



Panorama del seguro en inclusión financiera

Colombia cuenta con un mercado de seguros diversificado y en expansión, que en 2021 experimentó un crecimiento real del 9,8% en primas emitidas. La comercialización de seguros a través de herramientas no presenciales viene creciendo, al pasar de 19% en 2019 a más del 27% en 2021.

Mabyr Valderrama Villabona

Directora de Inclusión Financiera y Sostenibilidad de Fasecolda

Nataly Paola Galán Pérez

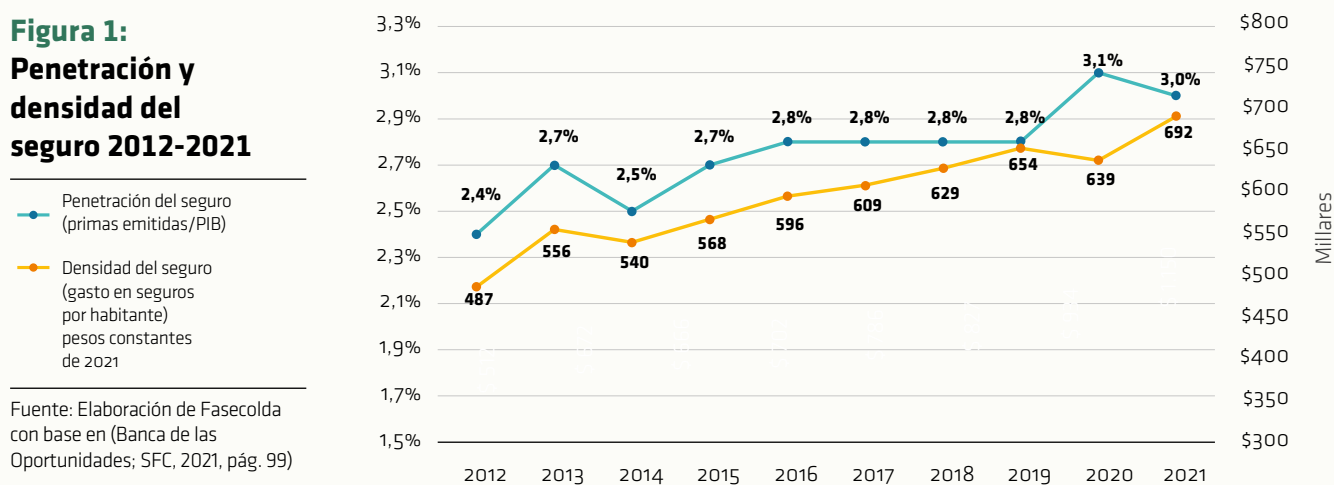
Profesional de Inclusión Financiera e Innovación de Fasecolda

El mercado colombiano de seguros viene evolucionando en materia de diversificación y expansión, a la luz de las cuatro etapas que experimentan los mercados de seguros conforme a lo plasmado en el estudio de Chamberlain, Camargo, & Coetze (2018)¹. Cinco tendencias lo permiten catalogar como diversificado²: i) el aumento en la tasa de penetración (primas emitidas/ PIB), que pasó de 2.4% en 2012, a 3% en 2021; ii) el incremento en la densidad del seguro (primas emitidas/habitantes) que se ubicó en \$487 mil en 2012 y alcanzó \$692 mil en 2021 (ver figura 1); iii) los seguros de vida y personas representan los riesgos más asegurados en Colombia, liderados por el ramo de accidentes personales (20,5%), vida grupo voluntario (16,3%), vida grupo deudores (13,3%), y SOAT (8,5%); iv) existe una importante participación de la industria aseguradora en la oferta de seguros masivos, que representan el 36,5% del total de primas emitidas; y v) se evidencia una constante innovación en el diseño de productos y canales de comercialización.

El Reporte de Inclusión Financiera del 2021³, recientemente divulgado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y Banca de las Oportunidades (BdO), ofrece importantes hallazgos en materia de acceso y uso de seguros, a partir de la información que desde la oferta reportan las aseguradoras al Supervisor. Este panorama se complementa desde la visual de la demanda, con los últimos resultados de la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera 2022⁴, ejercicio también desarrollado por ambas entidades, que analiza las variables de acceso, uso, calidad y bienestar asociadas a los productos financieros. Esta información de oferta y demanda permite caracterizar el panorama actual de la inclusión financiera en seguros en el país.

En 2021 Colombia alcanzó los \$35,3 billones en primas emitidas de seguro, cifra que se traduce en una penetración (primas emitidas/PIB) del 3%, muy cercana al promedio de la región que se ubicó en 3,1%, pero a

Figura 1:
Penetración y
densidad del
seguro 2012-2021



Fuente: Elaboración de Fasecolda con base en (Banca de las Oportunidades; SFC, 2021, pág. 99)

1. Cuatro etapas de desarrollo de mercados de seguros: 1. mercado naciente, 2. en crecimiento, 3. diversificado y 4. competitivo o maduro.
2. Los mercados diversificados son caracterizados, generalmente, por una tasa de penetración entre 3-5%; un aumento de densidad de primas por habitante; una marcada representación del ramo de vida; diversificación de productos de no vida fuera del sector corporativo; un aumento de productos "retail" caracterizado por productos voluntarios e individuales; entre otros.
3. <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera--10111791>
4. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/publicaciones/encuestas-de-demanda>

Figura 2: Principales características del mercado total de seguros, microseguros y seguros masivos en 2021

Primas emitidas en 2021

\$35,34
BILLONES

100%

36,4%

\$12,9
BILLONES

Concentrados en:

Vida grupo deudores

SOAT

Accidentes personales

Seguros masivos

2020: 31,3%

31 de las 43 aseguradoras que hicieron el reporte **vendieron seguros masivos.**

5 de ellas concentraron el **51,7%** de las primas emitidas en 2021.

7 comercializaron casi exclusivamente este tipo de seguro- **44% pólizas obligatorias**

2,4%

\$837 MIL
MILLONES

Concentrados en:

Vida grupo

Vida individual

Accidentes personales

Microseguros

2020: 2%

22 de las 43 aseguradoras que hicieron el reporte **vendieron microseguros.**

3 de ellas concentraron el **49,5 %** de las primas emitidas en 2021.

74,8% se comercializó **masivamente.**

Fuente: Elaboración de Fasecolda con base en RIF 2021

medio camino frente al promedio mundial de 6,8%. Para el total del mercado de seguros en 2021, el valor promedio mensual de la prima por póliza vigente, fue de \$73.277 y 2,7 riesgos asegurados por póliza.

Los microseguros, que son productos destinados a la población de bajos ingresos, incluyendo no solo individuos sino también micro y pequeñas empresas, representaron el 2,4% del total de primas emitidas, con un muy leve incremento de 0,4 puntos porcentuales frente a 2020 (2% en 2020). Estos productos estuvieron concentrados en los ramos de vida grupo, accidentes personales y vida individual, con una prima promedio mensual por póliza vigente de \$30.000, y 7.1 riesgos asegurados por póliza.

De otra parte, los seguros masivos, que cumplen los requisitos de universalidad, sencillez, estandarización y comercialización masiva, representaron el 36,4% del total de primas emitidas, con un incremento de 5 puntos porcentuales (31.3% en 2020). Los productos estuvieron concentrados en los ramos de vida grupo deudores, SOAT y accidentes personales, con una prima promedio mensual por póliza vigente de \$46.344, y 2.7 riesgos asegurados por póliza.

La industria ofreció para la venta cerca de 1.500 productos comerciales o tipos de pólizas. El 36,2% de las primas emitidas cubrieron asegurados identificados como personas jurídicas, siendo las MiPymes 1/3 de este grupo de asegurados, mientras el 63,8% de las primas emitidas cubrieron asegurados identificados como personas naturales. En 2021, la brecha de acceso a seguros entre hombres y mujeres alcanzó 14,3%, un aumento de 2 puntos respecto a 2020.

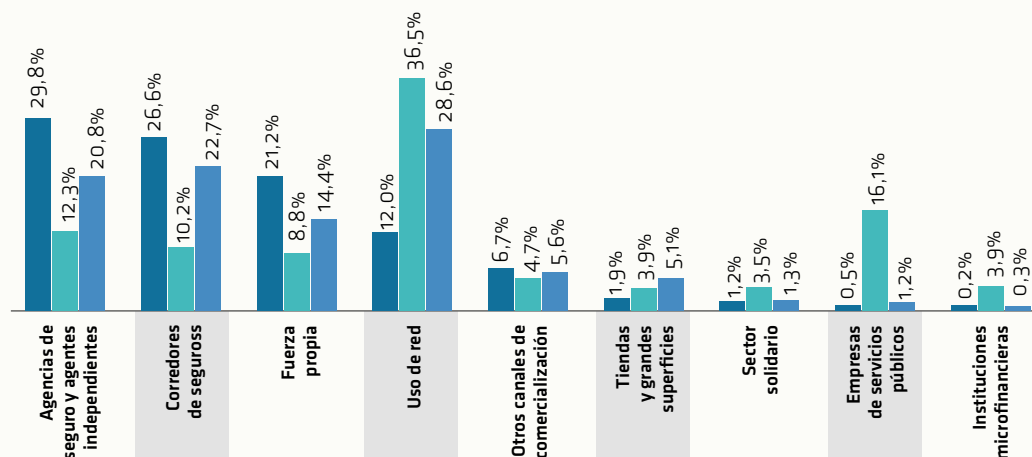
Adicionalmente, alcanzó en 2021 una cobertura de 139.369 puntos presenciales para la comercialización de seguros, lo que significa un incremento de 29.564 respecto a 2020.

El 27,3% de las primas emitidas se comercializaron por medio de herramientas no presenciales, como páginas web, aplicaciones móviles o centros de atención telefónica (entre otros). Si bien esta cifra muestra que aún predominan las herramientas presenciales, es importante destacar que el uso de mecanismos remotos viene en ascenso, pues la cifra del 2021 se compara positivamente con un 23% en 2020, y en 2019 alcanzó solo del 19%.

Figura 3:
Participación de
primas emitidas
por canal de
comercialización y
tipo de seguro

■ Total pólizas
■ Microseguro
■ Masivo

Fuente: (Banca de las Oportunidades; SFC, 2021, pág. 104)



Los principales canales de comercialización para el total del mercado siguen siendo los tradicionales: agencias de seguros y agentes independientes (29,8% de las primas emitidas), corredores de seguros (26,6%) y fuerza propia de ventas (21,2%). El canal de uso de red es el más importante en la comercialización de microseguros (36,5%) y seguros masivos (28,6%) y llama la atención la importancia que tiene la comercialización de microseguros a través de empresas de servicios públicos (16,1%).

En cuanto al uso del seguro, la tasa de siniestralidad se ubicó en 55,3%, cifra superior a la reportada en 2020 (49,5%). en los microseguros (38,7%) y seguros masivos (47,1%) siguen siendo bajas si se comparan con el total de la industria.

El valor promedio del siniestro pagado en 2021 se incrementó para todos los tipos de seguro frente al 2020, alcanzando \$5,2 millones en el total de la industria (3,9 millones en 2020), \$3.0 millones en microseguros (1,7 millones en 2020) y \$4.1 millones en seguros masivos (2,6 millones en 2020).

En cuanto a la dimensión de calidad, el número promedio de días para el pago del siniestro fue de 31.6

➔ Colombia tiene importantes retos a enfrentar para que estos productos puedan llegar a los segmentos y poblaciones que por distintas razones han estado alejadas del seguro.

días (3,4 días menos que en 2020) para el total de la industria; 21,3 días para los microseguros (20,3 en 2020) y 24,3 días para los seguros masivos (27,4 en 2020). El RIF 2021 también releva reducción en el nivel de insatisfacción: para el total de la industria se presentaron 4,2 quejas por cada 1.000 pólizas vigentes (4.4 en 2020), 3,2 quejas en seguros masivos (4.1 en 2020) y 10,6 quejas en microseguros (11,3 en 2020), siendo este último tipo de seguro el que mayor porcentaje de insatisfacción generó entre los asegurados.



En complemento, la tasa de rechazo aumentó en todos los tipos de seguros, pasando de 12,7% en 2020 a 14,2% en 2021 para el total de la industria. En los seguros masivos fue de 13,2% en 2021 (10,5% en 2020) y para los microseguros se mantuvo en 13,8% en 2021 (igual valor en 2020), cifras que representan casi el doble de la media regional (que se ubica en 7%) y cuatro veces más de la media mundial (3,1%).

Si bien estos resultados del RIF 2021 dan cuenta de avances en materia de inclusión financiera en seguros, Colombia tiene importantes retos a enfrentar para que estos productos puedan llegar a los segmentos y poblaciones que por distintas razones han estado alejadas del seguro. Estos retos se condensan en cuatro grandes aspectos:

- (i) La población de bajos ingresos, micro y pequeños empresarios, así como de pequeños productores

aún permanecen al margen del seguro.

- (ii) La penetración del seguro en áreas rurales y dispersas sigue siendo limitada.
- (iii) La brecha de género en aseguramiento ha aumentado.
- (iv) La población mayor es el grupo etario que más desprotección refleja en la Encuesta de Inclusión Financiera 2022.

Frente a estos retos, la industria de seguros está comprometida en profundizar el acceso y uso de los seguros por parte de las personas y las empresas, buscando dirigir esfuerzos focalizados para entender mejor la naturaleza de los riesgos de los segmentos desatendidos, sus necesidades de protección, sus comportamientos y realidades de vida, para diseñar soluciones que recojan estos elementos, faciliten la resiliencia de los colombianos, contribuyan en su bienestar y promuevan el crecimiento sostenible del país. 

Bibliografía

Banca de las Oportunidades y SFC. (2022). *Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera 2022*. Bogotá. Obtenido de: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/publicaciones/encuestas-de-demanda>

Banca de las Oportunidades; SFC. (2021). *Reporte de Inclusión Financiera 2021*. Bogotá. Obtenido de: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reportes-de-inclusion-financiera/reportes-de-inclusion-financiera-10111791>

Chamberlain, D., Camargo, A., & Coetze, W. (2018). *Funding the Frontier: The link between inclusive insurance market, growth and poverty reduction in Africa*. Cenfri and FSDA .



AXA COLPATRIA

Medicina Prepagada
Seguros
ARL

Tú eres el pilar de quienes amas

Protección, salud y ahorro
en un solo lugar.

Cra. 7 No. 24 - 89 Bogotá • Teléfono: (60-1) 423 57 57
Resto del país: 01 8000 512 620 • #247

AXA COLPATRIA Seguros S.A.
AXA COLPATRIA Seguros de Vida S.A.
AXA COLPATRIA Medicina Prepagada S.A.

www.axacolpatria.co



AXA COLPATRIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO Supersalud