

Revisión de las
tendencias
18 de febrero de
2019

**AM Best no
espera que
la inversión
en tecnología
e innovación
influya en el
rendimiento
operativo
de las
aseguradoras
calificadas en
el corto plazo**

Las Aseguradoras Españolas Utilizan Nuevas Tecnologías, pero Predominan los Métodos de Distribución Tradicionales

Las aseguradoras españolas utilizan cada vez más la tecnología para llevar a cabo actividades de venta cruzada y dirigirse a mercados específicos (mercados nicho), puesto que las oportunidades de crecimiento a escala nacional e internacional son cada vez más limitadas.

El análisis de AM Best sobre el mercado español de seguros muestra que el sector continúa siendo rentable, pero los márgenes están sufriendo presiones y los bajos tipos de interés lastran el rendimiento de las inversiones. Las empresas han intentado previamente crecer fuera de sus fronteras hacia los países de Latinoamérica, con quienes tienen una afinidad natural al compartir una lengua y una cultura. Sin embargo, en los últimos años, esos países han sufrido unas difíciles condiciones políticas y económicas.

Las aseguradoras españolas que desean ampliar su facturación se centran cada vez más en el uso de la tecnología para obtener información de sus clientes actuales. Adaptan sus ofertas de seguros para responder mejor a las necesidades de sus clientes y atraer a posibles clientes nuevos, especialmente a los de la llamada «Generación Z» (que suele definirse como los nacidos a partir de mediados de la década de 1990). Algunas de las palabras que más suenan alrededor del sector son agilidad, disrupción y transformación. Las aseguradoras españolas están analizando cómo el big data, la tecnología blockchain (de cadena de bloques) y la inteligencia artificial podrían incrementar las eficiencias en una época de creciente penetración de la tecnología móvil. Ello permitiría conocer mejor las necesidades de los clientes y contribuiría a mejorar la experiencia de usuario.

En opinión de AM Best, un uso eficaz de la tecnología puede permitir al sector primario español mejorar su compromiso con los clientes y centrarse en el desarrollo del producto. Los asegurados españoles consideran que las pólizas de seguros son complejas; la simplificación es clave, como también lo es encontrar formas de alejarse de una industria dominada por los términos jurídicos técnicos y acercarse a un lenguaje que ayude a mejorar la experiencia del cliente. En consecuencia, un aumento de los recursos dedicados a innovación y tecnologías «disruptivas» debería centrarse en permitir una mayor atención sobre el contenido, en lugar de limitarse a ofrecer canales de distribución alternativos.

En opinión de AM Best, los objetivos principales de las aseguradoras primarias españolas deberían ser: aumentar la agilidad y la eficiencia, fomentar la venta cruzada y mejorar la transparencia. Un uso eficaz de la tecnología podría contribuir a reducir los costes de las transacciones y permitir acceso a clientes que se encuentran en ubicaciones más remotas. El uso de inteligencia artificial para analizar la información histórica y construir modelos no solo podría ayudar a la fijación de los precios, sino también a la retención de clientes, el aumento de las tasas de conversión y el up-selling o venta mejorada.

Las inversiones en tecnologías también podrían contribuir a racionalizar los procesos y a aumentar las eficiencias en diversas funciones, como la de finanzas, suscripciones o gestión de siniestros. AM Best espera que esto se traduzca en un mejor control de los costes, lo cual, a largo plazo, debería generar un mejor rendimiento.

Equipo de Análisis:

Jessica Botelho, CA, Londres
Tel.: +44 20 7397 0310
Jessica.Botelho@ambest.com

Ghislain Le Cam, CFA, FRM,
Londres
Tel.: +44 20 7397 0268
Ghislain.LeCam@ambest.com

Colaboradora:

Giannina Carbajal, Ámsterdam
Tel.: +31 20 308 5428
Giannina.Carbajal@ambest.com

Autora:

Yvette Essen, Londres
Tel.: +44 20 7397 0322
Yvette.Essen@ambest.com

Responsable

Editorial:

Richard Hayes, Londres
Tel.: +44 20 7397 0326
Richard.Hayes@ambest.com

2019-018



Copyright © 2019 por A.M. Best Rating Services, Inc. y/o sus subsidiarias. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.

Ninguna parte de este informe o documento se puede distribuir en cualquier forma electrónica o por cualquier medio, o almacenarse en un sistema de base de datos o recuperación de información, sin el permiso previo por escrito de A. M. BEST. Para más detalles, consulte nuestros términos de uso y condiciones disponibles en nuestra página de internet: <http://www.ambest.com/latinoamerica/CondicionesdeUso.html>

Efecto de la Tecnología en las Entidades Calificadas

El sector español de seguros sigue siendo un mercado tradicional centrado en la generación de un rendimiento fuerte y ha demostrado repetidamente ser rentable. AM Best no prevé que la inversión en tecnología e innovación tenga un impacto a corto plazo sobre el rendimiento operativo de las aseguradoras calificadas.

Las empresas parecen más concentradas en cumplir con la directiva europea sobre distribución de seguros (IDD, por sus siglas en inglés), incorporada a la legislación nacional el 1 de julio de 2018 y aplicable a las empresas desde el 1 de octubre de 2018. La legislación europea, que pretende mejorar la protección de los consumidores a la hora de contratar un seguro, es considerada por muchas aseguradoras como disruptiva, puesto que reduce el tiempo y los recursos para invertir en el uso de tecnologías para otros fines.

A pesar de que las aseguradoras españolas parecen estar concediendo más importancia a la innovación, y de que algunas de las mayores empresas han desarrollado departamentos específicos de innovación, AM Best no considera probable que se produzca una revolución digital por parte de las aseguradoras españolas en un futuro inmediato. Los modelos de negocio tradicionales están bien consolidados y continúan centrados en acuerdos de banca-seguros, brokers y agentes a través de mediadores y corredores. En los últimos años, los sitios web comparadores de precios como rastreator.com

Tabla 1

España – Empresas Calificadas por AM Best

Calificaciones a 24 de enero de 2019

AMB #	Nombre de la empresa	Calificación crediticia del emisor a largo plazo (ICR) de Best	Calificación de fortaleza financiera (FSR) de Best	ICR y FSR de Best	Previsión de la ICR y la FSR de Best	Fecha efectiva de la calificación
83565	Atradius Crédito y Caucción S.A. de Seguros y Reaseguros	a+	A	Mejora de la calificación ¹	Estable	19/10/2018
83556	Bilbao, Compañía Anónima de Seguros y Reaseguros S.A.	a+	A	Ratificada	Estable	19/10/2018
90414	Generali España, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros	a+	A	Asignada	Estable	10/01/2019
90154	MAPFRE España, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	a+	A	Mejora de la calificación ¹	Estable	06/09/2018
86801	MAPFRE GLOBAL RISKS, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.	a+	A	Mejora de la calificación ¹	Estable	06/09/2018
86277	MAPFRE RE, Compañía de Reaseguros, S.A.	a+	A	Mejora de la calificación ¹	Estable	06/09/2018
85481	Nacional de Reaseguros, S.A.	a	A	Ratificada	Estable	25/10/2018
85823	Ocaso, S.A. Seguros y Reaseguros	a+	A	Ratificada	Estable	13/07/2018
86543	Plus Ultra Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	a+	A	Ratificada	Estable	19/10/2018
86803	Santa Lucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	a	A	Mejora de la calificación	Estable	12/12/2018
84142	Seguros Catalana Occidente, S.A. de Seguros y Reaseguros	a+	A	Ratificada	Estable	19/10/2018
86153	Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y a Reaseguros S.A.		A	Mejora de la calificación	Estable	20/09/2018

Notas:

1: ICR mejorada, FSR ratificada.

Fuente:  Best's Statement File - Global, datos e investigación de AM Best

han adquirido cada vez más popularidad, pero el uso de agregadores no ha ganado el mismo terreno que en otros países (como el Reino Unido). Lo más probable es que los métodos de distribución tradicionales sigan prevaleciendo a medio plazo para satisfacer las expectativas de los clientes a la hora de contratar un seguro.

Un uso eficaz de la tecnología podría abrir oportunidades de crecimiento en el extranjero. Las grandes aseguradoras españolas han establecido su presencia en varios territorios, en los que la penetración de seguros se considera baja, con una población joven y un fuerte potencial de crecimiento, particularmente en Brasil, México, Colombia, Chile, Venezuela y Perú. Sin embargo, operar en estos países está resultando más difícil de lo esperado, principalmente debido a unos niveles de riesgos políticos y económicos más altos y a una mayor vulnerabilidad ante la actual inestabilidad geopolítica mundial, lo que genera una posible volatilidad para las aseguradoras.

El sector español de seguros ha crecido de manera rentable en los últimos años y, en general, las empresas calificadas muestran unos fundamentos crediticios sólidos (véase **Tabla 1**).

El 3 de abril de 2018, AM Best publicó una previsión estable para el mercado español de seguros de No Vida en el que reflejaba una estimación del 4% en el crecimiento de las primas del sector en 2017 y anticipaba un incremento similar para 2018, dada la continua recuperación económica del país. Por otra parte, AM Best también observó que las aseguradoras españolas calificadas tienen unos balances fuertes y muestran sistemáticamente un resultado técnico sólido atribuible a unas políticas de suscripción adecuadas.

Sin embargo, las aseguradoras se enfrentan a las dificultades que presenta el persistente panorama de intereses bajos, y las rentabilidades actuales han tenido un impacto negativo en el rendimiento de las inversiones. El crecimiento económico de España debería seguir siendo fuerte y favorable para el sector de seguros, pero el pronóstico a medio plazo es moderado. Las perspectivas podrían enfriarse si las tensiones políticas en torno a la declaración de independencia de Cataluña vuelven a intensificarse.

Publicado por A.M. Best Rating Services, Inc.

INFORME ESPECIAL**A.M. Best Rating Services, Inc.**

Oldwick, NJ

CONSEJERO, CEO Y PRESIDENTE Larry G. Mayewski**VICE PRESIDENTE EJECUTIVO Matthew C. Mosher****DIRECTOR EJECUTIVO Douglas A. Collett, Edward H. Easop,
Stefan W. Holzberger, Andrea Keenan, James F. Snee****WORLD HEADQUARTERS**

1 Ambest Road, Oldwick, NJ 08858

Phone: +1 908 439 2200

APAC REGION – HONG KONG OFFICE

Unit 4004 Central Plaza, 18 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong

Phone: +852 2827 3400

APAC REGION – SINGAPORE OFFICE

6 Battery Road, #39-04, Singapore

Phone: +65 6303 5000

EMEA REGION – AMSTERDAM OFFICE

NoMA House, Gustav Mahlerlaan 1212

1081 LA Amsterdam, Netherlands

Phone: +31 20 308 5420

EMEA REGION – LONDON OFFICE

12 Arthur Street, 6th Floor, London, UK EC4R 9AB

Phone: +44 20 7626 6264

LATAM REGION – MEXICO CITY OFFICE

Paseo de la Reforma 412, Piso 23, Mexico City, Mexico

Phone: +52 55 1102 2720

MENA REGION – DUBAI OFFICE*

Office 102, Tower 2, Currency House, DIFC

P.O. Box 506617, Dubai, UAE

Phone: +971 4375 2780

*Regulated by the DFSA as a Representative Office

**Calificación de Fortaleza Financiera de Best (FSR por sus siglas en inglés)**

es una opinión independiente respecto a la fortaleza financiera y capacidad de cumplimiento ante las obligaciones contractuales y derivadas de la emisión de pólizas vigentes de una aseguradora. Una calificación FSR no es asignada a pólizas u contratos en específico.

Calificación Crediticia de Emisor de Best (ICR por sus siglas en inglés)

es una opinión independiente respecto a la capacidad de cumplimiento de una entidad ante sus obligaciones financieras vigentes, puede ser emitida bajo un contexto de corto o largo plazo.

Calificación Crediticia de Deuda de Best (IR por sus siglas en inglés)

es una opinión independiente respecto a la calidad crediticia asignada a emisiones, indica la capacidad de cobertura de las condiciones derivadas de la obligación y puede ser emitida bajo un contexto de corto o largo plazo (obligaciones con vencimientos originales menores a un año).

Declaración de Calificación: Uso y Limitantes

Una Calificación de Crédito de Best (BCR; por sus siglas en inglés) es una opinión independiente y objetiva a futuro sobre la relativa capacidad crediticia de un asegurador; emisor u obligación financiera. La opinión representa un exhaustivo análisis que consiste en una evaluación cuantitativa y cualitativa de la fortaleza del balance general, desempeño operativo, perfil del negocio y administración de riesgo integral, o, cuando sea apropiado, sobre la naturaleza específica y los detalles de un instrumento financiero. Debido a que la BCR es una opinión a futuro a partir de la fecha en que se publica, no puede ser considerada como un hecho o garantía de calidad crediticia futura y por ello no puede ser descrita como exacta o inexacta. La BCR es una medida relativa de riesgo que implica la calidad de crédito, y es asignada utilizando una escala con una población definida de categorías y escalones. Las entidades u obligaciones a las que se asigne el mismo símbolo BCR desarrollado con la misma escala, no deberán ser vistas como completamente idénticas en términos de calidad crediticia. En otras palabras, son parecidas en categoría (o escalones dentro de una categoría), pero dado que existe una progresión de categorías prescrita (y de escalones) utilizada en asignar las calificaciones de una población mucho mayor de entidades y obligaciones, las categorías (escalones) no pueden reflejar las sutilezas exactas del riesgo inherente entre entidades u obligaciones calificadas de forma similar. Aunque una BCR refleja la opinión de A.M. Best Rating Services Inc. (AM Best) sobre la relativa capacidad crediticia, no es indicador o predictor de restricción en el uso de recursos financieros o de probabilidad de incumplimiento definidas con respecto a un asegurador; emisor u obligación financiera específicos. La BCR no es un consejo para invertir y de igual manera no debe interpretarse como servicio de consultoría o asesoramiento, como tal, no están destinados a ser utilizados como una recomendación para adquirir; mantener o concluir una póliza de seguros, contrato, valor o cualquier otra obligación financiera, tampoco señala la idoneidad de cualquier póliza o contrato para un comprador o propósito en específico. Los usuarios de una BCR no deben depender de la misma para tomar una decisión de inversión, sin embargo, si es usado, el BCR debe ser considerado sólo como un factor. Los usuarios deberán hacer su propia evaluación de cada decisión de inversión. Una opinión de BCR es dada bajo las condiciones "actuales" y no cuenta con una garantía expresada o implícita. Adicionalmente, un BCR puede ser cambiado, suspendido o retirado en cualquier momento por cualquier razón a discreción de AM Best.

Version 020419