

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO
FACULTAD DE ECONOMIA**

**ESTRATEGIAS DE MERCADO APLICADAS A LA INDUSTRIA
ASEGURADORA Y A LOS SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRADOS.**
Segmentación de mercado y mercados objetivos



**PROGRAMA EDUCATIVO: LICENCIATURA EN ACTUARÍA
ESPACIO ACADEMICO EN QUE SE IMPARTE LA UNIDAD DE**

APRENDIZAJE: FACULTAD DE ECONOMIA

ÁREA DE DOCENCIA: ESPECIALIDAD

CLAVE: L43238

HORAS TEORIA: 2

HORAS PRACTICAS:2

TOTAL DE HORAS: 4

CREDITOS 6

NUCLEO DE FORMACION INTEGRAL

ELABORADAS POR

MA. LUISA HERNANDEZ MARTINEZ

octubre de 2015

JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

Las presentes diapositivas se presentan como material de apoyo para abordar la unidad IV segmentación de mercados y mercados objetivo de la unidad de Aprendizaje Mercadotecnia en Seguros.

Se toman como punto de partida la naturaleza de los seguros para comprender los elementos de la asignatura, de manera que el alumno pueda iniciar contextualizando un seguro de su interés en el marco conceptual de la mercadotecnia.

Al usar este material se pretende contribuir con el objetivo que marca el programa de estudios: el estudiante de la licenciatura en Actuaría adquirirá conocimientos y experiencia en el entorno Mercadotécnico, conductas del consumidor, desarrollo de nuevos productos y promoción de los mismos.



GUÍA DE USO

El programa marca desarrollar 2 horas de teoría y 2 de práctica a la semana; por lo que el presente material, por lo la parte teórica debe ir complementada con lo práctico, de manera que se le solicita al alumno desarrollar un servicio relacionado con el sector asegurador de manera que pueda aplicar los conocimientos adquiridos.

Las primeras 3 diapositivas contienen las particularidades de identificación y uso de la unidad de aprendizaje y contenido del material. Posteriormente se abordan los contenidos referentes con la unidad IV "Segmentación y mercados objetivo.

Finalmente se incluyen los documentos revisados.

- **Optativas (40 créditos mínimo, 70 créditos máximo)**

Área de acentuación: **MODELOS MATEMÁTICOS Y PROBABILÍSTICOS (63 créditos)**

No.	UNIDAD DE APRENDIZAJE	TIPO	MODALIDAD	HT	HP	TH	CR
1	Análisis de Variables Categóricas	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
2	Procesos Estocásticos	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
3	Análisis Multivariado	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
4	Estadística Bayesiana	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
5	Diseño de Experimentos	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
6	Diseño y Análisis de Sistemas de Información	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
7	Teoría de Juegos	Curso	Teórica-práctica	3	1	4	7
Total				25	13	38	63

Área de acentuación: **ACTUARIAL (42 créditos)**

No.	UNIDAD DE APRENDIZAJE	TIPO	MODALIDAD	HT	HP	TH	CR
1	Planes de Beneficios	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
2	Auditoría Actuarial	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
3	Administración de Riesgos	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
4	Fianzas	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
5	Reaseguro	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
6	Análisis Demográfico	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
7	Modelos Demográficos	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
8	Seminario de Titulación	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
9	Mercadotecnia en Seguros	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
Total				18	18	36	54

Área de acentuación: **FINANZAS (42 créditos mínimo, 58 créditos máximo)**

No.	UNIDAD DE APRENDIZAJE	TIPO	MODALIDAD	HT	HP	TH	CR
1	Finanzas Internacionales	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
2	Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
3	Análisis Bursátil	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
4	Valuación de empresas	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
5	Finanzas Corporativas	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
6	Desarrollo de Proyectos de Inversión	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
7	Análisis de Créditos Bancarios	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
8	Ingeniería Financiera	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
9	Portafolios de Inversión	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
10	Presupuestos Financieros	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
11	Finanzas Públicas	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
Total				30	22	52	82

Área de acentuación: **ECONOMÍA (53 créditos)**

No.	UNIDAD DE APRENDIZAJE	TIPO	MODALIDAD	HT	HP	TH	CR
1	Modelos Económicos	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
2	Política Económica	Taller	Práctica	0	4	4	4
3	Economía del Sector Público	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
4	Economía de la Seguridad Social	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
5	Economía del Medio Ambiente	Curso	Teórica-práctica	2	2	4	6
6	Tópicos Avanzados de Econometría	Curso	Teórica-práctica	4	2	6	10
7	Teoría y Política Monetaria	Curso	Teórica-práctica	3	1	4	7
Total				19	15	34	53

Contenidos



- ∞ El seguro como servicio financiero.
- ∞ Características y productos del sector.
- ∞ Mercados aseguradores. Segmento, Estructura y futuro sectorial.
- ∞ Convergencia de otros servicios con el seguro.
- ∞ Productos bancarios-gestión de activos-cobertura de riesgos. Estrategias de comercialización y distribución
- ∞ Estrategias empresariales: taxonomías en seguros.

Marco de referencia (1)

∞ La competitividad de la industria.



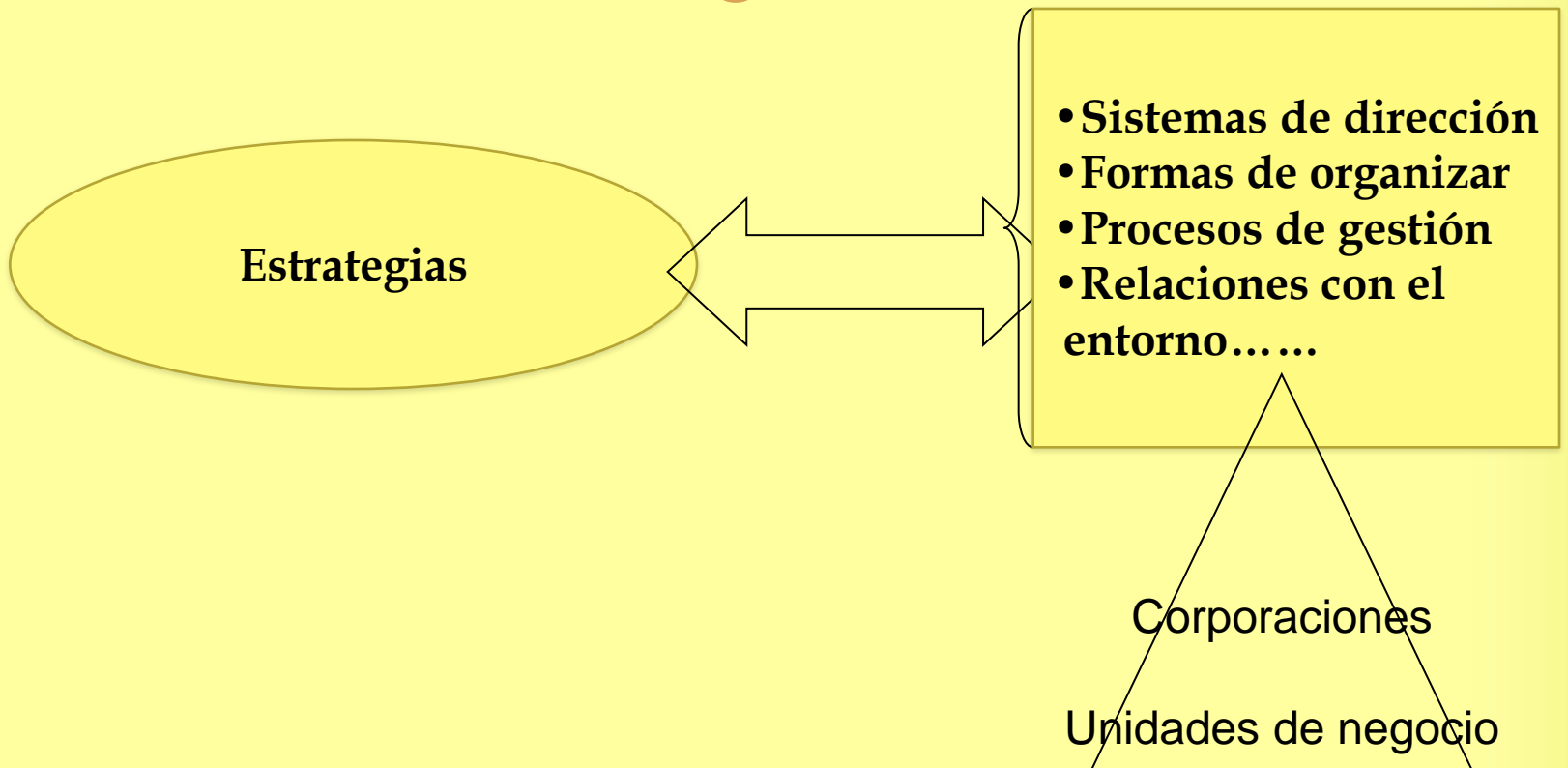
∞ La generación de estrategias como respuesta a las condiciones sectoriales y del entorno y el apoyo de las mismas en los potenciales competitivos de las empresas (factores distintivos, organizaciones....)

Marco de referencia (2)



EL ESCENARIO DEL SEGURO

Marco de referencia (3)



Características de la institución aseguradora (1)



∞ Sector terciario

∞ Sub. Financiero: convergencia de los productos y servicios financieros (en la producción y en la comercialización)

-
- OPORTUNIDADES Y SINERGIAS (Cliente)
• NECESIDADES TÉCNICAS ESPECÍFICAS
• DESARROLLO DE PRODUCTOS
• SUPERVISIÓN Y CONTROL ACTIVIDAD...

Características de la institución aseguradora (2)



☞ Negocio del “riesgo”.
Su concepto en economía

Riesgo “puro” - Riesgo “especulativo” (negocio)

SOLO DAÑOS

BENEFICIOS O PERDIDAS

Características de la institución aseguradora (3)

RIESGOS y comportamiento.....

¿Qué significa el riesgo para un directivo?

BENEFICIO

versus

RIESGO



¿Cómo puede conseguirse?



¿Qué puede ir mal?

Significado:

POSITIVO

Significado:

NEGATIVO

Características de la institución aseguradora (4)

RIESGOS PUROS

RIESGO

PROBABILIDAD (P)
de lesión, daño,
perjuicio o pérdida
multiplicada por
su potencial
CONSECUENCIAL

$$R = P \times C$$

PELIGRO

Cualquier condición
(real o potencial)
que pueda causar
lesiones, daños
de cualquier
naturaleza o que
obligue a prestar
servicios.

CONSECUENCIA

Características de la institución aseguradora (5)



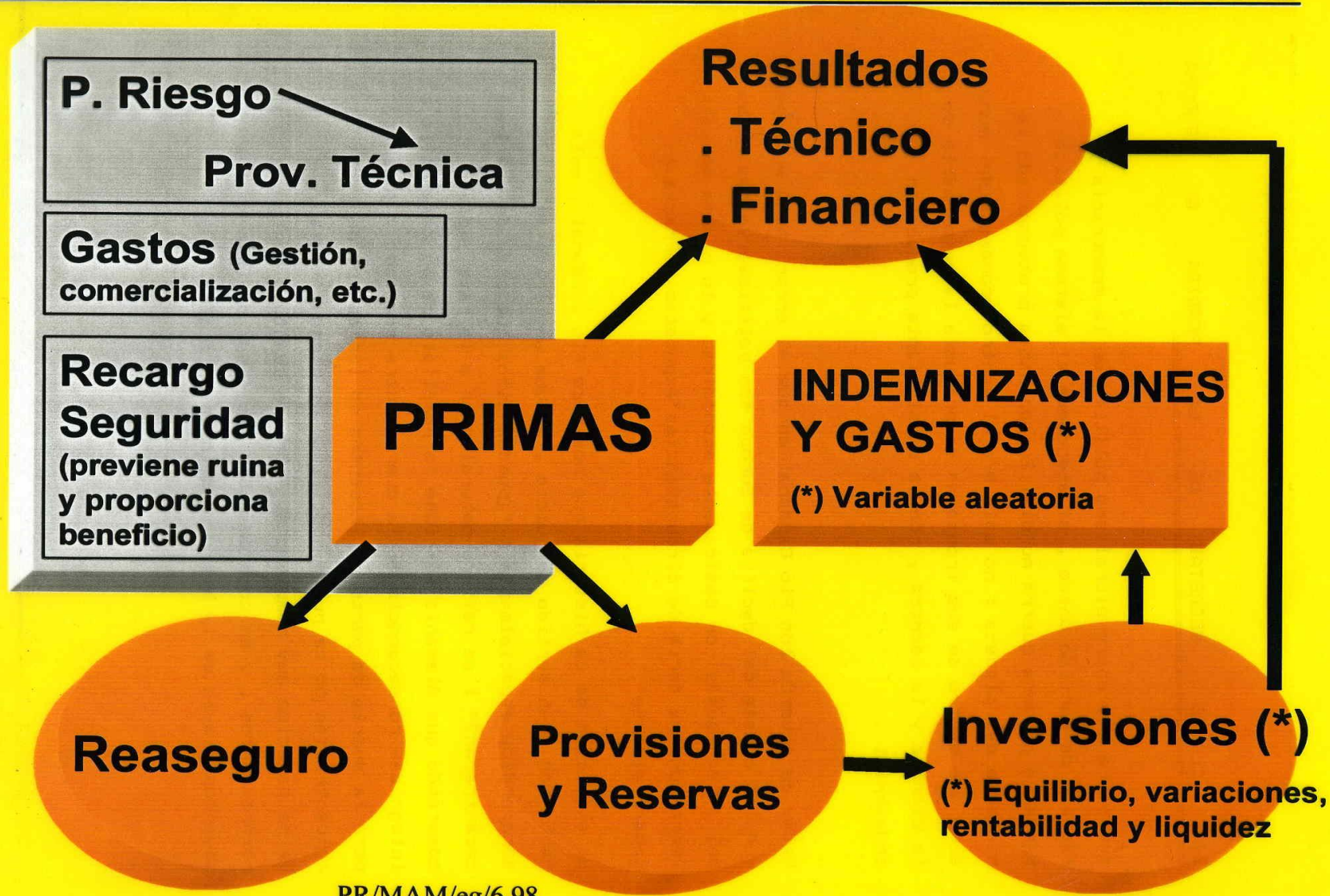
- ∞ Las compañías de seguros cubren los riesgos de terceros..... (valor de un daño probable) percibiendo unos ingresos ciertos (valor de las primas)
- ∞ El riesgo se determina a través del cálculo actuarial .
- ∞ La empresa dispersa sus riesgos con la diversidad de la clientela (ley de los grandes números) y trasladando a otras entidades (reaseguro) su falta de “capacidad”.
- ∞ También “selecciona” los riesgos que contrata mediante condiciones de aceptación.
- ∞ Los fenómenos que se aseguran son heterogéneos y es necesario disponer de información estadística sobre los mismos (leyes de recurrencia).

Características de la institución aseguradora (6)



- ∞ Flujo económico “inverso” (en general)
- ∞ Creación de “reservas” en forma de provisiones para atender obligaciones futuras.
- ∞ Importancia de la solvencia a largo plazo (por ej.-caso de seguros de vida)
- ∞ Inversores de los fondos acumulados (provisiones mas propios)= Inmuebles y valores mobiliarios.
- ∞ El “producto”-(servicio financiero) en general ...es de carácter inmaterial...y **no produce atracción sobre el consumidor**. Su sensibilidad está muy vinculada con el nivel de riqueza de una sociedad..la utilidad..¿es la seguridad?
- ∞ Importancia de la “fidelización” de clientes.
- ∞ El sector intenta “tangibilizar” el producto (servicios asociados, etc.)

FLUJO ASEGURADOR: Variable financiero-aleatoria



PR/MAM/eg/6.98

Características de la institución aseguradora (7)

Los ramos



Ramos "no vida"

Ramos "vida"

Automóviles
Salud
Multirriesgos particulares
Decesos
Responsabilidad Civil
Otros daños a bienes
Accidentes
Transportes
Crédito y Caución
Asistencia
Incendios
Defensa jurídica
Otros

Vida y ahorro combinado
Riesgo de muerte
Renta vitalicia.....

Características de la institución aseguradora (8)



Carácter social del seguro:

Sus antecedentes modernos, "principio de solidaridad", el mutualismo... "Sociedades de socorros mutuos" "Mutuas de Seguros contraincendios" ... "Mutuas de seguros de vida" (Siglo XIX) .- Garrido y Comas. *El mutualismo privado en la Europa del Siglo XX. Ed Mapfre, 1994*

☞ **Contrato** Contrato de Seguro:

Se plasma en una “poliza” , documento que regula relaciones contractuales de aseguramiento.



☞ **Derechos y obligaciones del asegurador(entidad), tomador (suscriptor de la póliza), asegurado (motivo de la indemnización) y beneficiario (titular derechos indemnizaciones)**

☞ **El asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima, y si se produce el siniestro asegurado a indemnizar el daño producido al asegurado, según los límites y condiciones pactadas.**

Las modalidades del contrato son: bilateral o de adhesión (ver estatutos de las mutualidades)

Características de la institución aseguradora (9)

☞ Autoridades de control

Autoriza la constitución y operaciones de las entidades.

Supervisa su funcionamiento

Controla la solvencia : Garantías mínimas,

Protege a los asegurados

Regula las condiciones de operación (hoy sin intervenciones previas)

Regula liquidación e intervención de las compañías

..... Respetando las directivas comunitarias de libertad de establecimiento, y prestación de servicios, dentro de los estados miembros.

Defiende al asegurado y mantiene la libre competencia

Características de la institución aseguradora (10)



∞ Formas societarias:

Sociedad Anónima

Mutuas (Socios , sin ánimo de lucro)

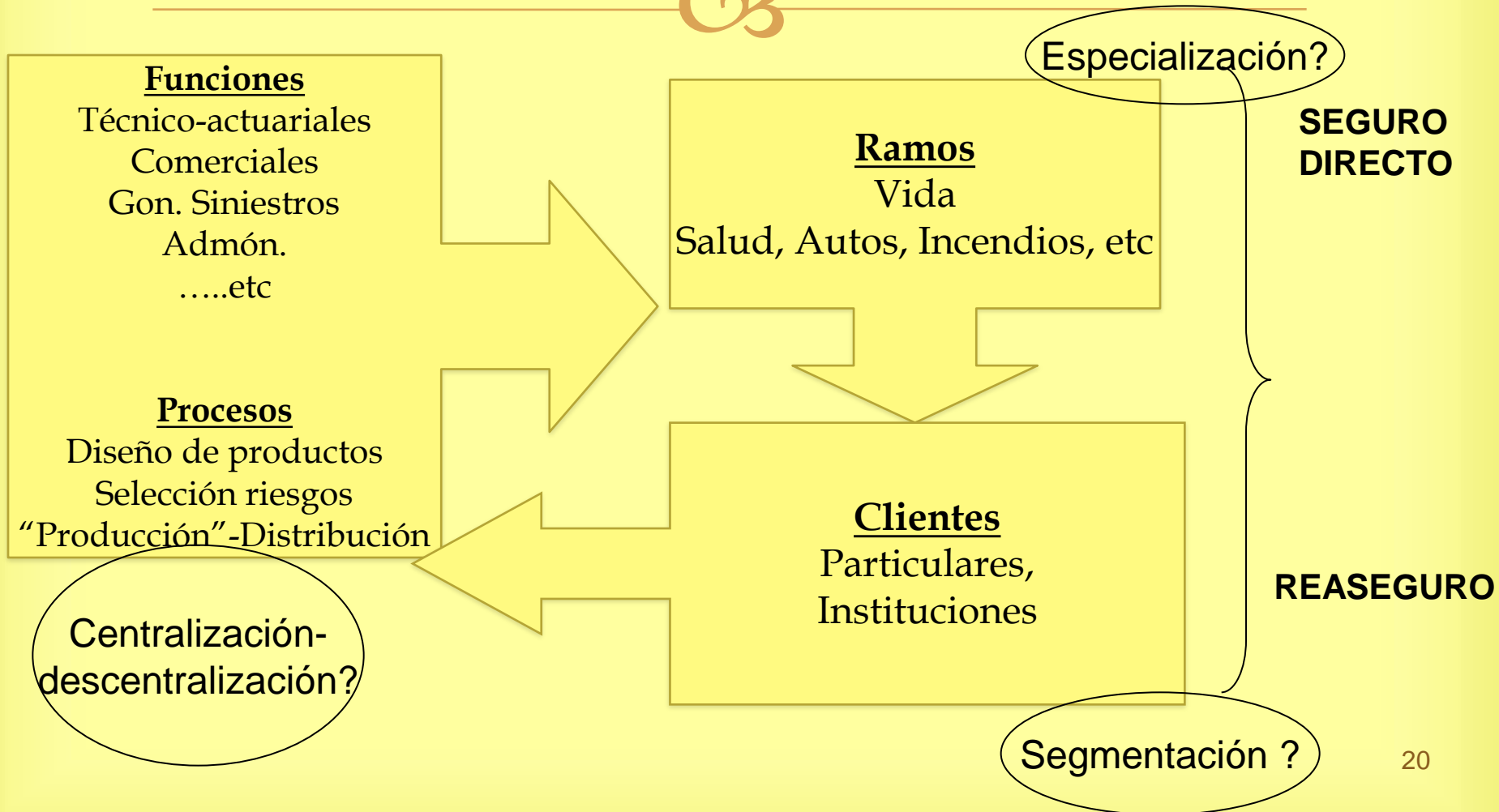
Cooperativas (id)

Mutualidades de previsión social.(id)

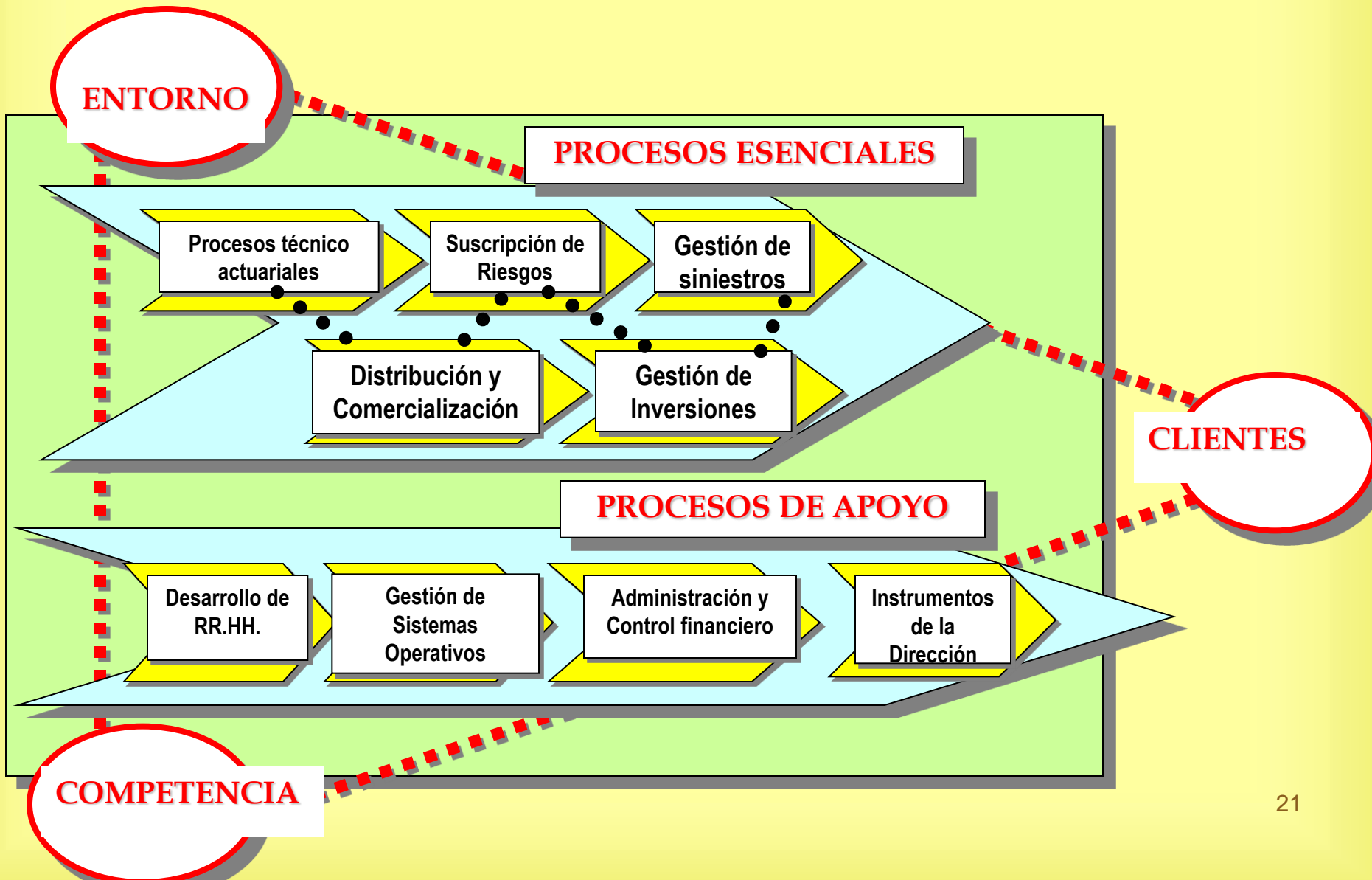
(Las tres últimas pueden establecerse “a prima fija” donde sus socios pagan una prima fija al inicio de la cobertura del riesgo...y “a prima variable” o de ayuda recíproca con pagos variables según los siniestros a final del riesgo)

Características de la institución aseguradora

∞ División del trabajo (bases de la organización)



PROCESOS DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS



Estructuras:

- ∞ **Funcionales:** empresas con un solo ramo o pequeñas..
- ∞ **Divisionales:** configuradas alrededor de los ramos.....(especialización)
- ∞ **Unidades estratégicas de negocio:** grandes compañías con diversos negocios (ramos, serv. financieros, etc.con autonomía en la configuración de estrategias)
- ∞ **Matricial** para la comercialización ..grandes compañías y multinacionales.
- ∞ Lo “internacional” y lo “local”
- ∞ **Grupos financieros** (Servicios financieros integrados), con banca, gestión de activos, etc.

Características de la institución aseguradora (12)



∞ Comercialización (distribución específica) :

Importancia de la red de distribución. Regulada por la normativa que afecta a los “mediadores”.

Los **mediadores** representan los intereses de los asegurados..a los que apoyan, seleccionando las coberturas mas adecuadas a sus riesgos (asesoramiento) y los “defiende” y atiende en los casos de siniestros.

El mediador tiene en “**propiedad**” una cartera de clientes que devengan comisiones con cada emisión de nuevas pólizas y con las sucesivas renovaciones.

Características de la institución aseguradora (13)

☞ Sigue comercialización (distribución específica)



Otros canales de distribución:

--Venta directa.

--Operador de banca-seguros
(Instituciones financieras) exclusivo o vinculado.

(Gran variedad de canales, favorecidos con la liberalización del sector)

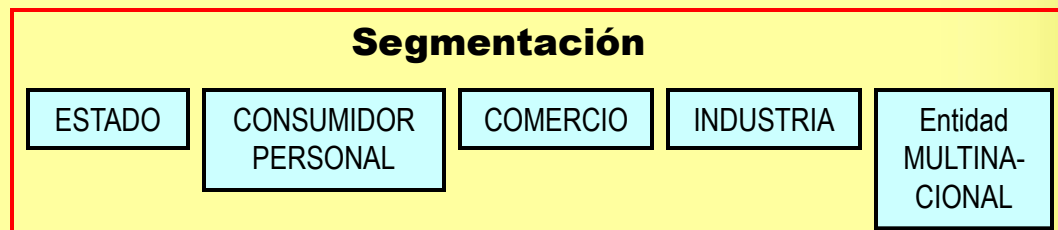
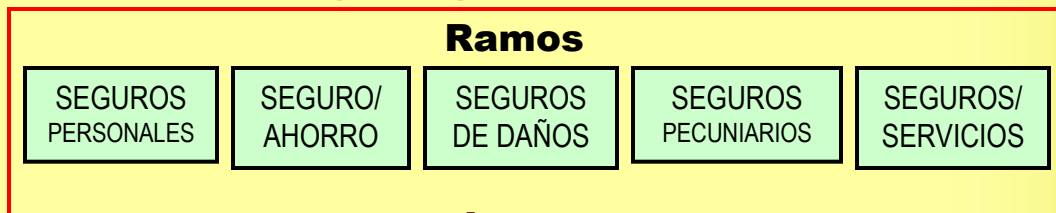
Hacia un modelo de DISTRIBUCIÓN MULTICANAL

OFERTA ANTERIOR



CLIENTE

NUEVA OFERTA



CLIENTE

Cada canal ha de añadir valor a la relación con el cliente.

-COMPLEJIDAD

DEL RIESGO-

Características de la institución aseguradora



☞ Sigue comercialización:

-Importancia creciente de las redes bancarias (especialmente – no únicamente- en seguros de vida-ahorro)

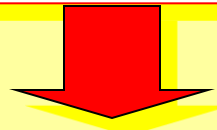
-Fidelización

de redes de distribución...¿hacia una franquicia...?-
Formación, estímulos e incentivos, etc.

-“Mayor tangibilización del seguro”, añadiendo servicios (prevención médica, asistencia en hogar y viaje, tarjetas....)

A. SUPUESTOS BASICOS DE LA SOCIEDAD EN ELPRIMER DECENIO: Implicaciones empresariales

- 1.** GLOBALIZACION DE LA ECONOMIA (DEMANDA, OFERTA Y COMPETENCIA): Globalización en la gestión empresarial, mundo de alianzas estratégicas.
- 2.** DESARROLLO TOTAL DE LAS COMUNICACIONES Y DE LA INFORMATICA: Revolución organizativa de la empresa; la empresa virtual.
- 3.** DESAPARICION DEL PROTECCIONISMO: Caída de barreras al comercio y de limitaciones normativas a la distribución de productos o al establecimiento de empresas. Multiplicación de entidades multinacionales y diversidad de canales de venta.



NECESIDAD DE AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

A. SUPUESTOS BASICOS DE LA SOCIEDAD EN EL PRIMER DECENIO: Implicaciones empresariales

4. MAYOR PESO DEL SECTOR SERVICIOS EN UNA SOCIEDAD QUE VALORA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA: Importancia para la actividad financiera de las medidas que estimulan el "customer care" y la fidelización a una marca.

5. CAMBIOS SOCIALES Y DEMOCRÁTICOS: El crecimiento del bienestar y los cambios en la estructura de población afectarán a la oferta. Oportunidades en un nuevo mercado.

6. UN DESARROLLO MÁS SOSTENIDO: Se fundamenta en las aptitudes de los recursos humanos (educación, capacidad de innovación, etc.) en su capital financiero y en modelos de sociedad basados en la concertación social.

B. LA MODERNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR Y LA COBERTURA DE SUS RIESGOS (

1. AUMENTO DE UNA UNA CULTURA DE LA SOLIDARIDAD: Pensiones, sistemas de salud y tratamiento de incapacidades , cuidado de niños y mayores, educación, accidentes de trabajo, ayudas al empleo y la orientación profesional...

2. EQUILIBRIO ENTRE SUPERVIVENCIA COLECTIVA VERSUS SUPERVIVENCIA INDIVIDUAL: Contraste social entre el aumento de la recaudación fiscal o el posible aumento de las desigualdades sociales.

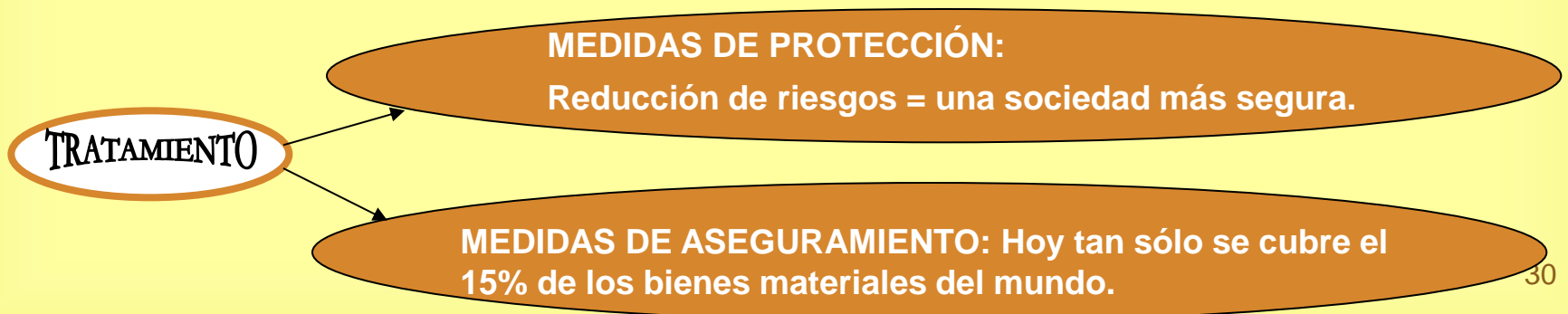


3. OPORTUNIDADES PARA LA FINANCIACIÓN DE RIESGOS A TRAVÉS DEL SEGURO: Desarrollo "complementario" a la protección colectiva o desarrollo "sustitutivo" de los servicios de protección social. Gestión pública o gestión privada... Decisiones políticas condicionadas por el déficit público posible.

B. LA MODERNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR Y LA COBERTURA DE SUS RIESGOS (

4. LA SOCIEDAD ACTUAL GENERA NUEVOS Y MAYORES RIESGOS: Su reducción y cobertura evitarán su bloqueo económico:

- RIESGOS TECNOLOGICOS: E. nuclear, contaminación, evolución genética.
- RIESGOS CONSUMO: Productos y producción
- RIESGOS DEL USO DE LA INFORMACION: Economía de servicios
- RIESGOS FINANCIEROS: Inestabilidad, crisis, corrupción..
- RIESGOS ESCASEZ DE MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS BASICOS: Agua y energía
- RIESGOS QUE AFECTAN AL SER HUMANO: Desempleo, enfermedades, vejez
- RIESGOS DE LA RESPONSABILIDAD: Uso de productos, ejercicio profesional..
- RIESGOS DE LOS CAMBIOS CLIMATICOS: Catástrofes naturales
- RIESGOS DEL TERRORISMO



B. LA MODERNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR Y LA COBERTURA DE SUS RIESGOS

5. LA CRISIS DEL ESTADO DEL BIENESTAR.

5.1. CRISIS ECONÓMICA DEL ESTADO DEL BIENESTAR: Tienen un efecto multiplicador sobre los mecanismos de protección social. Paro y menor renta per capita, supone menor recaudación fiscal. Soluciones previsoras de ahorro y seguro.

5.2. DEMOGRAFÍA Y CRISIS DEL ESTADO DE BIENESTAR:

AMENAZAS:

- ↓ Incidencia aumento esperanza de vida .**
- ↓ Descenso de la natalidad en algunos países.**
- ↓ Estructura y envejecimiento de la población: dependencia de la población joven.**
- ↓ Evolución de la pirámide poblacional .**
- ↓ Insuficiente evolución de la población ocupada**
- ↓ Limitaciones de los sistemas de pensiones basados en el reparto**

B.

LA MODERNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR Y LA COBERTURA DE SUS RIESGOS (

5.1. CRISIS ECONÓMICA DEL ESTADO DEL BIENESTAR

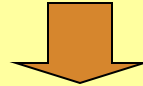
5.2. DEMOGRAFÍA Y CRISIS DEL ESTADO DE BIENESTAR

AMENAZAS:

FORMULACIÓN DEL CRITERIO DE REPARTO DE LAS PENSIONES DE JUBILACIONES

$$\text{Cotización} \times \text{ingresos} \times \text{trabajadores ocupados} = \text{Importe medio pensión} \times \text{número de trabajadores jubilados:}$$

ALTERNATIVAS A LOS RIESGOS DEMOGRAFICOS



- ¿Mayores tasas de cotización?
- ¿Crecimiento del número de trabajadores y sus ingresos?
- ¿Variaciones de las pensiones?
- ¿Variaciones de la edad de jubilación?
- ¿Mayor renta/ingresos medios?
- ¿Complementar las pensiones individual o colectivamente

B.

LA MODERNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR Y LA COBERTURA DE SUS RIESGOS

5.1. CRISIS ECONÓMICA DEL ESTADO DEL BIENESTAR

5.2. DEMOGRAFÍA Y CRISIS DEL ESTADO DE BIENESTAR

OPORTUNIDADES:

MEJORAS EN EL NIVEL DE VIDA Y DE FORMACION DE LOS "MAYORES"

- Propiciarán aumentos del consumo de ciertos bienes y servicios.
- Estimularán una mayor sensibilidad ante el ahorro individual y la preparación de la jubilación.

- Permitirán el crecimiento de otras actividades empresariales relacionadas:
 - ⇒la movilidad geográfica
 - ⇒el ocio
 - ⇒la asistencia personal y médica
 - ⇒la residencia, etc.

C.

FACTORES ESTRATÉGICOS PARA EL CAMBIO EN EL NEGOCIO ASEGURADOR DEL SIGLO XXI

FACTORES PROPIOS DEL ENTORNO ASEGURADOR

- ESTRUCTURA MODOS DE VIDA DE LA CLIENTELA. PAUTAS DE COMPRA Y PERSONALIZACION DE LOS SERVICIOS: FLEXIBILIDAD DE LA OFERTA
- DESREGULACION Y LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO Y OPERACIÓN
- CAMBIOS EN LA SEGMENTACION DE CLIENTES: particulares, comercios, empresas, entidades públicas, etc.
- MULTINACIONALIDAD/GLOBALIDAD DE LA DEMANDA
- NUEVOS CANALES DE DISTRIBUCION Y BANCA-SEGUROS
- COSTE E INCIDENCIAS DEL REASEGURO

C.

FACTORES ESTRATÉGICOS PARA EL CAMBIO EN EL NEGOCIO ASEGURADOR DEL SIGLO XXI (2)

FACTORES PROPIOS DE LA EMPRESA DE SEGUROS

- FUSIONES, ADQUISICIONES Y ALIANZAS ESTRATEGICAS (ver transparencia sig.)
- INFLUENCIA DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION: OPTIMIZAR COSTES Y ACERCAMIENTO DEL CANAL DE VENTA/CLIENTE. TRANSACCION ELECTRONICA
- CAMBIOS EN "LAS FRONTERAS DEL SECTOR": SUBCONTRACION DE SERVICIOS, CAMBIOS DE GESTION, ENSANCHAR CANALES... Y CENTRARSE EN LOS PROCESOS CLAVE DEL NEGOCIO

Fuente: Adaptado Los Seguros en la Europa hasta el 2010. Newsletter Financial Times. Editorial Recoletos y elaboración propia.

C.

FACTORES ESTRATÉGICOS PARA EL CAMBIO EN EL NEGOCIO ASEGURADOR DEL SIGLO XXI (4)

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- EFECTOS DE LAS ECONOMIAS DE ESCALA: Mejora de la productividad y la solvencia.
- ALIANZAS PARA COMPARTIR RIEGOS, COSTES, INFRAESTRUCTURA, ETC.
- ALIANZAS PARA INTEGRAR TODOS LOS SERVICIOS FINANCIEROS QUE PRECISA LA CLIENTELA
- ALIANZAS PARA CONFIGURAR ENTIDADES COMUNES PARA PRESTACION DE CIERTOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

D. CONCLUSIÓN: OPORTUNIDADES ESTRATÉGICAS PARA LA EMPRESA ASEGURADORA

I. DESDE EL ATRACTIVO SECTORIAL

A. SEGUROS PERSONALES

VIDA

- . Productos de ahorro/riesgo, flexibles

MERCADO DE PENSIONES: Individuales y Colectivos

- . Sistemas complementarios "personalizando" el ahorro
- . Atención a las ventajas fiscales (vigente IRPF en España)

SALUD: Individuales y colectivos

- . Expectativas de acceso más "rápido" a los servicios. Factor "comodidad".
- . Acceso a otras alternativas de servicios médicos
- . Medicina preventiva

CUIDADO DE ANCIANOS Y DERIVADOS DE LA DEPENDENCIA: .

Proveer servicios de asistencia, residencia, etc.

FACTORES ESTRATÉGICOS PARA EL CAMBIO EN EL NEGOCIO ASEGURADOR DEL SIGLO XXI

SEGMENTOS CLAVE CLIENTES AÑOS 2010

(Estudio Financial Times)

PROFESIONALES JÓVENES

- Premiar fidelidad cliente
- Fácil acceso servicios
- Asistencia

TRABAJADORES TIEMPO PARCIAL

- Vida y pensiones transferibles
- Flexibilidad en la aportación

PREJUBILADOS

- Coberturas complementarias
- Pensiones y S. Vida

MAYORES DE 60 AÑOS

- Paquetes integrados de asistencia ahorro cuidado de ancianos etc.
- Técnicas que promueven fidelidad

GRUPOS DE AFINIDAD (SINDICATOS, ASOCIACIONES, ETC.)

- Productos y servicios privilegiados
- Descuentos compra de servicios y seguros



Convergencia de otros servicios con el seguro

Convergencia de los servicios financieros y diversificación

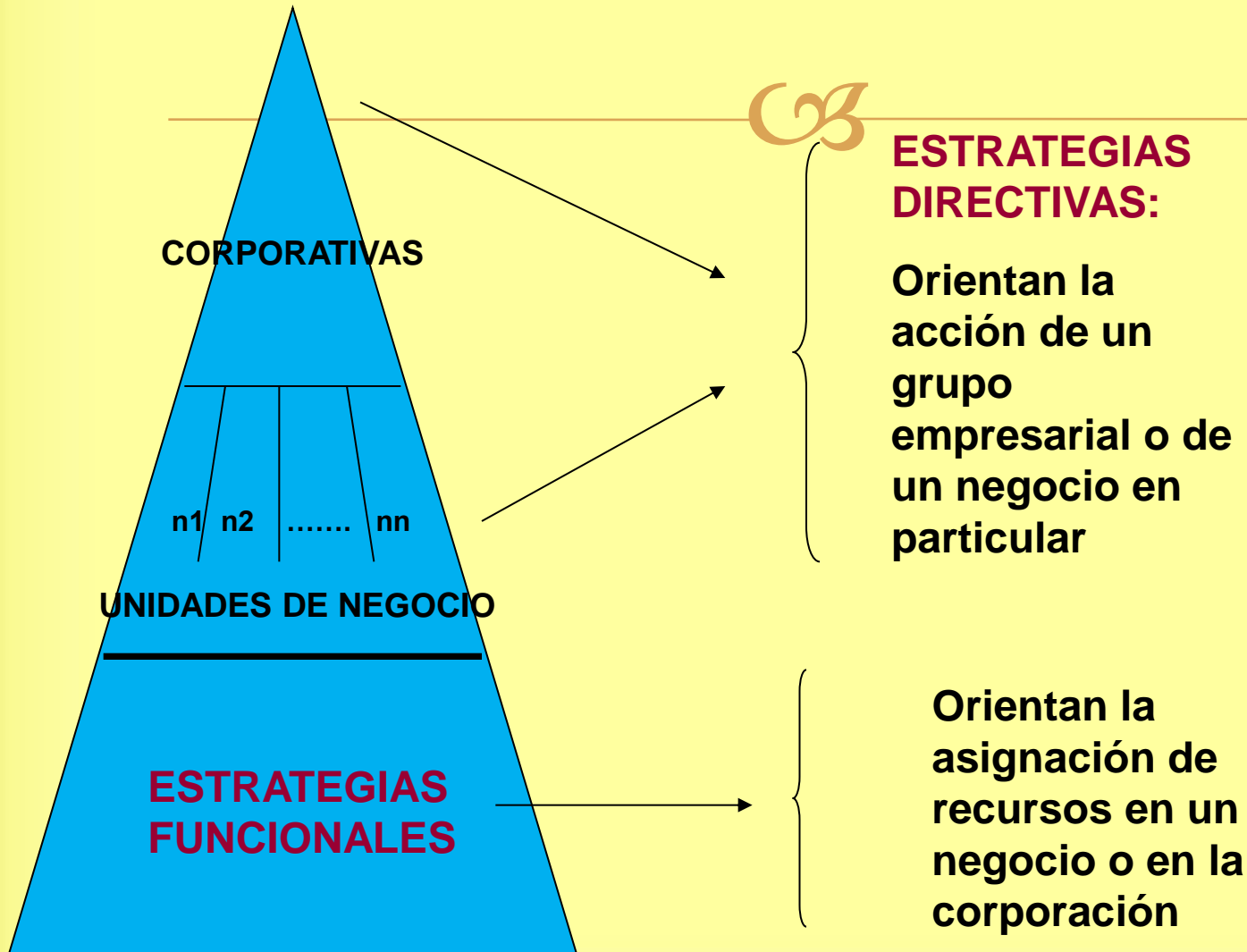
∞ El estudio de la convergencia de los servicios financieros esta vinculado a las Estrategias Corporativas de Diversificación.....

∞ (CONCEPTOS y clasificación) Rumelt

Concepto multidimensional según los diversos niveles de autonomía e integración que pueden darse entre instituciones y que pueden explicar el éxito o el fracaso de la estrategia....

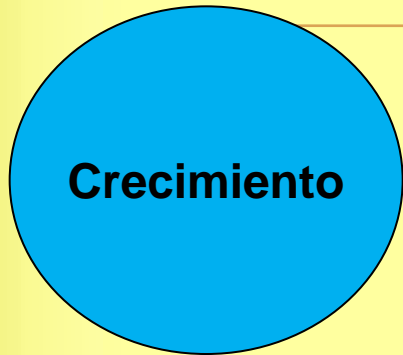
- ∞ ¿Como dió comienzo la diversificación...(1º banco y 2º seguros?..)
- ∞ Diversidad de status societario.(¿proviene de una adquisición?)
- ∞ Marcas, distribución....
- ∞ Cultura común(?) de las instituciones...etc.

Niveles de aplicación de las estrategias en la empresa : tipos de estrategias



Grupos de estrategias a nivel directivo: corporativas y de negocio

Tipologías de Estrategias Directivas:



Expansión (Nacional e internacional)
Penetración / Concentración y “saneamiento”
Especialización
Diversificación (productos / negocios)
Alianzas
Fusiones y Adquisiciones



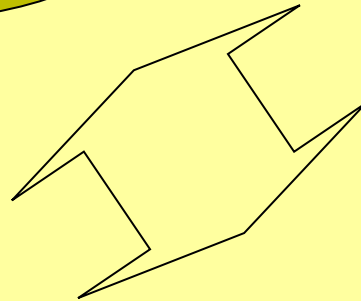
Costes/ Precios ... (y reestructuración)
Diferenciación (Imagen ,calidad ,atributos de la oferta, innovación....reorientación)
Respuesta temporal (servicios, lanzamiento de novedades...)

Actividades financieras vs instituciones financieras

Mercados monetarios
y de capitales

**Instrumentos y
productos**

Mercados del “**riesgo**”



Instituciones financieras:

Proveedores, mediadores, inversores,
gestores del riesgo, etc.

Instituciones financieras: Unión Europea

∞ Clasificación:

- 1) Bancos
- 2) Cajas de ahorro y otras inst. de crédito
- 3) Compañías de seguros
- 4) Sociedades de crédito hipotecario.
- 5) Compañías de inversión
- 6) Empresas de constitución de garantías.

¿ Hacia donde se expande el seguro...?



- œ Perspectiva del “cliente integral”
- œ Desde la “ distribución conjunta” de productos financieros procedentes de distintas sociedades
“Bancassurance....Assurfinance”
- œ Otras alternativas de integración/ diversificación
“relacional” ...

- "Más allá de la banca-seguros" -

El negocio de Seguros y sus relaciones en el mercado

FINANZAS

SEGUROS

PREVENCIÓN
DE LOS
RIESGOS

BANCA-SEGUROS

SERVICIOS FINANCIEROS
INTEGRADOS

SEGURIDAD

SERVICIOS DE
PREVENCIÓN INTEGRADOS

- Ω Pensiones
- Ω Banking
- Ω Seguros
- Ω Inversiones

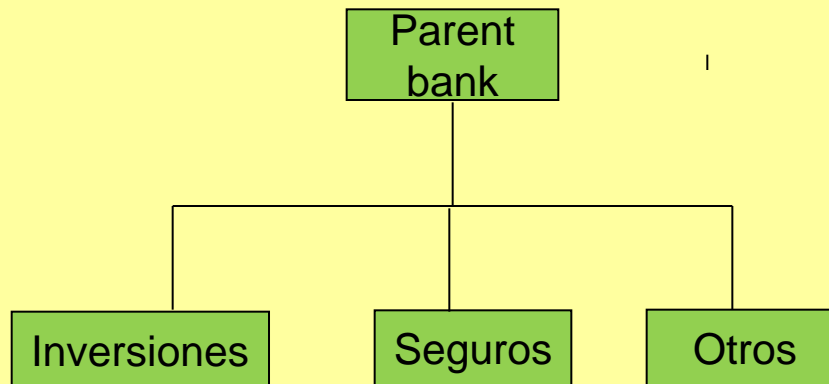
- Ω Gerencia de Riesgos
- Ω S. de Seguridad
- Ω "Call-Centres- Services"
- Ω Asistencia
- Ω Salud...

Modelos de diversificación servicios financieros

(Herring, Skipper, 1990)

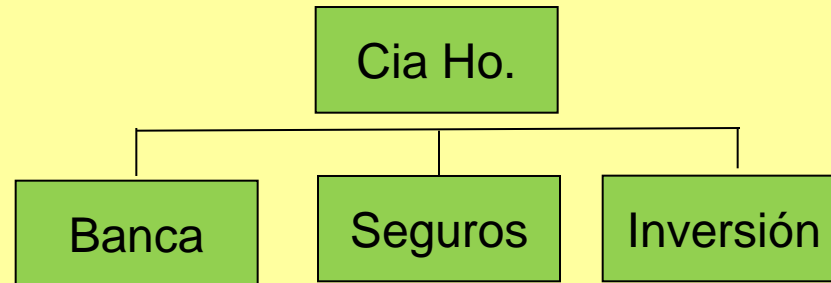


- ∞ **Integración completa de las actividades.** Sin separación legal . Es un modelo “teórico”, con diversas dificultades y riesgos tales como el “contagio” de los negocios, conflictos de interés, dificultades incontrolables en la supervisión estatal...frente a la casi única ventaja de las supuestas “economías de escala”.
- ∞ **“Bank/Insurance parent”** Un banco o una compañía de seguros actúa como cabecera de un holding con filiales separadas



Modelos de diversificación servicios financieros

- ☞ *“Holding Co. Arrangements”*: Grupo financiero con completa separación legal de cada negocio y con algunas operaciones conjuntas- sobre todo comerciales- frente al cliente.



- ☞ *“Joint ventures”*: Creación de una compañía específica por un banco y un grupo asegurador
- ☞ **Alianzas estratégicas** : Acuerdos específicos para una actuación conjunta (comercialización, prestación de servicios, etc.)

Modelos de diversificación servicios financieros (3)



- ❧ **Configuración de un grupo de compañías que constituyen un conglomerado financiero:** Grupo que posee actividades presente en dos o mas sectores (al menos banca y seguros) con actividades complementarias en el sector de servicios financieros y que explotan sinergias comunes. Suelen estructurarse en forma corporativa, con diversas unidades de negocio y puede que con diversas filiales en el mundo. Practican la “diversificación relacionada”.

Modelos de diversificación servicios financieros

∞ **Configuración de un grupo de compañías que constituyen un conglomerado financiero (sigue):**

Los conglomerados realizan actividades sujetas a varios tipos de supervisión del control estatal".

Modelos de diversificación servicios financieros

Formas que pueden adoptar los conglomerados financieros (según V. der Berghe, 1997)

a) Con integración económica:

Holding cualificado : estrategias comunes y responsabilidades mutuas (participaciones cercanas al 50%)

Holding no cualificado : socios con diferentes acuerdos de marcas, actuación combinada en , en ciertos riesgos, etc.(participaciones menores del 20%)

b) Sin integración económica:

No estrategias comunes ni integración de operaciones : actividades de intermediación, etc.

Ventajas competitivas de la integración de los servicios financieros (1)



∞ Economía sobre las fuentes de ingresos (clientela) :

- Acercamiento al cliente a través de un mayor *mix* de productos en la oferta.
- Complementariedad de la oferta.
- Mejor conocimiento de los “potenciales de consumo” y contacto con la clientela.

H. Skipper (1990)

Ventajas competitivas de la integración de los servicios financieros

∞ Economías de escala :

--Costes : (aunque no es tan evidente en las grandes empresas, S. and Walter,1994)

--De “ producción”: a) Inversiones en el uso de las tecnologías, b) Redes de distribución comunes, c) Imagen.....

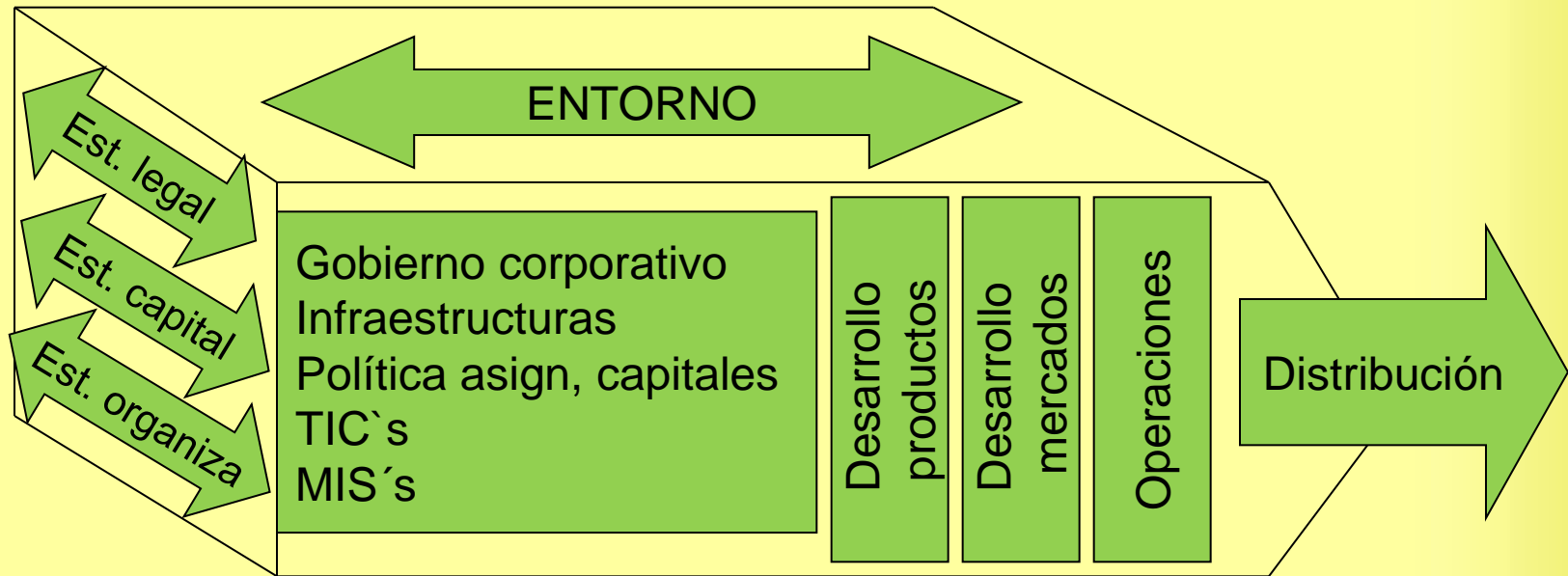
--En innovación: a) Productos financieros.....
b)Procesos de trabajo.(Berger and Humphrey, 1997)

Incertidumbres y riesgos en la integración de servicios financieros.

- ❧ **¿Economías del “ poder”?** Cierta carácter de oligopolio.....regulación de los mercados...
- ❧ **Complejidad y especialidad** en cada negocio: preparación de los recursos humanos, intercambiabilidad menor.
- ❧ **Culturas empresariales** distintas en la concepción del servicio para cada negocio, en la posible integración de entidades de diferente origen....
- ❧ **Conflictos de interés**, comerciales y empresariales...
- ❧ **Influencia mutua** de los negocios.
- ❧ **Acumulación de riesgos/ cliente**....

¿Cómo y qué integrar? Decisiones a tomar..

∞ En cada caso y contingencialmente ha de contemplarse el marco legal, operativo, etc.:



BIBLIOGRAFÍA

❧ Martínez Martínez, M. Ángel (1995) Organización y estrategia de la empresa aseguradora en España. Ed. Mapfre, Madrid.




❧ Van den Berghe, L. A. A. Trabajos publicados a partir de 1998.

❧ Swiss Re. Trabajos de su revista Sigma.
<http://www.swissre.com/> Research and Pub

❧ Fundación Mapfre Estudios.: Trabajos y centro de documentación (libre acceso, previa identificación)
<http://www2.mapfre.com/documentacion> (Ver trabajo sobre fuentes de *internet* en el sector de seguros)

❧ Grant, R. M.(2014): Dirección estratégica. Civitas, Madrid.



∞ ARTICULOS CIENTÍFICOS:

www.il.proquest.com/proquest/ (precisa clave.

Accesible desde centros universitarios.

∞ Castelo Matrán J. y Guardiola Lozano, A. :Diccionario Mapfre de Seguros

∞ Guardiola Lozano, A.: Manual de introducción al seguro. (2014) Editorial Mapfre-