

# 6 consideraciones para tener en cuenta debido al impacto del COVID-19

**Una perspectiva respecto al impacto que recibirán las instituciones financieras**

**Con la propagación del COVID-19 dominando los medios de comunicación, el Equipo Global de Líderes de Servicios Financieros y clientes de KPMG en todo el mundo, han compartido sus distintas perspectivas con el objetivo de establecer las consideraciones más importantes a tener en cuenta como consecuencia del impacto del COVID-19.**

Los líderes de Servicios Financieros de todo el mundo están enfocándose en 6 puntos principales para hacer frente al impacto de esta situación y para afrontar las medidas de contención, que son cada vez más estrictas de acuerdo con lo que los gobiernos ponen en marcha:



## 1) Trabajadores

La forma en la que nos comunicamos y tratamos a nuestros colaboradores en estos momentos tendrá un gran efecto en su bienestar y, en consecuencia, en su compromiso y productividad.

El apoyo de las empresas a sus trabajadores es crucial, se deben facilitar las herramientas digitales de conectividad para que puedan cumplir eficientemente con sus responsabilidades laborales, con sus familias y comunidades. Se hace necesario la buena ciudadanía y apoyar la contención y el trabajo remoto cuando sea posible. Las instituciones de Servicios Financieros de todo el mundo están introduciendo importantes cambios en los acuerdos laborales (en algunos casos comunicándose con los reguladores para asegurarse que estos cumplen las expectativas de cumplimiento) y esto les está ayudando a seguir prestando servicios a sus clientes en varias partes del mundo.



## 2) Clientes

Los clientes siguen teniendo necesidades y esto incluye que sus Servicios Financieros aseguren regularmente la continuidad de su prestación de servicios. También necesitan saber cómo sus proveedores están manejando los temas directamente relacionados con el COVID-19 (seguros de salud y de viaje, rendimiento de la cartera de inversiones, facilidades de pago online, etc.) Para las empresas, la prestación eficaz de servicios digitales es esencial mientras las organizaciones se ocupan de la escasez de personal, el cierre de oficinas y otras medidas de protección de la salud pública (por ejemplo, empresas que se niegan a manejar dinero en efectivo).



## 3) Liquidez

Las empresas de Servicios Financieros deben comprender a fondo los recursos de capital y liquidez con los que disponen y evaluar su capacidad de recuperación. Los bancos centrales están bajo presión para ofrecer paquetes de estímulo con el fin de compensar una crisis de liquidez más grande y sistémica. Esto reducirá los costos de los préstamos, pero existe el riesgo de que algunas empresas acumulen efectivo y abran líneas de crédito para que sus negocios sigan atravesando la crisis.



## 4) Relación con los proveedores y dependencias de terceros

Las empresas de Servicios Financieros (y sus clientes) poseen importantes redes de terceros, como proveedores (incluyendo agencias de agentes presenciales), socios de subcontratación, proveedores de tecnología, etc. Es necesario que evalúen y supervisen periódicamente a esos terceros en lo que respecta a la seguridad de la información, la continuidad de las actividades y otros ámbitos de riesgo. La crisis del COVID-19 obliga a las empresas a examinar a estos proveedores, evaluar cuáles son los que tienen más probabilidades de verse afectados, cuáles son vitales para las operaciones comerciales en curso y dónde necesitan reducir, de manera urgente, cualquier riesgo que planteen estas relaciones.



## 5) Comunicaciones y transparencia

A medida que las repercusiones empresariales y económicas de la crisis ya empezaron a notarse, las empresas de Servicios Financieros tendrán que asegurarse de que se comunican eficazmente con los múltiples actores y grupos de interés: trabajadores, clientes, stakeholders y reguladores. La crisis es terreno fértil para la desinformación y los rumores, por lo que estas empresas deben asegurarse de que tienen claras las medidas que están adoptando para gestionar el impacto de la pandemia. Los reguladores esperan que estas empresas se centren en sus operaciones básicas y garanticen su continuidad, incluyendo el apoyo a sus clientes. Se debe evaluar de forma regular sus capacidades de comunicación digital y cómo aprovechar esas capacidades para comunicarse con los clientes y el mercado en general.



## 6) Planificación de escenarios

Las empresas de Servicios Financieros intentan imaginar el futuro, entendiendo los desafíos inmediatos que provoca esta pandemia para la sociedad y las economías y cómo afectará al sistema financiero interconectado. Ante un entorno operativo altamente volátil, estas empresas están utilizando su experiencia en planificación de escenarios y contingencias para ayudar a sus clientes y también a sí mismas. Además, tendrán que incorporar nuevos indicadores (priorizados por el brote del COVID-19) en sus tomas de decisiones.

En tiempos de crisis, es importante compartir nuestros conocimientos y experiencia en la medida de lo posible, apoyándonos para contener y minimizar el impacto del COVID-19 en el sistema financiero y la economía en general. Los profesionales de KPMG conversan a diario con los líderes empresariales de Servicios Financieros y juntos seguiremos compartiendo nuestras perspectivas sobre cómo la industria está respondiendo a la crisis.

## KPMG en Chile