

SEGUROS DIGITALES E HIPERPERSONALIZADOS

DOMINARÁN EL MERCADO EN 10 AÑOS

SE ESTIMA QUE, EN EL AÑO 2035, ALREDEDOR DEL 70% DE LAS PÓLIZAS EN MÉXICO SERÁN DIGITALES, PERSONALIZADAS, ACCESIBLES, FÁCILES DE ENTENDER Y CONTRATAR, LO QUE AUMENTARÁ LA PENETRACIÓN DEL SEGURO EN EL PAÍS, QUE EN LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS PASÓ DE 1% DEL PIB A 2.64%.

Por • Sergio Castañeda

El 2026 será un año disruptivo para el sector asegurador en México. Los grandes jugadores de la industria, como GNP, BBVA Seguros, Metlife México, AXA Seguros y Seguros Banorte, quieren transformar la industria y están apostando por los seguros digitales, hiperpersonalizados, accesibles, fáciles de entender y contratar. El objetivo: aumentar la penetración del seguro en el país, que hoy alcanza el 2.64% del PIB. Se estima que estos seguros dominarán el mercado mexicano en 10 años, con el 70% de las pólizas.

Sin duda es una apuesta arriesgada, pero todo parece indicar que la tendencia a nivel global es hacia la digitalización y la hiperpersonalización, apoyadas en la Inteligencia Artificial (IA). No habrá marcha atrás. Será un antes y un después para el sector, para su personal—sobre todo los agentes de seguros—y para los usuarios, que seguirán teniendo la opción de continuar con las pólizas tradicionales, que no desaparecerán: solo reducirán su participación dentro de las ventas de las aseguradoras.

A nivel internacional, los seguros digitales o personalizados representan el 18% de las ventas de retail de seguros. Hay regiones que dominan, como Asia, específicamente Corea del Sur, Japón y

algunas regiones de China, donde alcanzan hasta el 35%. En Europa representan casi una quinta parte de la oferta de seguros y en América Latina están llegando alrededor del 3%, pero con un gran potencial de crecimiento para los próximos 10 años.

“A partir de 2026, veo una industria que se va a desarrollar a través de nuevas modalidades. Nosotros ya nos estamos preparando con la venta de seguros digitales e hiperpersonalizados, apoyados por IA”, comenta Salvador Gerardo Alonso y Caloca, director general de Seguros Banorte.

En entrevista con Alto Nivel, el ejecutivo destaca que los mercados digitales ya tienen una participación importante dentro del retail y se espera que también lo tengan en la industria aseguradora.

“Los mercados digitales están presentes en más del 43% de las ventas de bienes de consumo inmediato o de consumo de rápida rotación (alimentos, bebidas, productos de higiene y medicamentos sin receta, entre otros), y cerca del 42% en bienes duraderos (electrodomésticos, muebles, vehículos, dispositivos electrónicos y herramientas, entre otros). Ahora habrá una oferta importante de seguros en estos mercados digitales para que los consumidores protejan compras con un valor importante, como pantallas, computadoras, consolas de videojuegos, equipos de sonido, pero también la salud, la familia, la casa, el auto, el negocio”, subraya.

Estos seguros son hipersimplificados y generalmente tienen modalidades indemnizatorias para el pago de los siniestros; por lo tanto, la ejecución del siniestro es relativamente ágil. “Las primas pueden ejercerse en una semana como máximo, y con un promedio de 72 horas para el pago de los siniestros. Todo se hace de manera digital, de principio a fin, con una experiencia muy amable para el cliente”.

En el caso de Banorte, son seguros sin deducible y con algunas modalidades especiales. “El

usuario puede mover la pérdida máxima de su producto, elevándola o disminuyéndola entre un rango que le recomendamos. Otra ventaja es que todas las coberturas (por ejemplo, de incendio, robo o daños) se pueden activar cuando el usuario se encuentre en la calle y desactivarlas cuando esté en casa, tranquilo, seguro. Esto le permite tener un consumo efectivo de los bienes que tiene protegidos y bajar el valor de la prima significativamente, porque el riesgo es sobre momentos específicos”.

Es una de las ventajas que busca Banorte en este entorno digital y de hiperpersonalización, donde ahora va a entrar de manera significativa la industria de seguros.

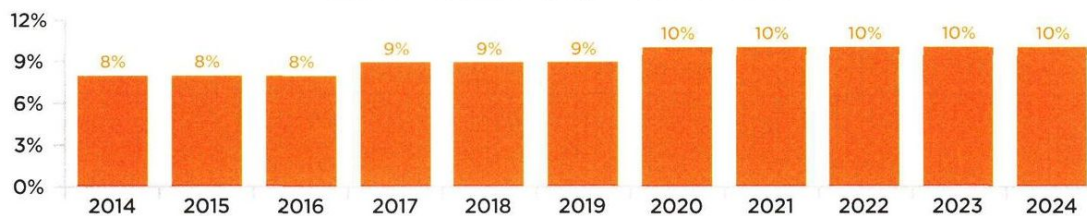
LA REVOLUCIÓN ASEGURADORA INICIARÁ EN 2026: LAS GRANDES COMPAÑÍAS MEXICANAS APUESTAN POR SEGUROS DIGITALES E HIPERPERSONALIZADOS QUE TRANSFORMARÁN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y REDEFINIRÁN LA RENTABILIDAD DEL SECTOR.

“Es una necesidad impostergable del mercado. Yo espero que sea algo dominante desde 2026 en adelante. Las aseguradoras importantes ya estamos ahí, haciendo mejoras, porque los productos digitales son personalizados; no son productos que se lanzan en un anaquel genérico. Detrás de esta oferta, hay IA que analiza tu perfil y personaliza la oferta”, subraya.

Por ejemplo, si el asegurado es un deportista y tiene bicicleta, no solo va a asegurar su bici, sino también el celular, el portabicicletas, el auto y su seguridad y salud en caso de robo, accidente o un daño a terceros. “Todo eso se pone en una solución para que el asegurado la encienda o apague en momentos específicos. Los seguros personalizados tienden a reconocer el estilo de vida del asegurado, respetarlo y tener la flexibilidad para que este haga ajustes de acuerdo con sus necesidades”.

CRECE ASEGURAMIENTO

Población mexicana con seguro de Gastos Médicos



AÑO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Asegurados*	8.38	9.13	9.16	9.92	10.71	10.64	11.36	12.09	12.50	12.75	13.06	13.95
% Variación vs año anterior	-1.0	8.9	0.3	8.4	8.0	-0.7	6.8	6.4	3.4	2.0	2.4	6.7

*FIGURAS EN MILLONES DE PERSONAS. FUENTE: ANIF

Las compañías más grandes son las que han desarrollado esta capacidad, pero como siempre sucede en las industrias, hay una brecha entre quienes arrancan la innovación y las que se van volviendo competitivas, siguiendo a los innovadores y, muchas veces, mejorando su oferta.

“Seguir la oferta de un innovador no necesariamente es una mala estrategia, ya que puede ahorrarse en curvas de aprendizaje y así entregar una oferta de valor de nicho, mejorando algunas cosas”, menciona.



PARA 2035, EL 70% DE LAS PÓLIZAS SERÁ DIGITAL: LA IA Y LOS DATOS PERMITIRÁN CREAR SEGUROS A LA MEDIDA, FÁCILES DE CONTRATAR Y DE USAR.

Lo cierto es que cuando el mercado se mueve hacia una tendencia que el consumidor valida, tarde o temprano todos los jugadores están ahí.

Norma Alicia Rosas, directora general de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), reconoce que la pandemia hizo que las aseguradoras se volvieran más digitales y pudieran atender a sus clientes desde distintas plataformas.

“La industria se ha vuelto mucho más multicanal y sigue con ese compromiso. Finalmente somos constructores de confianza y necesitamos seguir construyendo confianza en todos los canales, atender de manera mucho más rápida y eficiente a los asegurados. Tenemos muchas generaciones que atender y no todas están dispuestas a esperar cuando necesitan un seguro”, explica la ejecutiva.

PYMES, UN MERCADO NATURAL CON GRAN POTENCIAL

Pero estos seguros no solo están pensados para las personas; también para las pequeñas y medianas empresas (pymes), las cuales tienen una gran capacidad de resiliencia, pero que pueden morir cuando enfrentan un desastre natural o siniestro.

Si cuentan con un seguro tradicional, la aseguradora les pagará en tres meses la reposición de su daño, y para cuando esto suceda la pyme ya ha cerrado. Eso no sucede con un seguro digital personalizado, que en el caso de Banorte permite tener dos cosas: paramétricos contra riesgos hidrometeorológicos y contra riesgos sísmicos.

“Si la pyme está en el ángulo de expansión del sismo o en el arco de entrada de un huracán, en 72 horas se liquida el daño. No se investiga y, en algunos casos, el seguro cubre durante seis meses el flujo que tenía la empresa. Esto permite reconstruir el negocio, adquirir mercancía, maquinaria o herramientas para seguir operando lo más pronto posible”, destaca el director de Seguros Banorte.

Estos seguros son totalmente indemnizatorios y paramétricos, y están vinculados a la genealogía de cada una de las pymes. Es la gran ventaja de estos productos, que se han desarrollado a partir de experiencias y enseñanzas que han dejado eventos como el huracán Otis y a las lluvias intensas y atípicas de este año. Actualmente, Banorte tiene alrededor de 22,000 pólizas colocadas en pymes y el potencial es enorme.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se estima que hay 4.9 millones de pymes en el país, de las cuales 1.2 millones nacieron en 2021. De este universo, solo el 18% cuenta con algún tipo de seguro, lo que significa que la gran mayoría no tiene protección contra siniestros. Los datos sugieren que un alto porcentaje de pymes que no están aseguradas no se recuperan después de un incidente mayor.

RESULTADOS DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO EN MÉXICO 2024

Primas directas por operaciones (Cifras en millones de pesos)



MÁS MEXICANOS SE ASEGURAN POR SALUD

El aumento de las enfermedades crónicas, los altos costos de los servicios hospitalarios privados y la saturación del sistema de salud público han generado mayor conciencia entre la población, que busca protegerse a través de un seguro de gastos médicos.

El año pasado, la población mexicana que contaba con un seguro de este tipo ascendió a 13.9 millones: 5.6 millones más que en 2013, cuando solo había 8.3 millones de asegurados. De estos, 4.3 millones son seguros individuales y 9.5 millones son colectivos (a través de empresas, como parte de las prestaciones). Si bien la cifra aún es pequeña, representa ya el 10% de la población total del país y el potencial de crecimiento sigue siendo enorme.

De acuerdo con datos de la AMIS, los usuarios privilegian una protección amplia. El 24% de los usuarios se encuentran en un rango de suma asegurada de más de 50 mdp; el 38% se encuentra en un rango de 10 a 50 mdp; 6% en un rango de 5 a 10 mdp; y 32% se ubica en un rango de 0 a un millón de pesos.

La directora general de la AMIS, Norma Alicia Rosas, considera que entre mayor sea el número de asegurados, la presión que hay en el sistema de salud público tenderá a reducirse. "Una muestra de ello es el número de siniestros atendidos por las aseguradoras, que ha venido creciendo 21% desde 2022, lo que hace evidente que hay una mayor demanda de atención médica privada en el país", señala.

Tan solo en el primer semestre del año, el sector asegurador pagó más de 63,000 mdp en siniestros que tuvieron que ver con accidentes y enfermedades, un incremento de 10% respecto al mismo periodo de 2024.

"Este crecimiento en la siniestralidad se ha dado por varios motivos. Por un lado, tenemos más pólizas, que se utilizan más; por otro lado, están los pagos que se rea-

lizan a los distintos proveedores médicos, lo que refleja el compromiso que tiene el sector asegurador con la salud de los mexicanos", explica Rosas.

En ese mismo periodo, el costo promedio nacional por siniestro en la cobertura de gastos médicos ascendió a 91,773 pesos, cifra 6.8% mayor que el mismo periodo de 2024 y que es una evidencia del alto impacto que puede llegar a tener una enfermedad en las familias cuando no se cuenta con el respaldo de un seguro.

Entre las enfermedades que más recursos demandan a las aseguradoras destacan los cánceres y tumores, con 6,600 mdp al primer trimestre de 2025; seguido de las enfermedades del sistema osteomuscular, con 3,600 mdp; accidentes, con 2,900 mdp; enfermedades del sistema digestivo, con 2,500 mdp; y enfermedades del sistema respiratorio, con 2,200 mdp.

Los pagos por cáncer se han duplicado en los últimos seis años, al pasar de 10,660 mdp en 2019 a 25,451 mdp el año pasado, de acuerdo con la AMIS. Los cánceres más comunes en México, y por lo que más pagan las aseguradoras, son: mama, ovario y próstata, con 5,313 mdp en 2024. Estos tres padecimientos concentran el 21% de los pagos que se hacen por cáncer en el país, entre más de 10 ti-

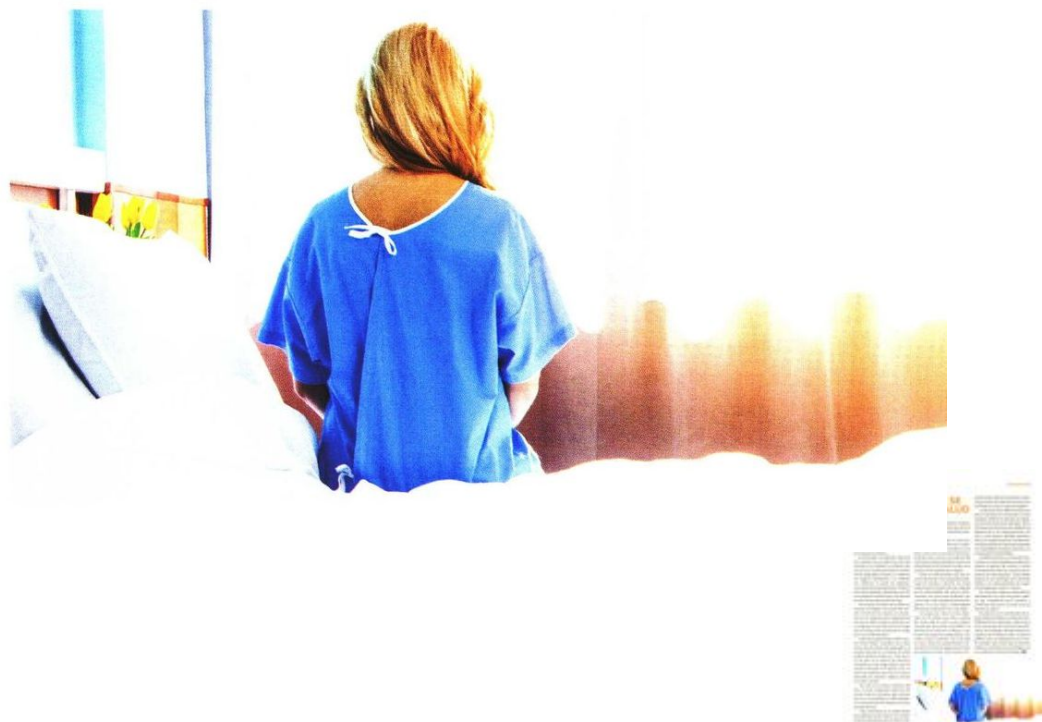
pos de cáncer. Del 2019 a la fecha, la atención por estos tres tipos de cánceres se ha triplicado en cuanto a montos pagados.

La directora de la AMIS reconoce que, pese al aumento en la demanda, el ramo de gastos médicos ha operado con márgenes mínimos e incluso con pérdidas. "En los años 2022 y 2023 tuvimos una utilidad muy pequeña, de 2 y 1%, respectivamente; y en 2021 y 2024 tuvimos pérdidas operativas del 5 y 1%, respectivamente". Esto demuestra que los ajustes en las primas responden a la necesidad de mantener solvencia y no una generación de utilidades.

La AMIS mantiene un canal de comunicación con los hospitales privados para mejorar la gestión del servicio y revisar los procesos de atención, así como los esquemas de remuneración. "Estos deben basarse en los resultados de la atención médica y no necesariamente en esquemas de pago por servicio", explica.

En el pasado, algunas aseguradoras abandonaron el ramo de gastos médicos por considerarlo poco rentable, y el objetivo del sector es evitar que esa historia se repita.

El aumento en la contratación de seguros médicos refleja un cambio de mentalidad entre los mexicanos, cada vez son más conscientes del costo real de enfermarse. Sin embargo, también deja ver la urgencia de fortalecer tanto el sistema público como la colaboración con el sector privado, para evitar que la atención médica se convierta en un privilegio y no en un derecho al alcance de todos. **AN**



| **SEGUROS** |

CONTINUARÁ LA TENDENCIA POSITIVA

Se espera que la digitalización y la hiperpersonalización de los seguros detonen la colocación de seguros en los siguientes 10 años, aumentando la penetración del seguro en el país.

Por lo pronto, el 2025 será histórico para el sector asegurador. Se estima que las primas superen el billón de pesos, lo que significaría un incremento cercano al 12% respecto al 2024, año en que las primas sumaron 919,200 millones de pesos (mdp): un avance de 11.5%, de acuerdo con el análisis “Panorama analítico del sector de seguros y fianzas”, correspondiente al cuarto trimestre de 2024 y elaborado por la Secretaría de Hacienda.

“Este año se podría superar la cifra de un billón de pesos en primas por primera vez. Sería un año histórico para la industria”, estima la directora de la AMIS. ¿Qué lo estaría impulsando? Un crecimiento relevante en seguros de personas: vida, autos y gastos médicos, que estarían presentando incrementos cercanos a dos dígitos.

Eventos como la pandemia de COVID, los cada vez más frecuentes desastres naturales (terremotos, inundaciones provocadas por huracanes y lluvias cada vez más intensas, así como periodos más largos de sequía e incendios), el incremento de robos y accidentes automovilísticos, y el aumento de las enfermedades crónicas, principalmente cáncer, junto con los altos costos de los servicios hospitalarios privados y la saturación del sistema de salud público han generado una mayor conciencia entre la población, las empresas y los gobiernos.

LAS PYMES Y LOS CONSUMIDORES SERÁN LOS GRANDES GANADORES DE ESTA REVOLUCIÓN, PUES LOS SEGUROS PARAMÉTRICOS Y SIN DEDUCIBLE PROMETEN PAGOS EN MENOS DE 72 HORAS Y COBERTURAS AJUSTABLES EN TIEMPO REAL.

Los datos son contundentes. En 2023 (última cifra disponible), las compañías aseguradoras atendieron a más de 4.6 millones de usuarios que sufrieron algún tipo de siniestro, de los cuales 2.6 millones fueron del segmento de accidentes y enfermedades.

En 2024, la siniestralidad del sector registró una aceleración, manteniéndose en niveles históricamente altos en gastos médicos (+11.5%), debido al aumento en la frecuencia de los siniestros y el alza en los costos hospitalarios, y en autos (+9.5%), donde el repunte se atribuyó al incremento en el número de siniestros, así como al alza de los costos de autopartes y de las reparaciones de vehículos.



PRIMA DIRECTA DEL SECTOR DE SEGUROS POR OPERACIÓN

(Cifras en miles de millones de pesos constantes) 2 Trimestre de 2025

Operación	Monto	Participación de Cartera (%)	Crecimiento Real (%)	Contribución al crecimiento (%)
VIDA	215.5	39.6	7.0	2.8
PENSIONES	21.1	3.9	6.9	0.3
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	96.8	17.8	6.2	1.1
DAÑOS	202.3	37.2	11.4	4.1
Daños sin autos ²	97.2	17.9	15.1	2.5
Daños con autos	105.1	19.3	9.2	1.6
TOTAL	535.7	98.5	8.5	8.3

1. CRECIMIENTO ACUMULADO RESPECTO AL MISMO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR.
 2. EL RUBRO DE DAÑOS SIN AUTOS INCLUYE LOS RAMOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y RIESGOS PERSONALES, MARÍTIMO, INCENDIO, RIESGOS CATASTRÓFICOS, AEROCOLA Y DE ANIMALES, CRÉDITO CREDITO A LA VIVIENDA, GARANTÍA FINANCIERA, DIVERSOS Y CAUCIÓN.

Desde el año 2000, el número de pólizas del ramo de accidentes y enfermedades (accidentes personales, salud y gastos médicos) ha pasado de 15 a 45 millones de pólizas, lo que demuestra que cada día la penetración del seguro en el país es mayor. Esta penetración también se observa como porcentaje del PIB: en los últimos 30 años, pasó de poco más de 1% del PIB hasta 2.64%.

Los microseguros también han ayudado a alcanzar este resultado histórico en 2025. “Si bien la prima de estos seguros —que en algunos casos están ligados a los créditos que otorgan las microfinancieras— no es muy alta, nos está permitiendo llegar a poblaciones que tradicionalmente no contaban con este tipo de protección. Actualmente, tenemos cerca de 17 millones de microseguros. Las sumas aseguradas rondan entre los 10,000 a 50,000 pesos. El costo es pequeño, pero ayuda a las familias cuando el jefe de familia fallece o en caso de no poder pagar un crédito otorgado por una microfinanciera”, dice Rosas.

El próximo año, el sector asegurador continuará con la tendencia positiva en la colocación de primas, aunque el crecimiento será más moderado: alrededor del 8%, impulsado nuevamente por los ramos de vida, gastos médicos y automóviles.

La industria aseguradora sigue siendo una de las más dinámicas. A lo largo de los años ha venido demostrando su fortaleza financiera para apoyar la estabilidad económica de México, al ser el tercer inversionista más importante del país. En 2024 pagó 522,000 mdp a sus asegurados y sumó 345.6 billones de pesos en sumas aseguradas, es decir, 12.8 veces el PIB. Además, es una industria sólida y solvente, al triplicar el monto de capital requerido por la ley, con más de 150,000 mdp en 2024. **AN**

