación de una compañía. Es importante hacer un balance de recursos internos y, a continuación, decidir enfocarse hacia adentro o asociarse con partes externas. Una empresa puede decidir sobre una combinación de ambas estrategias, una no es favorecida sobre la otra. Las asociaciones efectivas de terceros serán aquellas que resulten en un impacto positivo y cuantificable para la compañía.

¿Cuál es la visión de AM Best sobre el modelo de procesos replicable?

Al optimizar los procesos y la estructura replicables, las empresas promueven la inteligencia organizacional; tener un proceso y una estructura replicables hacen que la implementación de la innovación sea menos difícil.

¿Se considerarán las asociaciones y fusiones y adquisiciones (M&A) en la evaluación de aportes?

Sí. Las asociaciones y fusiones y adquisiciones (M&A) se incluyen en la sección de aportes de los criterios en la categoría Recursos.

¿Cómo justificará la puntuación las limitaciones del capital humano?

AM Best evalúa el componente Capital humano en la categoría Aportes de recursos. El capital humano limitado puede resultar en una evaluación de Aportes de recursos más bajos.

Las inversiones en tecnología tienen rendimientos decrecientes con el tiempo. ¿Cómo se evaluará esto? ¿Tecnología equivale a innovación? ¿Una compañía debe invertir en insurtech?

La innovación es un proceso iterativo, y AM Best espera que las compañías innovadoras continúen innovando con el tiempo. La tecnología no necesariamente equivale a innovación, ya que existen

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

muchas maneras de innovar. El procedimiento de criterios no requiere que las aseguradoras inviertan en compañías de insurtech para recibir una evaluación positiva. El procedimiento de criterios no requiere que las aseguradoras inviertan en compañías insurtech para recibir una evaluación positiva. Asociarse con compañías que pueden tener experiencia técnica fuera de las principales competencias de la aseguradora es uno de los muchos caminos hacia innovación.

¿AM Best cree que reconocer las ideas exitosas de innovación de los empleados es un buen enfoque para la innovación?

AM Best cree que las compañías deberían adoptar el enfoque que mejor se adapte a sus circunstancias específicas.

Resultados

¿Por qué se hace tanto énfasis en el resultado en el proceso de puntuación de la innovación?

El peso de la puntuación de Resultado tiene doble el peso de la puntuación de Aportes en la puntuación general, ya que AM Best cree que un buen resultado es la prueba de que los esfuerzos de innovación son exitosos. AM Best supone que las compañías que tengan una puntuación alta en la sección Aportes también tendrán resultados mensurables.

¿Cuál es la visión de AM Best de una innovación centrada en el cliente?

Los criterios de innovación de AM Best no abordan específicamente la innovación relacionada con la experiencia del cliente; sin embargo, el enfoque de innovación centrado en el cliente de una empresa se capturará indirectamente en la puntuación de resultados.

¿Cómo medirá AM Best a los innovadores con una historia de éxito?

Solo las compañías con historia de éxito son propensas a puntuar altamente en la evaluación de innovación (en la puntuación del subcomponente de resultados).

¿AM Best tendrá en cuenta las reseñas de los clientes o la puntuación de NPS en la evaluación de la innovación?

AM Best considerará cualquier información que la compañía considere apropiada en relación con sus esfuerzos de innovación y los resultados.

¿Las ideas innovadoras generadas internamente tendrán el mismo peso que las ideas de innovación que surjan de consultores externos?

El origen de las ideas de innovación no tiene ninguna incidencia en la forma en que se las considera para la evaluación. Se hará énfasis en los resultados de los esfuerzos de innovación de una compañía.

¿Se tendrán en cuenta los modelos de madurez para la evaluación de la innovación?

Aunque los modelos de madurez no se abordan directamente en los criterios, sí los componentes— como la cultura, el proceso y la estructura, y los recursos— de estos modelos si lo son.

Solicitud de respuesta a comentario de AM Best: puntuación y evaluación de la innovación, y BCRM

¿Cómo se ve la importancia de la innovación incremental?

La innovación incremental se evaluará en el mismo contexto que la innovación general. La importancia de la innovación incremental dependerá de su impacto en la organización.

¿Cómo hará AM Best para diferenciar entre los resultados normales y aquellos vinculados específicamente a los esfuerzos de innovación?

Una compañía recibe la oportunidad de mostrar los impactos de sus procesos/ iniciativas de innovación sobre sus resultados en el subcomponente de resultados del componente de salida. Esperaríamos que una compañía pueda explicar las medidas que llevaron a la mejora de los resultados y vincularlos directamente a una iniciativa de innovación.

Según la definición de innovación de AM Best, las mejoras de procesos normales, como las actualizaciones de los sistemas estándar o los cambios de procesos debido a requisitos normativos o contables no se considerarán innovadoras

Evaluaciones

¿Cómo ve AM Best a una compañía que adopta innovaciones con rapidez en comparación con una compañía que se considera Líder en innovación?

AM Best se refiere a los seguidores rápidos como anotadores Prominentes o Significativos dependiendo de sus circunstancias. Las compañías evaluadas como más innovadoras (Líderes y Prominentes) se diferencian al demostrar vínculos cuantificables, creíbles y directos entre sus esfuerzos de innovación y sus resultados. Los líderes se distinguen aún más empujando los límites de la innovación en la industria y responden a las presiones del mercado a través de productos nuevos que resuelven las necesidades emergentes. A menudo aprovechen la tecnología de vanguardia para mejorar la experiencia del cliente, redefiniendo el papel de un asegurador. Como era de esperar, estas compañías generalmente tienen altas puntuaciones “nivel de transformación”.

¿Qué significa que una compañía se considere Moderada?

Una evaluación de Moderado se da a las compañías con puntuaciones que van de 12 a 17. Las compañías evaluadas como Moderadas generalmente se centran en los conceptos básicos del seguro. Aunque son conscientes de los riesgos emergentes y las oportunidades potenciales, no se han beneficiado directamente de la innovación, material o directamente.

La innovación puede no ser una prioridad para estas compañías debido a los recursos limitados. Además, pueden ser más lentos que sus competidores para adoptar nuevos sistemas y estrategias. Sin embargo, las compañías Moderadas no están necesariamente detrás de la curva, Incluso si sus resultados operativos no se han beneficiado de la innovación reciente. Para estas compañías, puede haber señales tempranas de los resultados de la innovación, pero se necesita un historial de logros más largo para determinar su compromiso con la innovación. Sus evaluaciones de perfil comercial suelen ser Limitada o Neutra.