

POTENCIAL DE CRECIMIENTO PARA LA BANCA-SEGUROS



Hablar sobre el futuro de la banca-seguros no es solo una tendencia, es una necesidad estratégica en un mundo financiero que está cambiando más rápido de lo que muchos están preparados para admitir. Detrás de este análisis no solo hay datos y teorías; hay una visión construida desde la experiencia directa en la industria, entendiendo tanto sus oportunidades como sus desafíos.

Durante años, he sido testigo de cómo la digitalización ha transformado la relación entre bancos y clientes, y cómo la experiencia del usuario se ha convertido en un factor decisivo para la lealtad y el crecimiento. Mi trayectoria en el sector financiero y asegurador me ha permitido ver de cerca cómo las alianzas estratégicas entre bancos y aseguradoras no solo generan valor, sino que redefinen la experiencia de protección financiera. La banca-seguros ha evolucionado de tener simples asociaciones transaccionales a convertirse en ecosistemas digitales integrados, donde la protección financiera se ofrece de manera fluida y contextual.

Los diferentes casos a nivel mundial de esta evolución, ha mostrado que el verdadero poder de la banca-seguros no reside solo en la venta cruzada de productos, sino en democratizar el acceso al seguro y cerrar brechas de protección que han existido durante décadas, lo que tiene el potencial de impactar positivamente en la sociedad, asegurando a más personas y fortaleciendo la resiliencia económica de las comunidades

Este white paper es una reflexión estratégica construida a partir de nuestra experiencia real en el rubro como equipo de trabajo, y una invitación a ver más allá de las cifras y entender el verdadero impacto social y económico de democratizar el acceso al seguro.

Oscar Henríquez González

Cofundador y Socio
Novexso Business Consulting

INTRODUCCIÓN

Un cambio de paradigma en la Protección Financiera



Vivimos en un mundo cada vez más digital y conectado, donde las necesidades de protección financiera de las personas están evolucionando rápidamente. En este contexto, el modelo de banca-seguros (Bankassurance) ha emergido como una poderosa solución para democratizar el acceso a los seguros, simplificando la experiencia del cliente y ampliando la cobertura de protección para millones de personas. Pero ¿cuál es el verdadero potencial de crecimiento de la banca-seguros? ¿Cómo puede este modelo impactar positivamente en la sociedad?

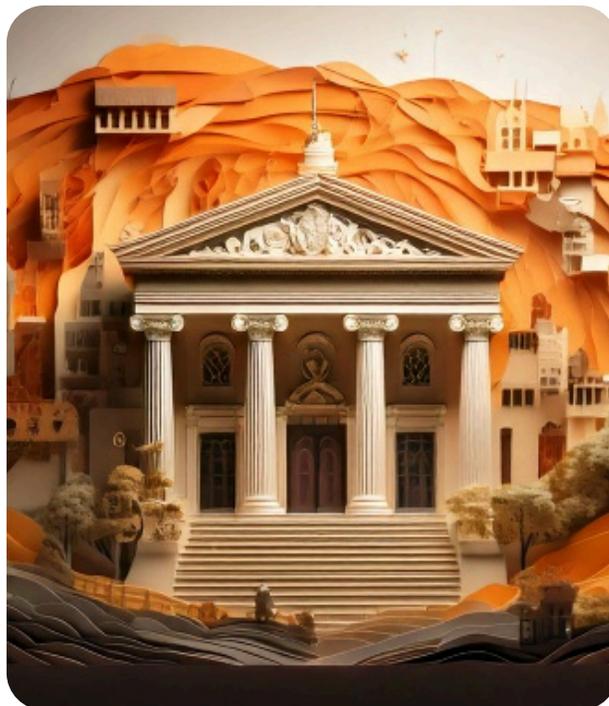
Imaginemos por un momento a una familia que acaba de adquirir su primera vivienda mediante un crédito hipotecario. La emoción de obtener un nuevo hogar viene acompañada de la responsabilidad de proteger esa inversión. Aquí es donde entra en juego la banca seguros, ofreciendo una cobertura de seguro de hogar de manera sencilla y accesible, directamente a través de la misma entidad bancaria que financió la vivienda. De este modo, el cliente no solo simplifica el proceso de contratación, sino que también asegura su patrimonio sin complicaciones adicionales.

Esta historia es solo un ejemplo de cómo la banca-seguros puede transformar la forma en que las personas acceden a productos de protección financiera. En este documento, exploraremos el estado actual de la banca-seguros, sus oportunidades de crecimiento y el impacto transformador que puede tener en la sociedad al asegurar a más personas. Además, analizaremos cómo la digitalización y la personalización pueden catalizar esta expansión y cómo la colaboración entre bancos y aseguradoras está creando un ecosistema financiero más dinámico e inclusivo.

Un Ecosistema en Evolución

La banca-seguros ha evolucionado de ser una simple alianza entre bancos y aseguradoras a convertirse en un pilar fundamental de los ecosistemas digital financieros. Su éxito no solo depende de la oferta de productos, sino de cómo estos se integran en la experiencia digital del cliente. En mercados desarrollados, la oferta de seguros a través de canales bancarios ha permitido una mayor penetración, con productos diseñados específicamente para clientes que no necesariamente buscarían un seguro de manera independiente.

Sin embargo, en mercados emergentes como América Latina, la penetración del seguro sigue siendo baja. Aquí es donde el bancaseguros tiene una gran oportunidad: aprovechar la infraestructura digital de los bancos para ofrecer productos de seguro de forma más accesible, transparente y sin fricciones.



El modelo no es nuevo. De hecho, ha existido durante décadas como una alianza estratégica entre bancos y aseguradoras para ofrecer productos de seguros directamente a los clientes bancarios. Sin embargo, en los últimos años ha ganado relevancia estratégica, especialmente en un mundo donde la digitalización y la conectividad están redefiniendo la experiencia del cliente.



Ejemplo: El modelo de microseguros en India

En India, la aseguradora ICICI Lombard ha desarrollado un modelo de microseguros de salud y vida dirigido a poblaciones rurales y de bajos ingresos. A través de alianzas con bancos y cooperativas de crédito, han logrado ofrecer seguros accesibles, permitiendo a millones de personas contar con una cobertura básica que antes estaba fuera de su alcance.

Este modelo demuestra cómo, con una estrategia bien implementada, la banca-seguros puede jugar un papel clave en la protección financiera de poblaciones vulnerables.

Los bancos, con sus vastas redes de clientes y canales digitales, han descubierto que pueden ir más allá de ser meros intermediarios financieros. Ahora, tienen la capacidad de convertirse en centros integrales de servicios financieros, donde los seguros complementan sus productos tradicionales, como cuentas corrientes, tarjetas de crédito y préstamos hipotecarios.

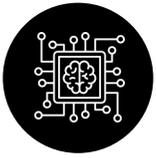
Democratización del Seguro

El potencial de crecimiento de la banca-seguros es enorme, pero para capitalizarlo, las entidades financieras deben entender profundamente a sus clientes y anticiparse a sus necesidades. Su éxito radica en su capacidad de integrar los seguros dentro de la vida cotidiana del cliente. Para ello, la digitalización es clave, permitiendo procesos sin fricciones y seguros adaptados a cada perfil de usuario.

En este contexto, el desarrollar habilidades en análisis de datos y personalización digital puede marcar la diferencia. La capacidad de segmentar audiencias y ofrecer recomendaciones personalizadas en tiempo real requiere no solo de tecnología avanzada, sino de estrategias digitales bien definidas.

Además, diseñar experiencias digitales fluidas y eliminar fricciones en el proceso de contratación de seguros es clave para aumentar la tasa de conversión. Las instituciones que cuentan con asesoría especializada en experiencia de usuario están logrando interacciones más intuitivas y atractivas, lo que no solo impulsa las ventas, sino que también fortalece la lealtad del cliente.





Los bancos tienen el potencial de democratizar el acceso a los seguros como nunca antes. En lugar de depender de canales tradicionales, este modelo permite a los clientes acceder a productos de protección financiera directamente a través de sus plataformas bancarias, en las cuales sus clientes ya confían. Esto no solo simplifica el proceso de contratación, sino que también crea un ecosistema de protección más inclusivo y accesible, eludiendo esa barrera de entrada que hoy deben enfrentar nuevos actores digitales que quieren ingresar al mercado, ya sea Insurtech como compañías de seguro más tradicionales.



Un ejemplo claro de esta democratización es el paso que muchas instituciones están implementando hoy: la integración de todos sus servicios y seguros en una única App del banco. Las llamadas “Super Apps”. Imaginemos una aplicación bancaria que, además de permitir transferencias de dinero y pagos de servicios, como las que estamos acostumbrados hoy, también ofrezca seguros de viaje al comprar un boleto de avión o seguros de automóvil al solicitar un crédito de automotriz. Las Super Apps en Asia han demostrado que la convergencia de servicios bancarios y aseguradores potencia la adopción de productos de protección. Por ejemplo, en China, plataformas como WeSure permiten contratar seguros dentro de aplicaciones de uso cotidiano, eliminando barreras de acceso.



Además, el incorporar la comunicación hiperpersonalizada, que hoy puede ser potenciada por inteligencia artificial (IA), permite ofrecer recomendaciones de seguros adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente, esto en tiempo real, con elementos que el cliente valore y sin aumentar los costos de realizar estas operaciones. Por ejemplo, un banco podría analizar los patrones de gasto de un cliente y ofrecerle un seguro de salud si detecta un aumento en los costos médicos. O podría sugerir un seguro de hogar al registrar la compra de una propiedad o un cambio de domicilio, integrando la oferta en el flujo natural de las actividades financieras del cliente.



Asegurando más personas, protegiendo su Futuro



Para maximizar el impacto social de la bancaseguros, no basta con ofrecer productos accesibles. Es necesario educar a los consumidores sobre la importancia de la protección financiera y crear experiencias digitales inclusivas que eliminen barreras de acceso. Aquí, es muy importante la capacidad para cerrar la brecha de protección financiera, permitiendo que poblaciones anteriormente excluidas accedan a seguros esenciales.

El Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) en Chile es un ejemplo de cómo un seguro puede tener impacto colectivo masivo. Al ser un requisito para la circulación vehicular, garantiza protección económica en accidentes de tránsito, asegurando que miles de familias no enfrenten deudas impagables tras un siniestro. Este modelo puede replicarse en otros ámbitos, diseñando seguros accesibles y de impacto social en áreas como salud o vivienda. La clave está en la regulación adecuada y en modelos de distribución efectivos que maximicen la adopción.

Si esto lo combinamos con la digitalización de los procesos de contratación, uso y comunicación, se puede llegar a comunidades que anteriormente estaban excluidas del sistema financiero tradicional. Esto no solo protege a las familias ante eventos inesperados, sino que también contribuye a estabilizar economías locales, ya que reduce el impacto financiero de emergencias y catástrofes.

Ya hemos visto en Chile la increíble penetración de la banca en la vida de las personas, desde la cuenta Rut de Banco Estado que permite a cualquier persona con Rut tener una cuenta bancaria, hasta las nuevas cuentas bancarias sin requisitos financieros como el Banco Santander y su cuenta LIFE o tarjetas prepago como MACH, Tenpo, PREX o MercadoPago , las cuales están abriendo un nuevo mundo de posibilidades para miles de personas que veían muy lejano tener una cuenta de banco o una tarjeta.



Por ejemplo, en áreas rurales o comunidades de bajos ingresos, donde las agencias de seguros son escasas o inexistentes, la banca-seguros puede ofrecer cobertura de manera digital, utilizando aplicaciones móviles y banca por internet. Esto permite a las familias acceder a seguros de salud, vida o accidentes de manera simple y asequible, brindándoles una red de seguridad financiera que antes no estaba disponible.

Además, al reducir la vulnerabilidad financiera de las familias, se fortalece la resiliencia económica de comunidades enteras. Esto se traduce en una sociedad más estable y productiva, donde las personas pueden tomar riesgos calculados, como emprender un negocio o invertir en educación, sin temor a quedar desprotegidos.



Rompiendo barreras y asegurando a los no protegidos

Los microseguros son productos de seguros diseñados específicamente para poblaciones de bajos ingresos, ofreciendo coberturas asequibles y procesos de contratación simplificados. A diferencia de los seguros tradicionales, los microseguros utilizan modelos de distribución innovadores, como billeteras móviles, asociaciones con bancos o suscripciones a través de pagos digitales, eliminando barreras de acceso y asegurando mayor inclusión financiera.

El éxito de los microseguros depende de la comprensión profunda de las necesidades de los segmentos no asegurados y de la capacidad de diseñar productos accesibles y relevantes. Esto requiere no solo de tecnología y análisis de datos, sino también de estrategias innovadoras de comercialización, para optimizar la experiencia del usuario y simplificar el pago de primas, los microseguros están demostrando ser no solo rentables, sino también altamente efectivos en la fidelización del cliente.

Adicional a esto, el ofrecer estos seguros bajo el canal digital, permite el poder explicar mejor el impacto del seguro en la vida del asegurado, logrando describir mejor las coberturas, el tener acceso a la información del seguro cuando quiera, lo cual genera un aumento en el nivel de educación y valoración en este tipo de protección.

Un ejemplo exitoso es Pioneer Life en Filipinas, que ofrece "sachet insurance" o "seguros en bolsita". Este modelo permite que los clientes adquieran pequeñas coberturas a bajo costo mediante socios estratégicos como cooperativas o instituciones de microfinanzas, asegurando una mayor adopción del producto entre personas que normalmente no considerarían un seguro.



Durante décadas, el sector asegurador consideró a los segmentos menos bancarizados y con menor educación financiera como grupos de alto riesgo y alto incobrable. Esto se debía a que, históricamente, se creía que tenían una baja capacidad de pago y que su inclusión generaría ineficiencias en el modelo de rentabilidad. Sin embargo, esta percepción ha cambiado drásticamente en los últimos años, gracias a la digitalización, el acceso a datos en tiempo real y la disponibilidad de nuevos métodos de pago digitales.

Los microseguros, ofrecidos a través de plataformas digitales y aplicaciones bancarias, han demostrado no solo ser altamente rentables, sino también generar una lealtad sorprendentemente alta. Estos productos están diseñados para ser simples, accesibles y relevantes, ajustándose a las necesidades específicas de personas con ingresos variables o bajos. Por ejemplo, en otras regiones del mundo, los bancos y compañías de seguro están ofreciendo microseguros de accidentes o de vida a precios muy bajos, con pagos semanales o mensuales que se descuentan automáticamente de las cuentas digitales o billeteras móviles. Esto elimina la fricción en el pago de primas y asegura una experiencia de usuario fluida.



Además, estos segmentos, tradicionalmente considerados de alto riesgo, han demostrado ser tremendamente responsables en sus pagos cuando los productos ofrecidos son útiles y adaptados a sus necesidades reales. Esto ha roto el mito de la alta morosidad, demostrando que el problema no era la falta de responsabilidad, sino la falta de productos adecuados. Al ofrecer seguros que realmente aportan valor y métodos de pago accesibles, los microseguros han logrado fidelizar a estos clientes, creando una relación de confianza y lealtad con las entidades bancarias.

Este enfoque no solo expande el mercado asegurador, sino que también fortalece la inclusión financiera, al permitir que personas que antes no podían acceder a seguros ahora lo hagan de manera simple y asequible. Además, al proteger sus activos, ingresos y familias, estos segmentos pueden romper el ciclo de la pobreza y mejorar su calidad de vida.

En definitiva, los microseguros, impulsados por la banca-seguros digital, no solo son una oportunidad de crecimiento y rentabilidad para el sector financiero, sino también un catalizador de cambio social. Al asegurar a más personas y proteger sus futuros, estamos construyendo sociedades más resilientes, inclusivas y prósperas.



CONCLUSIÓN

Un futuro prometedor para la Banca Seguros



El modelo de banca-seguros tiene un potencial transformador. Al combinar la escala y la confianza de los bancos con la especialización y flexibilidad de las aseguradoras, puede democratizar el acceso al seguro, proteger a más familias y fortalecer la estabilidad económica. Pero el éxito no solo depende de la tecnología, sino de entender las necesidades del cliente y de ofrecer experiencias personalizadas y sin fricciones.



Con una estrategia digital centrada en el usuario, la bancaseguros puede asegurar a más personas, generar crecimiento sostenible y construir una sociedad más resiliente y protegida. Imaginemos un futuro donde el seguro esté tan integrado en nuestras vidas como las cuentas bancarias, accesible para todos, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Ese futuro está al alcance de la mano, y la banca-seguros es la clave para hacerlo realidad.

¿Listo para ser parte de esta transformación?

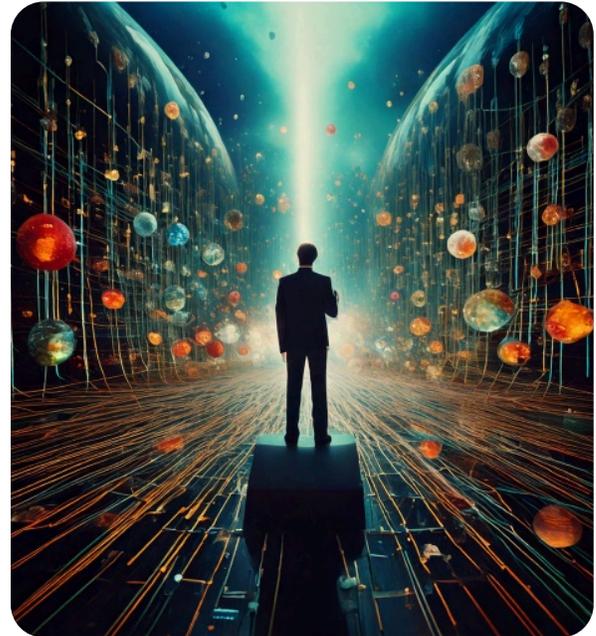
SOBRE NOVEKSO

Impulsando la transformación digital en BancaSeguros

En un mundo donde la innovación digital y la experiencia del cliente definen el éxito, Novekso emerge como un aliado estratégico para la transformación digital en el sector financiero y asegurador. Con una visión que combina estrategia empresarial, conocimiento profundo del mercado y tecnología de vanguardia, Novekso ayuda a las organizaciones a navegar la complejidad de la digitalización, potenciando sus capacidades y creando ecosistemas integrados que impulsan el crecimiento sostenible.

Nuestra experiencia en este segmento de mercado va más allá de la teoría. Hemos estado en el centro de la evolución digital en la región, diseñando experiencias personalizadas, optimizando la venta cruzada de seguros y rompiendo barreras históricas de inclusión financiera. Entendemos que el futuro de la bancaseguros no solo reside en ofrecer productos innovadores, sino en crear conexiones significativas con los clientes, anticipándonos a sus necesidades y ofreciéndoles soluciones que realmente importan.

Y parte de esta experiencia es el conocer y saber enfrentar la curva de aprendizaje que implica un cambio en lo digital como parte de la estrategia omnicanal que tanto la banca seguros, como las compañías y corredores deben enfrentar, pero con las metodologías y herramientas correctas, como lo es la Inteligencia Artificial, se pueden lograr grandes resultados para generar impacto a nivel de clientes, ingresos y retención.



En Novekso, creemos en el poder de la estrategia digital centrada en el usuario. Ayudamos a las organizaciones a implementar experiencias omnicanal, optimizando cada punto de contacto para generar lealtad y engagement. Desde la hiperpersonalización impulsada por IA hasta el diseño de productos digitales inclusivos, nuestra misión es transformar la protección financiera en una experiencia fluida y accesible para todos.

Si estás listo para liderar la transformación y potenciar tu crecimiento digital, Novekso es el socio estratégico que necesitas. Porque en un mundo en constante cambio, la innovación no es opcional, es esencial.

HABLEMOS

NOVEKSO
business consulting

Presidente Kennedy 5600, of 507, Vitacura, Santiago
contacto@novesko.com