



Implicaciones del COVID-19 en las aseguradoras

Orlando Lugo

Socio Líder Sector Seguros
KPMG en Colombia

Abril de 2020

home.kpmg/co



El brote del COVID-19 que comenzó a fines del año pasado, se ha convertido en una pandemia mundial. La propagación de la enfermedad se ha venido acelerando, convirtiendo a los países de América como su epicentro actual. El impacto del COVID-19 en nuestras familias, comunidades y vida laboral continúa creciendo frente a un panorama incierto.

Una crisis como el COVID-19 afecta a todos los sectores empresariales, pero hay algunas consideraciones únicas que perjudican la industria de seguros. Entonces, ¿Cómo es probable que la industria de seguros se adapte a la crisis que se desarrolla? ¿Cuáles son las implicaciones en los diferentes segmentos de seguros generales y de vida? ¿Y qué tendencias a más largo plazo podría servir del brote para marcar el comienzo del futuro?

Para ayudar a comprender la exposición al COVID-19 y, lo que es más importante, posicionar a las compañías de seguros que sean resistentes frente a esto y prepararse para el futuro, los siguientes son algunos puntos de vista oportunos de algunos líderes de seguros de KPMG de todo el mundo.

Cuando observamos la respuesta de las aseguradoras en diferentes jurisdicciones a nivel mundial, la etapa en la que se encuentran corresponde a dónde están ubicadas geográficamente y qué tan lejos están a través de la línea de tiempo de la propagación del virus.

En Asia, donde el virus atacó primero, las aseguradoras tomaron medidas rápidas para responder a la situación que se desarrolló rápidamente y ahora están a punto de pasar a un período de evaluación para establecer hacia dónde se dirige el mercado en el corto y mediano plazo, frente a los impactos.

En Europa y América del Norte, las aseguradoras todavía están muy atentas a la tormenta, configurando sus operaciones para hacer frente a la pandemia y tratando de establecer cómo es el negocio en tiempos extraordinarios.

Todavía es temprano en una situación que sin duda tendrá repercusiones e implicaciones a futuro y durante muchos años. Sin embargo, ciertos temas comunes ya se están volviendo claros para las aseguradoras alrededor del mundo.

El tema más obvio ha sido la agresividad del impacto del virus y el efecto sustancial sobre cómo las aseguradoras (junto con las empresas de todo tipo) ejecutan sus operaciones. Las compañías de seguros han tenido que cambiar casi toda su fuerza laboral para operar de manera remota, donde a su vez, se pueden estar enfrentando a una actividad significativamente mayor en sus divisiones de reclamos.



Aseguradoras intensificando su actuar

alentadoramente, hemos visto una imagen de las aseguradoras dando un paso adelante al desafío, apoyando a las empresas y las comunidades en las que operan. Este ha sido el caso en dos países, particularmente afectados por el virus: China e Italia.

En China, algunas aseguradoras han ampliado la cobertura de las políticas de salud existentes para cubrir los costos del tratamiento o proporcionar cobertura de muerte específica por el COVID-19.

En Italia, los costos de atención médica están cubiertos en gran medida por el sistema de salud pública. Algunas aseguradoras importantes ya han

desarrollado políticas diseñadas específicamente para proteger a los asegurados del riesgo del COVID-19 como producto independiente o extensiones en productos existentes.

En otros países, los gobiernos se han comprometido o están considerando cubrir los salarios de los trabajadores despedidos por un período de dos meses, pero hay una discusión en curso sobre qué pagos de seguro, si corresponde, podrían realizarse para complementar el apoyo de la seguridad social para aquellos que estén enfermos.

Finalmente, estamos comenzando a escuchar que algunas aseguradoras desde una perspectiva de propósito social donan dinero u otra asistencia en apoyo de trabajadores de la salud, hospitales u otras personas necesitadas. Las compañías de seguros, como muchas otras industrias, están

buscando formas significativas de contribuir a la sociedad.



Redes de intermediación (agentes de seguros) interrumpidas

En muchos países del mundo, prevalecen los agentes vinculados como parte de las redes de ventas y distribución de las compañías de seguros. Un impacto generalizado del virus han sido las implicaciones planteadas para las redes de agentes, que aún suelen apoyarse en reuniones cara a cara con sus clientes para lograr nuevos negocios.

La tecnología es utilizada cada vez más por estos agentes, pero esto es principalmente desde el punto de vista de la emisión de la póliza y no desde la venta. A largo plazo, la crisis seguramente acelerará la digitalización de los canales de ventas, permitiendo que los agentes hagan más negocios digitalmente en lugar de cara a cara y, por supuesto, probablemente abrirán nuevas líneas de ventas directas. Los clientes variarán en la forma en que les gustaría realizar transacciones comerciales, no obstante, existen grandes modificaciones según la geografía y el producto, viendo en el corto plazo la desaparición del cara a cara.



Altibajo de seguros generales (No vida)

Dada la situación actual, en las compañías con ramos de seguros generales (No vida) está la preocupación por las ventas futuras aun cuando las compañías tengan grandes redes de agentes. En términos generales, si la pandemia provoca condiciones de recesión en las economías de todo el mundo, se puede esperar que las primas de seguros generales caigan. Las PYME (pequeñas y medianas empresas), por ejemplo, han sido un área de fuerte crecimiento para muchas aseguradoras a nivel local e internacional, pero muchas de estas empresas buscarán formas de reducir costos o algunas incluso pueden no existir si esta pandemia se mantiene durante un largo período.

Sin embargo, contrarrestado esto, se encuentra el sentido generalizado en todas las jurisdicciones de que el impacto directo en los negocios de no vida desde una perspectiva de reclamos probablemente será limitado. Las exclusiones pandémicas integradas en productos como la interrupción del

negocio y el seguro de viaje significan que la exposición de las aseguradoras es limitada. Mientras tanto, otras áreas como los seguros de autos han visto una disminución significativa en las reclamaciones ya que las personas viajan mucho menos. Sin embargo, también tenemos que considerar la posibilidad de que los asegurados (y, tal vez, los reguladores o los gobiernos) puedan esperar o pedir alguna forma de concesiones sobre políticas activas ahora o cuando la vida vuelva a su normalidad.



El debate sobre la interrupción del negocio (lucro cesante)

La cobertura de interrupción de negocios es una de las mayores preocupaciones para muchos países. En varios de ellos, los debates están girando sobre si la industria de seguros debería verse obligada a proporcionar cierto grado de cobertura por interrupción comercial retroactiva para cubrir la pandemia donde las exclusiones ya formaban parte del contrato existente. Además, algunas empresas han comenzado acciones legales, presentando demandas contra las aseguradoras por su política de interrupción de negocios. Estas acciones están lejos de ser claras y podrían tener consecuencias de largo alcance para la industria de seguros.



Salud incierta, la vida se ve nublada

El impacto en el lado del seguro de salud sigue siendo difícil de determinar. Las tasas de mortalidad y morbilidad del virus podrían crecer significativamente, pero tomará más tiempo para que aparezca la imagen completa. El seguro de salud varía mucho según el país en cuanto a la cobertura del gobierno en comparación con las aseguradoras privadas. Es decir, las aseguradoras de salud han estado en primera línea en términos de concesiones como pruebas gratuitas o eliminación de otras barreras de acceso con el objetivo de ayudar a reducir la propagación de este virus.

Sin embargo, en el frente de los seguros de vida, ya existe un patrón consistente en todo el mundo, el sector enfrenta un camino difícil. La volatilidad extrema del mercado de valores y en algunos países, como Italia, la volatilidad de los Bonos del Gobierno, las tasas de interés cero o casi cero, y el potencial de una recesión o una recesión económica prolongada se combinan para ejercer una presión creciente sobre los índices de

solvencia y liquidez. La industria generalmente está bien capitalizada, sin embargo, los excesos de capital se están reduciendo. Esto puede agravarse por niveles más bajos de nuevas pólizas de seguros de los clientes y un aumento en los retiros para acceder al efectivo. Un ejemplo es que actualmente existen restricciones, en muchos países, sobre la capacidad del titular de la póliza para acceder a los fondos de jubilación, pero dadas las circunstancias, algunas de estas limitaciones pueden levantarse para permitir el acceso inmediato al efectivo sin las mismas sanciones.

Estos factores podrían llevar a cierta consolidación. Por ejemplo, en Alemania, hay cientos de compañías de seguros de vida, muchas de las cuales ya fueron desafiadas por el entorno de bajas tasas de interés incluso antes de que comenzara la situación del COVID-19. Las aseguradoras de vida más pequeñas o medianas son las que tienen más probabilidades de tener dificultades para soportar los impactos.

Las circunstancias también podrían reactivar el mercado de fusiones y adquisiciones. Las grandes ofertas actuales ahora podrían estar en duda, o, al menos, el precio puede subir para la renegociación. Otros acuerdos en proceso podrían verse afectados. Los acuerdos futuros podrían aumentar después de que las cosas se calmen, especialmente si hay compañías cuyas valoraciones han sufrido, convirtiéndolas en objetivos atractivos.



La información financiera y el fin de trimestre está sobre nosotros

Desde la perspectiva de la información financiera, todo esto está chocando con el cierre trimestral al corte del 31 de marzo de 2020 para las aseguradoras.

Dado el estado del coronavirus y las incertidumbres, la cantidad de estimaciones de reclamos y las implicaciones en las reservas de seguros tendrán una incertidumbre considerablemente mayor con la que lidiar. En términos generales, las empresas deberán considerar cómo esto afecta sus revelaciones contables y los requisitos de sus evaluaciones e informes de riesgos.

Muchos reguladores, como en el caso de Colombia, están solicitando a las aseguradoras, informar sobre cómo están afrontando la pandemia

en cuanto a la protección de sus empleados, la atención a sus clientes, la disponibilidad y seguridad sobre sus sistemas de información y en algunos casos ya están extendiendo los plazos de presentación de informes para proporcionar alivio a las fuerzas laborales interrumpidas y para permitir más tiempo para realizar estimaciones complejas en este entorno incierto.



¿A dónde iremos desde aquí?

¿Qué significa todo esto en términos del impacto futuro en las compañías de seguros?

Esto depende de la naturaleza de la intersección en cada país entre aseguradores, clientes / distribución y reguladores / gobiernos. Hay interacciones complejas en cada mercado nacional entre lo que las aseguradoras han ofrecido tradicionalmente, lo que los clientes esperan y la postura de los reguladores y las autoridades. Sin embargo, una serie de tendencias y problemas ya se están cristalizando por el entorno desafiante.

En primer lugar, no hay duda de que el COVID-19 impulsará a las aseguradoras a aumentar la digitalización de sus operaciones e interacciones con los clientes. Las redes de agentes deben estar habilitadas digitalmente. A su vez, podemos ver aseguradoras reduciendo el tamaño de sus redes de oficinas físicas y trasladando a más personas a trabajo remoto. Esto podría tener un impacto significativo en la industria de bienes raíces, ya que los seguros podrían no ser la única industria que piensa de esta manera. Al mismo tiempo, se centrará más la automatización de los procesos para lograr una mayor eficiencia de costos y resiliencia.

Otro impacto de la pandemia puede ser que las aseguradoras, y los reguladores, analicen en profundidad su planificación de continuidad comercial.

Nadie podría haber predicho el tamaño y la escala de esta situación, sin embargo, la lucha por mantener las operaciones en funcionamiento tendrá mentes y planes más centrados. La resistencia operativa ha estado en los radares de muchos reguladores durante algún tiempo; ahora estará justo en el centro de su campo de visión y todos habrán pasado por una prueba de estrés en vivo de la que se pueden extraer muchas lecciones.

En términos generales, la situación del COVID-19 reavivará el debate sobre cuál debe ser exactamente el papel del seguro en nuestro mundo volátil y en rápida evolución.

El sector asegurador está brindando un gran apoyo a clientes y empresas durante este momento desafiante. Pero el problema de la interrupción del negocio vuelve a enfocar la cuestión de cómo mitigar mejor los principales riesgos estructurales y sociales.

¿Cómo pueden las aseguradoras fijar el precio de dichas pólizas y los clientes tendrán apetito por esta cobertura dado el costo?

¿Dónde encajan los gobiernos en la ecuación?

En Estados Unidos, este es un debate familiar en el contexto de las inundaciones, especialmente en Florida y Texas. A través del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones, el gobierno brinda la cobertura primaria, pero con límites y luego las aseguradoras especializadas brindan cobertura en exceso, nuevamente hasta ciertos límites, más allá de los cuales se vuelve demasiado inestimable para ser comercialmente viable.

Una pandemia también puede ser inestimable. ¿Pero demasiado caro para asegurarlo?

La industria de los seguros ha demostrado ser innovadora y receptiva en el pasado, y no hay dudas de que volverá a hacerlo. El seguro cibernético también se consideró demasiado costoso cuando surgió por primera vez, pero la respuesta fue traer limitaciones para hacerlo más asequible. Quizás veamos un patrón similar aquí; las aseguradoras construyen una cobertura pandémica o una cláusula adicional en nuevos productos, pero con ciertos parámetros y con un precio adecuado. En última instancia, dependerá de los clientes si lo compran o no, en cualquier forma que se ofrezca.

Las compañías de seguros deben enfocar sus esfuerzos en ayudar a los clientes a entender cómo manejar sus riesgos comerciales y evaluar sus apetitos de riesgo en el contexto de la cobertura de seguro, lo cual será fundamental para las empresas en el futuro, grandes o pequeñas.

En este momento, en un número cada vez mayor de países, las aseguradoras están trabajando las 24 horas para apoyar a su propia gente, clientes, redes de distribución y socios mientras se ocupan de los problemas inmediatos.



© 2020 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada y firma KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene el propósito de abordar las circunstancias de ningún individuo o compañía en particular. Aunque procuramos proveer información correcta y oportuna, no puede haber garantía de que dicha información sea correcta en la fecha que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. Nadie debe tomar medidas con base en dicha información sin el debido asesoramiento profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.

colombia@kpmg.com.co

home.kpmg.com



KPMG en Colombia

KPMG_CO