



## ¿Las aseguradoras tienen cubierto el COVID 19?

- *¿Cuáles son las implicaciones del COVID 19 para la Industria Aseguradora?*

El brote de coronavirus Covid-19 que inició en China a fines del año pasado, ya se ha convertido en una pandemia mundial.

Aunque ahora parece estar disminuyendo en China, la propagación de la enfermedad se está acelerando en otros lugares, y la Organización Mundial de la Salud describió recientemente a Europa como su actual "epicentro" y ya se está expandiendo en América. Los gobiernos están reaccionando de manera cada vez más dramática, cerrando fronteras, imponiendo cierres y restricciones de viaje, cerrando colegios y universidades, y prohibiendo reuniones masivas como eventos sociales, deportivos y culturales.

La forma en que se desarrollará la crisis no se puede conocer. Pero junto con el trágico costo humano, ya se están teniendo considerables impactos económicos, presentando grandes desafíos para la cadena de suministro global y para ciertos sectores comerciales como aerolíneas, viajes y ocio, y está causando una volatilidad significativa en el mercado de valores y algunas caídas precipitadas. Los bancos centrales, incluida la Reserva Federal de los Estados Unidos y el Banco Central Europeo (BCE), han respondido recortando las tasas de interés. El BCE ha ampliado su programa de flexibilización cuantitativa para hacer que haya más liquidez disponible y la Reserva Federal podría seguir el ejemplo después de que Estados Unidos se unió a muchos otros países para declarar una "emergencia nacional".

Una crisis como el COVID-19 afecta a todos los sectores empresariales, pero especialmente pone de relieve a las aseguradoras que pueden esperar ser inundadas con consultas y reclamos a través de múltiples canales, ya sea por cobertura de salud, vida o seguros generales o de daños (no vida). Equilibrar la necesidad de responder a esta afluencia de actividad en los centros de contacto con una fuerza laboral remota que cambia rápidamente, es un área que las aseguradoras están trabajando para abordar.

Por supuesto, los países se encuentran en diferentes etapas de actividad de coronavirus.

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 la industria? ¿Y qué tendencias a más largo plazo podría servir el brote para marcar el comienzo del futuro?

### **¿Exposición limitada para las aseguradoras en general?**

Comenzando con los seguros generales o de daños (no vida), se espera que el impacto en los reclamos sea relativamente manejable. La mayoría de las aseguradoras aprendieron las lecciones del brote de SRAS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo) de 2003 e introdujeron cláusulas de exclusión para enfermedades contagiosas y epidemias / pandemias en la mayoría de los productos no vitales tales como interrupción de negocios y seguro de asistencia en viaje.

Las políticas de interrupción de negocios, usualmente, generan algún tipo de indemnización solo si se produce un daño físico en la organización, activos u operaciones, por lo que las reclamaciones relacionadas con el coronavirus pueden no estar cubiertas, pero existe la posibilidad de futuras disputas sobre este tema.

Mientras tanto, el seguro de asistencia en viaje puede ofrecer cobertura, si se diagnostica a un cliente con el virus antes o durante su viaje, pero no para viajes cancelados debido a la pandemia, a menos que un cliente haya sacado una cobertura premium por "cualquier causa", que muy pocos tienen. Por supuesto, interés en las políticas 'premium' podría cambiar en un mundo después del COVID-19.

Las cancelaciones de eventos pueden causar mayores pérdidas a las aseguradoras, como algunos eventos grandes (pero ciertamente no todos) y pueden tener políticas para cubrirlos incluso para epidemias o pandemias.

El mayor evento que tiene lugar este año son los Juegos Olímpicos de Tokio, donde los analistas estiman aproximadamente \$ 2 mil millones de cobertura.

Es probable que el sector de reaseguros sea el más afectado aquí, ya que las aseguradoras reclaman los costos de cobertura de ellos sobre cierto umbral. Una importante reaseguradora global, por ejemplo, ha sido identificada por tener una exposición de más de 500 millones de euros en caso de que se cancelen todos los eventos cubiertos por pandemias.

Sin embargo, hay dos áreas potencialmente grandes para vigilar los seguros generales o de daños (no vida). En primer lugar, el seguro de crédito comercial, cubriendo negocios contra deudas que no pueden ser pagadas por sus clientes o proveedores. Esto es un mercado global de \$ 11 mil millones, y si un número creciente de empresas cierran debido al impacto del coronavirus, las aseguradoras podrían enfrentar reclamos en un rápido espiral.

Hay preocupaciones particulares que, junto con algunas grandes empresas en sectores muy afectados, las PYME en muchos mercados podrían verse muy afectadas debido a la interrupción de la cadena de suministro y una crisis en los niveles comerciales. El costo de esto puede depender mucho de qué tan grave se vuelve la pandemia, en qué medida las medidas de contención afectan a diferentes tipos de negocios y cuánto dure.

La segunda área son las reclamaciones de indemnizaciones laborales. Se han identificado picos en los trabajadores, alegando que no están siendo adecuadamente protegidos por sus empleadores contra la exposición al virus, dados sus deberes laborales normales. Es imposible saber en esta etapa cuán importantes podrían ser tales afirmaciones. Pero las aseguradoras que ofrecen este tipo de cobertura a los empleadores pueden necesitar prepararse, dependiendo de cómo se desarrolle la pandemia.

## **Un diagnóstico mixto para las aseguradoras de salud**

El impacto en el seguro de salud es difícil de determinar a nivel mundial porque los impactos serán muy diferentes país por país. Esto se debe a que la cantidad de casos y muertes reales podrían variar, en gran medida entre países / regiones y debido a la variada composición de la cobertura de salud en sí.

En algunos países, como los EE. UU., por ejemplo, la mayor parte de la atención médica se brinda de forma privada (excepto personas mayores donde Medicare juega un papel importante), mientras que, en otros, como Europa y Canadá, hay mucho mayor provisión pública. En Asia, los sistemas nacionales de salud son a menudo inmaduros y hay mucha cobertura privada y en los países en vía de desarrollo, la atención médica no es la mejor, como es conocido.

La cuestión clave actualmente en la mayoría de los países, es permitir la evaluación (prueba de la afectación del virus) rápida de los individuos, particularmente personas en poblaciones vulnerables como los adultos mayores o aquellos con condiciones de salud subyacentes, especialmente con sistemas inmunes comprometidos. En la mayoría de los países, estas pruebas son gratuitas (proporcionadas por los gobiernos) o los proveedores de atención médica y las aseguradoras de salud renuncian a los costos. El tratamiento gratuito, sin embargo, no es universal y estos costos pueden ser sustanciales

Hasta el momento, simplemente no sé sabe cuáles son los requisitos de tratamiento en curso y la mortalidad eventual o las tasas de morbilidad del coronavirus serán y, por lo tanto, cuál será el costo para las aseguradoras de salud.

Sin embargo, sé cree que la crisis puede tener varios efectos a largo plazo (probablemente positivos) en el sector. En primer lugar, a medida que aumenta la presión sobre los servicios de salud debido al gran número de pacientes, es probable ver un aumento en los servicios de tele salud, ofreciendo asesoría a pacientes por teléfono o servicios de video en línea.

Esto podría tener efectos constructivos a largo plazo, ayudando a la asistencia sanitaria y a llegar a lugares más remotos y menos ricos, a poblaciones incluidas las personas sub aseguradas o no aseguradas.

Hacer que la atención médica esté más disponible y accesible significa que, de alguna manera, las sociedades pueden beneficiarse de los aprendizajes y las acciones tomadas durante COVID-19.

En segundo lugar, la pandemia misma puede hacer que más personas reconsideren su salud individual y generar necesidades de seguro, a raíz de la epidemia de SRAS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo) en 2003, por ejemplo, vimos un aumento temporal en venta de pólizas de enfermedad en Asia. Se podría ver un fenómeno similar post - coronavirus, con ventas crecientes de seguro de salud, enfermedades críticas e incluso cobertura de vida en todo el mundo.

### **La volatilidad del mercado crea más dificultades para las aseguradoras de vida y jubilación**

De todos los segmentos de seguros, las aseguradoras de vida son quienes enfrentan los desafíos más difíciles. La industria está monitoreando de cerca los posibles impactos en las tasas de mortalidad y los impactos significativos en su estructura financiera debido a lo que está sucediendo en los mercados de valores.

Debido a los activos y pasivos a largo plazo que tienen las aseguradoras de vida, la volatilidad del mercado es siempre desafiante para el sector, y se ha visto una volatilidad extrema en las últimas semanas.

La bursatilidad y los precios de las inversiones en todo el mundo han experimentado algunas de sus peores caídas en décadas. Los movimientos en renta variable, tasas de interés y diferenciales de crédito crean un activo enorme de riesgos de gestión de responsabilidad para las aseguradoras de vida a medida que las curvas de rendimiento se aplanan.

A nivel mundial, las aseguradoras de vida administran más de \$ 20 billones en activos y se estima que casi la mitad de este monto se encuentra invertido en bonos de los gobiernos y los rendimientos de estos han caído drásticamente; a manera de ejemplo, los rendimientos del bono estadounidense a 10 años se han reducido a más de la mitad desde finales de 2019.

La crisis también ejerce presión sobre bonos no gubernamentales que pueden causar problemas de crédito, de rentabilidad y sobre sus precios.

Además de esto, como se señaló anteriormente, los bancos centrales han estado recortando las tasas de interés. Ya estábamos en un entorno de baja tasa de interés, que siempre es difícil para las aseguradoras en general, pero especialmente para aseguradoras de vida: ahora las tasas están bajando aún más (posiblemente por debajo de cero en algunos países).

Todos los posibles efectos pueden dar como resultado desafíos de relación de solvencia. Antes del COVID-19, se había considerado porque la industria debería estar bien capitalizada y, por lo tanto, las aseguradoras deben comenzar a trabajar en una posición de fortaleza relacionada con el capital. Sin embargo, los enfoques de capital basados en el riesgo varían ampliamente según el país.

### **Tenga cuidado con la respuesta de reducción de costos**

Claramente, este año podría resultar difícil para muchas aseguradoras dadas las predicciones de los economistas, algunos de los cuales dicen que un patrón de recuperación en forma de "U" o incluso en forma de "W" puede ser más probable ahora (en oposición a la forma de "V"). Sobre estos aspectos surgen preguntas como posibles recesiones en todo el mundo. ¿Por qué? Se han visto esfuerzos tan variados de contención del virus que esto puede impactar dramáticamente los niveles de consumo a nivel local y por lo tanto impacta la velocidad de recuperación.

Si bien, las expectativas varían sobre los impactos a largo plazo; nadie puede estar completamente seguro.

Actualmente, resultaría tentador para las aseguradoras suspender la inversión y reducir los costos en una situación financiera tan desafiante como la de este año; se cree que la crisis pueda incentivar a las aseguradoras a hacer lo contrario: seguir invirtiendo en cómo operan y crean un negocio más ágil y con capacidad digital.

En otras palabras, ahora más que nunca las aseguradoras deben seguir invirtiendo en la vanguardia en sus mentes para poder estar preparados para el futuro.

Con esto se infiere, por ejemplo, adoptar trabajo flexible y remoto que se necesitará en todos los sectores, debido al virus.

La crisis brinda la oportunidad a las aseguradoras de probar y garantizar que sus negocios tienen conectividad suficiente para apoyar a más personal que trabaja fuera del sitio y en forma flexible, ahora y para el futuro.

Lo que esto significa hoy es que los equipos de gestión y administración deberían evaluar rápidamente las áreas operativas con altas concentraciones de apoyo de capital humano, como centros de llamadas, reclamos, centros de servicios compartidos, etc., para determinar el impacto.

La interrupción del negocio o los planes de contingencia están siendo probados, estresados y en algunos casos derivados. Esto es especialmente cierto en áreas donde faltan herramientas de flujo de trabajo digital, en áreas con capacidades limitadas de estaciones de trabajo virtuales o móviles o tecnología de comunicación sin escala, lo cual está permitiendo un cambio significativo en la adopción de nuevas formas de trabajo, incluida la tecnología de soporte, que puede cambiar las formas como las organizaciones las pueden ejecutar después de la crisis.

Hablando de tecnología, la crisis también podría ser el estímulo para revisar como mover más sistemas y aplicaciones a la nube: un área en la que algunas aseguradoras han rezagado a otros sectores, con más personas trabajando de forma remota.

Tener sistemas en la nube ofrece mucho más ancho de banda y capacidad que si el personal está accediendo a los servidores locales de forma remota. Esta es una oportunidad para la industria de seguros y podría ser el catalizador de este movimiento.

El software de modelado actuarial, por ejemplo, a menudo se ubica en las computadoras de los individuos, ya que se consideran problemas de seguridad al ponerlo en la nube, pero con los servicios de hoy en día, en la nube se ofrecen protocolos de seguridad mejorados, quizás ha llegado el momento de que más industrias se muevan a estos sistemas de información.

En términos más generales, las aseguradoras, como otros sectores, deben embarcarse en la transformación digital de sus organizaciones, para convertirse en empresas más ágiles, receptivas y conectadas. Tal vez, el legado de la crisis del coronavirus podría ser que realmente impulse a más aseguradoras a hacerlo.

Estos son tiempos extremadamente desafiantes para individuos, familias, negocios, economías y sociedades enteras.

La industria aseguradora tiene un papel clave que desempeñar en el apoyo a los clientes y la sociedad a través de la crisis y a su vez en su recuperación.