

# Covid - 19

## Impacto y perspectivas para la industria aseguradora



© 2020 Community of Insurance

Autorizada su reproducción citando la fuente e incrustando enlace a la fuente

Atención a medios:

Mikel Secada

[comunicacion@communityofinsurance.com](mailto:comunicacion@communityofinsurance.com)



# Sumario

- 1 Agradecimiento
- 2 Presentación
- 3 Resumen ejecutivo
- 4 Covid – 19, medidas de actuación inmediata del Sector Asegurador
- 5 El estado de situación actual del Negocio Asegurador
- 6 Impacto de la Economía en el Sector Asegurador: Inversiones, Compras, Fusiones y adquisiciones.
- 7 Valoración sobre el impacto económico y algunas lecciones para el futuro.
- 8 Los autores del informe

# 1. / Agradecimiento

Queremos agradecer a todos los que nos ayudado en la redacción del presente informe sobre Covid – 19 y su impacto en la industria aseguradora.

Su conocimiento, disponibilidad, amabilidad y sinceridad refuerzan nuestra alta valoración de todos ellos.

1	Alex Borrell	Head Global Insurance	Accenture
2	Martín Navaz	Presidente	ADECOSE Agrupación RC Corredores
3	Oscar Bustos	Gerente	ALLIANZ Seguros
4	José Luis Ferré	CEO	ARAG Seguros
5	Juan Carlos Muñoz de Sentmenat	Director Comercial	AXA Assistance
6	Maite Trujillo	CEO	AXA Seguros
7	Luis Saez de Jauregui	Director de Negocio Director de Operaciones y Servicio Cliente - COO	AXA Seguros
8	Krstof Vannoteghem	COO	AXA Seguros AyF Correduría de seguros
9	María Ameijeiras	Directora General	BDEO
10	Julio Pernía	CEO	Berkley
11	Angel Macho	Director Negocio	Car Condal
12	José María Balcells	Director General	CASER Seguros
13	Ramón Nadal	Director Técnico & Canal salud	Centro Zaragoza
14	Carlos Aguerri	Director General	Codeoscopic
15	Angel Blesa	Director General	Cojebro
16	Antonio Muñoz	Presidente	Col.legi Actuaris de Catalunya
17	Miquel Viñals	Presidente	Col.legi Mediadors d'Assegurances de Barcelona
18	Francesc Santasusana	Presidente	Colegio de Mediadores Sevilla, Huelva y Córdoba
19	José Maria Moreno	Presidente	Consejo de los Colegios de Mediadores
20	Elena Jiménez de Andrade	Presidenta	DAS
21	Jordi Rivera	CEO	



22	Carlos Martínez Gantes	Director General Servicios Generales	DKV
23	Luis López Visús	Director General	Espabrok
24	Silvino Abella	Presidente	Espabrok
25	Lluis Ferrer	Presidente	Ferrer & Ojeda
26	Marisa Galán	Directora General Adjunta	FIATC Seguros
27	Evealdo Arquero	Director de Peritos	Gab
28	Joan Benet	Consejero Delegado	Gecose
29	Ignacio Alvarez	Consejero Delegado	Grupo Catalana Occidente
30	José Boada	Presidente	Grupo Pelayo
31	Andres Romero	Consejero Director General	Grupo Santalucia Seguros
32	José Antonio Sánchez	Difector General	ICEA
33	Rafael Moreno	Presidente	Instituto Actuarios Españoles
34	Pablo Collado	Socio Fundador	Insurtech Imeureka
35	Rafael Zurera	Socio Fundador	Insurtech Imeureka
36	Jesús Núñez	Director Ejecutivo de Sales & Distribution	LIBERTY Seguros
37	Julio Lozano	CEO	LZ Insurance Services
38	Miguel Ángel García Arcos	Head Global Insurance	Minsait Indra
39	Isidre Mensa	CEO	MPM Software
40	Javier Bartolomé	CEO	Multiasistencia
41	Javier de Antonio	Director General	Mutua MMT Seguros
42	Rafael Fonseca	Director - Gerente	Mutua Montañesa
43	Christopher Bunzl	CEO	Mutua Propietarios
44	Diego Valero	Presidente	Novaster
45	Bruno Abril	Head Global Insurance	NTT everis
46	Jose Luis Hervas	Director - Gerente	Pool R Medioambiental
47	Xavier Pérez	Director General	RACC
48	Adolfo Fernández	Director General Técnico	REALE Seguros
49	Alberto De Lope	CEO	Seguros por Días
50	José María Castelo	Senior Advisor de Shift y BDEO,	Shift & BDEO
51	Luis Fernández	Consejero Vet +A	Tirea
52	Mirenchu del Valle	Directora General	UNESPA
53	Pilar González de Frutos	Secretaria General	UNESPA



54	Lorenzo Pérez	Director General	Vecdis
55	Jorge Nicolau	Director de Operaciones	Vidacaixa
56	Carlos Palos	Director de Sinistros y Experiencia de Mercado	ZURICH Seguros
57	Fernando Acevedo	Senior Advisor experto en Transformación.	



## 2. / Presentación

Estamos viviendo una situación sin precedentes. Lo que empezó siendo un problema aislado en China, ha terminado afectando globalmente a todos los países y continentes. Una verdadera pandemia, la primera que nos acecha en el siglo XXI.

A diferencia de la crisis financiera Global de 2008 que se desató por el colapso de la burbuja inmobiliaria en Estados Unidos en el año 2006, y que provocó la llamada crisis de las hipotecas subprime, en esta ocasión, estamos viviendo una crisis sanitaria que, comenzando por la salud de las personas por el contagio del coronavirus - covid19, se convertirá también en una **crisis económica a gran escala que acabará afectando a todos, por la caída de las bolsas, el parón de la economía, y la afectación directa en el tejido de la economía real, es decir empresas, trabajadores y autónomos.**

Las rentas de miles de familias y su capacidad para afrontar sus deudas disminuirán. Una recesión se está cocinando a marchas forzadas, a pesar de que los agentes económicos como el BCE o la FED ya estén tomando medidas económicas al respecto que intentarán llegar a cubrir las necesidades de liquidez de los más afectados por la crisis.

El seguro ha mostrado, una vez más su respuesta solidaria, de una parte, creado un fondo de 37 millones de euros para proteger a los sanitarios que se enfrentan al COVID19. Fondo constituido con la participación de más de 100 compañías aseguradoras para asegurar a mas de 700.000 profesionales sanitarios, entre médicos, enfermeros, auxiliares y celadores. El seguro suscrito por UNESPA, incluye un capital de fallecimiento de 30.000 Euros y un subsidio por hospitalización.

Además de lo anterior, muchas compañías individualmente han lanzado sus propias propuestas, en apoyo a sus canales de distribución, clientes particulares,



autónomos y de comercios pymes. Además, se han ampliado las coberturas de las pólizas de vida, salud y decesos para dar cobertura a los afectados por el Covid - 19.

Las compañías especializadas en salud también han lanzado sus propias iniciativas, implementando asistencia sanitaria y montando hospitales de campaña, ofreciendo gratuitamente sus servicios de telemedicina para orientar a todos los que puedan tener síntomas, antes que dirigirse a un hospital.

Los mediadores de seguros, instituciones y asociaciones profesionales también están incrementando su atención a las consultas de los asegurados en estos tiempos difíciles y prestando soluciones innovadoras poniéndose todavía más cerca de sus clientes.

El sector asegurador desde el primer momento se ha confinado para contribuir solidariamente a parar la expansión del virus. Hemos visto como todos sus actores, empleados de compañías, corredurías, agencias, peritos, reparadores, y demás que no tuviesen necesariamente que estar prestando un servicio de necesidad fuera de sus hogares, se han quedado en sus casas.

Sin embargo, la actividad no ha parado. El sector se ha movilizado para poder tele-trabajar activamente para estar más cerca de sus clientes y continuar ofreciendo servicio y soluciones. El teletrabajo ha sido el primer punto, pero también todos los medios puestos al alcance por compañías, corredurías, organizaciones, plataformas tecnológicas, medios de tele-peritación han servido para que la industria aseguradora continúe dando un servicio a la sociedad.

En **Community of Insurance** nos hemos querido hacer eco de cómo el sector asegurador está viviendo estos momentos difíciles y nos hemos puesto en contacto con más de 50 compañías, corredurías, organizaciones sectoriales, agencias y peritos.

Por último, hemos lanzado un proyecto en el que contaremos con el apoyo del sector asegurador, entre otros, para que Barcelona Health Hub, junto con ESADE y con el soporte también de diferentes industrias e instituciones del ecosistema, impulse la regulación en España de la **consulta médica virtual y sus beneficios**



***para los sistemas sanitarios – telemedicina*** – que garantice la seguridad de la comunicación entre médico y paciente, en beneficio de nuestra sanidad, médicos, pacientes y hospitales, y en definitiva para la mejora de la vida de las personas.

No ha sido precisamente por esta crisis del Covid - 19 por la que hemos lanzado el proyecto que ya teníamos establecidos en nuestros planes 2020, pero si que esta crisis ha dejado evidencias de que su regulación es absolutamente necesaria.

## 3. **Resumen Ejecutivo**



### ***3.1. Digital y tecnología***

- Rápida y exitosa reacción en tiempo récord del mundo asegurador. Organización exprés y muy efectiva en torno al trabajo en remoto y en la utilización de herramientas digitales para interactuar con Mediadores, clientes, colaboradores, etc.
- La crisis del Covid-19 ha representado un tsunami para todos y en estas semanas ha acelerado aproximadamente 2/3 años el proceso de digitalización en el sector.
- Conversión a las nuevas tecnologías de muchos de los reacios a su uso. Ruptura de muchas barreras y prejuicios.

- Robots a nuestro servicio y facilitando la vida de los humanos. Indispensable acelerar la llegada de operadores virtuales con AI para la resolución automática de consultas simples a clientes, liberando recursos humanos de los contact-centers y mediadores para captar nuevos clientes (cross-selling, up-selling, asesoramientos complejos, etc.)
- Ha llegado para quedarse la telemedicina y Tele farmacia
- La digitalización en la suscripción, suplementos, cobros, etc. es mas posible que nunca. Smart contracts/blockchain: sin papeles aumenta la fiabilidad, transparencia y seguridad
- Siniestros desde la A-Z digital, con vídeo peritación no solo en el reconocimiento de la existencia de un daño, sino también en una preliminar valoración cuantitativa. Reconocimiento de imágenes inteligentes de nueva generación.
- Lecciones aprendidas en lagunas de seguridad del trabajo en remoto. Aconseja fortalecer urgentemente la seguridad de los accesos a la información de BBDD y sistemas CORE.

### **3.2. Personas**

- Reacción inmediata en la protección de la salud de los empleados y de los clientes demandantes de servicios básicos.
- Una vez más el sector del seguro ha reaccionado para mantener el empleo.
- Medida clave el trabajo en remoto adaptado a las circunstancias de la empresa y de las personas.
- Apoyo a clientes en diferir pago prima y facilitación de servicios extra asegurador (ofertas de ocio, planes de fidelización, formación online, etc.)



- La flexibilidad en el empleo y capacidad en nuevas habilidades digitales deben ser, aún más, una prioridad en el mundo asegurador.
- Revisión urgente de Perfiles y roles de empleados y directivos.
- Demostrado liderazgo eficaz en el mundo asegurador para gestionar esta extraordinaria incertidumbre
- Uso masivo y acelerado de aulas virtuales (Talentos digitales, técnicos, resiliencia, empatía en la distancia, etc.)
- Gestión del cambio con fuerte apoyo psicológico

### 3.3. Productos y siniestros

- La crisis del Covid - 19 está afectando de manera diferente a los productos y garantías aseguradoras:

COVID -19	ANALISIS DE TENDENCIAS		
	NB	CARTERA	SIN
AUTOS	---	--	---
HOGAR/COMUNIDADES	--	--	--
COMERCIOS/PYMES	---	---	--
SALUD	+	=	++
DECESOS	+	-	+++
VIDA RIESGO	+	=	+
CREDITO & CAUCION	---	---	+++
D&O	+	=	+++
CYBER	+	=	+++
IMPAGO ALQUILER	++	=	+++
ILT/BAJAS	=	=	+++
ASISTENCIA EN VIAJE	---	--	+++

- A un mayor uso de las garantías se genera una mayor frecuencia y siniestralidad.
- Los productos, servicios o garantías más utilizadas con: salud, decesos, vida, caución y seguro de alquileres.

- Los productos, servicios o garantías menos utilizadas son: autos, transportes, embarcaciones de recreo.

### **3.4. Cuenta de resultados.**

- La anterior crisis tuvo consecuencias financieras directas, y la actual crisis del Covid - 19 las tendrá indirectas debido al confinamiento y a la falta de actividad económica que lamentablemente afectará a gran parte del tejido productivo de nuestro país con una caída estimada de un -8% del PIB.
- El sector Asegurador se verá en parte afectado. Las compañías a diferencia de las corredurías tienen la gestión y resultados de la siniestralidad.
- Se reducirá la facturación del nuevo negocio. Mantendrá la facturación de la cartera, aunque pueda haber alguna disminución por anulaciones o diferimientos de pagos. En algunos ramos habrá una reducción de la frecuencia siniestral, en otros un diferimiento y en otros un incremento.
- Los activos financieros sufrirán en los mercados y las valoraciones de las cotizadas disminuirán, por lo que también lo hará su capacidad financiera.

### **3.5. Impacto en otros actores**

#### **A) Talleres de automóvil**

- Bajada de la actividad en más de un 80%
- ERTE 's y vacaciones retribuidas en más 70% de operarios
- Reparaciones en curso y urgentes.
- Incertidumbre inicial sobre servicios esenciales respecto a la red de talleres
- Fuerte impacto económico en la facturación. Recuperación lenta de la actividad aprox. septiembre por recuperación escalable del uso del vehículo.
- Alto aumento de las video peritaciones con delegación de las aseguradoras. (reducen trámites administrativos, los ciclos de tiempo en la reparación, menos uso de los vehículos de sustitución/cortesía y mejora de la satisfacción de los clientes)



## ***B) Compañías de asistencia***

- Asistencia en el hogar:
  - Trabajo en remoto de los operadores con telefonía incorporado en los equipos. Grandes retos conseguidos en corto tiempo.
  - Disminución de más 50/60% de la actividad.
  - Reestructuración de la red de reparadores a las urgencias en el hogar.
  - Preparados para asumir el volumen de IBNR's que presumiblemente se producirán tras el estado de alarma.
  - Recuperación de ingresos durante el ejercicio.
  
- Asistencia en auto:
  - El impacto de facturación es relevante porque la asistencia ha disminuido 80%.
  - Recuperación lenta, vinculada a la recuperación del uso del vehículo.
  
- Asistencia en viaje (cancelación de viajes programadas, etc) impacto económico impredecible y posible pérdida del índice de confianza.

## ***C) Gabinetes de Servicios (peritos, etc.)***

- Fuerte bajada de la actividad en auto, multirriesgos y pymes.
  
- Aumento de Actividad Pericial vinculada a vídeo peritaciones más del 80%.
  
- Actividad pericial in situ sólo en caso de urgencia.



- Impacto en facturación que tendrá una presumible recuperación lenta.
- Reestructuración Pericial adecuada al servicio.
- ERTE 's en menor medida

#### ***D) Compañías tecnológicas***

- Planes de contingencia sólidos.
- Fuerte compromiso en asegurar los servicios digitales de todos los actores.
- Compromiso para mantener el empleo.
- Aceleración de hojas de ruta en digitalización y en proyectos con retorno económico a corto plazo.



**Las relaciones personales y los modelos de negocio van a cambiar:**

- Conciliación
- Diversidad
- Interdependencia, colaboración y alianzas

## 4. Covid 19: Medidas de actuación inmediata del Sector Asegurador.



### *4.1. Introducción*

Partiendo que la actividad Seguros es una de las actividades denominadas esenciales en la crisis del Covid-19, así establecido en el estado de alarma implantado en todo el territorio nacional.

La actividad aseguradora ha continuado ejerciéndose, pero con un impacto desigual en los diferentes actores del mundo del seguro. Las medidas del gobierno sobre prevención del contagio permiten desplazarse a las personas a entidades de Seguros (y otras actividades análogas), si bien esta actividad

presencial ha disminuido radicalmente, dando paso a otras formas alternativas de interactuar con los clientes. A destacar: Teléfonos, emails, mensajes en dispositivos móviles, redes sociales (tuiters, Facebook, telegram, ...)

#### ***4.2. ¿Cómo han reaccionado los diferentes actores de la industria del seguro?***

Si observamos la gravedad de la crisis y la complejidad creada, la reacción, para preservar la salud de los trabajadores y el mantenimiento del servicio al cliente y mediadores, en general ha sido muy rápida, en un periodo corto se han resuelto la gran mayoría de los desajustes iniciales surgidos tras una crisis jamás vivida.

Si nos desplazamos a una etapa inicial, observamos que dentro los diferentes actores del mundo asegurador algunos fueron pioneros en adoptar medidas en la protección de la salud de sus empleados y a partir de la suspensión del Barcelona Mobile World Congress (24 al 27 de febrero) adoptaron medidas para proteger a los empleados, medidas higiénicas y algunos convocaron con carácter de urgencia a sus comités de crisis, para verificar sus planes de contingencia en caso de epidemias y/o pandemias. Y desde este momento aseguradoras como Zurich suspendieron la participación en determinados eventos de concentración masiva. (por ejemplo la semana del seguro,..)

Ya en esas fechas, en una visita a las oficinas de estas aseguradoras, se podía observar algunas de estas medidas, por ejemplo: suspensión del fichaje táctil, habilitación en lugares de frecuente uso, de los colaboradores y visitas, de Gel hidroalcohólico, incluso compañías adquirieron un stock de mascarillas.

Las compañías aseguradoras, tecnológicas y corredores con implantación internacional desde el primer momento están participando en comités de crisis a nivel internacional compartiendo planes de contingencia globales contrastando y aplicando los planes más efectivos que se han materializado en cualquier parte del mundo, así como monitorizando los impactos locales para garantizar el servicio al Cliente.

### **4.3. Impacto en las Personas**

Instituciones, Aseguradoras, Compañías de Asistencia, Centros de investigación, Gabinetes de servicios, Compañías de reparación, Talleres, han priorizado las medidas de Seguridad de sus colaboradores y Directivos, siguiendo en todo momento las directrices de las autoridades sanitarias.

La respuesta mayoritaria en el sector del seguro es mantener el empleo pese a la disminución de volúmenes de actividad en algunos productos, departamentos,..

Mantener el pleno empleo dependerá, de la rapidez de recuperación de la economía y el impacto de cierre de algunas empresas que tienen sus negocios y seguros personales vinculados a la permanencia de sus empresas.

La respuesta de los colaboradores a todas las medidas adoptadas para mantener el empleo y el mantenimiento del servicio al cliente ha sido ejemplar adaptándose con flexibilidad al nuevo entorno laboral. Haciendo un especial esfuerzo en trabajar colaborativamente, optimizando los procesos, manteniendo la productividad y abiertos a la polivalencia de funciones. (reasignación de tareas,...)

Algunas Plataformas de servicio gestionadas en Offshoring, talleres y empresas de reparación, están utilizando la vía de ERTE's o permisos **retribuidos recuperables** debido a una bajada significativa del volumen de actividad o cierre del negocio.

Algunas empresas tecnológicas, la alta dirección, es decir, socios y directores han determinado rebajarse su retribución para compensar la falta de demanda con objeto de no tomar ninguna decisión que afecte a una reestructuración de las plantillas, demostrando el compromiso con los colaboradores.

Los grandes gabinetes, mantienen las plantillas en general en teletrabajo tanto los colaboradores que realizan trabajo administrativo como los peritos que están realizando peritaciones a través de video peritaciones.



## **4.4. Principales medidas de contingencia implementada**

Las principales medidas de contingencia implementadas en las Instituciones, Compañías de seguros, Mediadores, Tecnológicas, Gabinetes de Servicio, ... ha sido:

- el teletrabajo (incluidos los calls centers de Servicio al cliente)
- las vídeo reuniones
- y las vídeo peritaciones para valorar los daños a indemnizar por siniestros.

### **4.4.1. Teletrabajo**

El teletrabajo no es nuevo en este sector, antes de esta crisis, algunas aseguradoras, Compañías de asistencia, Tecnológicas, Insurtech, mediadores,..., ya habían testado el teletrabajo e incluso los mas activos, lo habían implantado en más del 50% de la plantilla, vinculado a determinados requisitos, habiendo demostrado la utilidad y el relevante impacto en sostenibilidad, flexibilidad en el trabajo, conciliación, optimización de espacios, mejora de la productividad,...

Cuando algunas comunidades autónomas tomaron la decisión de cerrar los colegios y las Universidades, un número importante de aseguradoras comenzaron a calibrar sus necesidades reales para intensificar el teletrabajo y con rapidez aumentaron escalonadamente el número de personas en teletrabajo.

Cuando entro en vigor el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo con el estado de alarma, muchas de las empresas y profesionales estaban preparadas para trabajar en remoto desde casi al 100% y otras se adaptaron en horas/dias para hacer frente a sus dificultades iniciales:

- de capacidad de los sistemas,
- dotación de ordenadores portátiles con telefonía integrada,
- accesos a internet en las viviendas,
- etc.

Empresas que prestan servicios tecnológicos a Entidades aseguradoras y Mediadores dedicaron sus esfuerzos iniciales para garantizar en tiempo récord el servicio.

Asimismo, en Teletrabajo se ha mantenido activos aquellos proyectos que ya estaban en marcha en las organizaciones y que se pueden desarrollar en remoto.

La actividad en nuevos proyectos no iniciados se ha visto pospuesta en la mayoría de los supuestos.

Destacar los grandes avances en teletrabajo conseguidos en los Call/Contact Centers (venta de pólizas, servicios de atención al cliente, asistencia,...) gracias a los avances tecnológicos en los sistemas y en la telefonía incorporando a los mismos.

Los Responsables de esta actividad que, concentra al número más importantes de efectivos de las grandes Aseguradoras, Compañías de Asistencia, Corredores,..., monitorizan en remoto toda la actividad de llamadas entrantes y salientes de las Plataformas, gestionando los repartos de trabajo con sistemas muy sofisticados que aseguran un adecuado servicio al cliente y una productividad alta, pese a la complejidad que conlleva esta gestión realizada desde domicilios particulares.

En general para organizar mejor el teletrabajo de los colaboradores se esta monitorizando los flujos de entrada de actividad, con sistemas de triage inteligentes, KPI's específicos, que permiten un reparto eficiente y su seguimiento diario.

Los departamentos de informática de las empresas, mediadores y profesionales están teniendo una importancia vital para consolidar el servicio aumentado en remoto sin precedentes, hacer que estos sistemas de trabajo sean lo más seguros posibles, para evitar ciberataques y salvar en la medida de lo posible los problemas de seguridad de las redes domésticas versus las redes corporativas. Experiencia que servirá para avanzar en el futuro con conexiones más estructuradas y seguras.



#### **4.4.2. Video Reuniones. Trabajo colaborativo. Sistemas utilizados.**

Las reuniones presenciales se han visto sustituidas por videos conferencias (salas de reuniones virtuales ) a través del uso diferente sistemas

(Office365, Teams, Skye, Zoom, VDI, VPN, Webex, Nube, Whatsapp, Cisco Jabber, Hangout de Google, etc...)

Se han ampliado la capacidad de las infraestructuras corporativas, convirtiendo todos los procesos tradicionales en procesos virtuales.

Esta solución ha desmotrado su eficia y muchas organizaciones la explotarán en el futuro como método para mejorar la productividad y optimización de costes (viajes, tiempos muertos,..)

A pesar de todo, los expertos de cada organización trabajan en fortalecer las medias urgentes de seguridad para evitar mostrar debilidades y evitar ciberataques.

#### **4.4.3. Videoperitaciones**

Más del 80% de las valoraciones periciales en auto y Multirriesgos se están realizado a través de vídeo peritaciones y fotos peritaciones.

La peritaciones y reparaciones in situ se limitan a urgencias. Las urgencias en el hogar han aumentado en algunas tipologías hasta más del 70% (Averías en calderas, electrodomésticos,... por mayor uso doméstico)

Las empresas de asistencia han disminuido su actividad en más de un 80% en asistencia en auto y más del 50% en asistencia del Hogar. Aunque en la siniestralidad de hogar se espera un aumento considerable de siniestros IBNR's

Los gabinetes periciales han fortalecido sus expertos en vídeo tasaciones con peritos tradicionales mediante una formación express.

Empresas expertas en reconocimiento inteligente de imágenes han acelerado y multiplicado su actividad, reconociéndose sus aportaciones y destacando el gran potencial que ya están aportando, dándose a conocer como una tecnología que evoluciona con paso firme, no solo en el reconocimiento de la existencia de un daño, sino también en una preliminar valoración cuantitativa.

Finalmente, comentar que no todo es susceptible de videoperitarse y no todos los intervinientes de un siniestro están receptivos hacia la gestión del siniestro por esta vía, aunque esta crisis está provocando una reducción del número de personas reacias a utilizar este tipo de tecnologías.

Las videos peritaciones de segunda generación van a revolucionar de forma disruptiva esta actividad clave en el mundo asegurador, con reducciones de los “cycles times” y la contención de los costes medios.

#### ***4.5. La flexibilidad del trabajo***

En general se ha mantenido el mismo horario de trabajo, pero con cierta flexibilidad según las necesidades personales especiales. (colaboradores que tienen a su cargo personas que requieren un cuidado especial) Existe una alta predisposición por todos para adaptarse a medidas excepcionales teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y de los trabajadores.

Cambios de turnos, jornadas partidas para atender correctamente los picos de actividad,... y en algunos supuestos se observan reducciones de jornada.

La experiencia de esta crisis está acelerando las formas de trabajo flexibles, un cambio cultural para adaptarnos a una nueva forma de trabajar, más horizontal y más colaborativa, con foco en el cumplimiento de objetivos, potenciando a su vez la conciliación familiar.

#### ***4.6. Formación en nuevas actividades y perfiles***

Con la crisis del Covid-19 todos nos hemos visto afectados por cambios, algunos más importantes están requiriendo de una formación específica acelerada, en herramientas tecnológicas, en nuevos procesos, en nuevas materias, en nuevas funciones,...

Esta formación se está realizando a través de plataformas/aulas on line, webinars ya existentes en cada organización o con la colaboración de plataformas especializadas externas. Manteniéndose tutorías por expertos en remoto.

Los protocolos existentes en la gestión de RRHH para potenciar perfiles digitales adaptados a este nuevo entorno se han acelerado( RRHH internos y con las ayudas de compañías externas)

El futuro de las personas en la digitalización acelerada que nos trae esta crisis, dependerá de la capacidad de la planificación a corto y medio plazo de formar a las personas en los nuevos puestos, competencias y formas de organizar el trabajo. Fortaleciendo la búsqueda de talentos digitales, técnicos, resiliencia, empatía en la distancia,...

#### ***4.7. Servicios a Clientes: Atención telefónica...***

Mantener el nivel de servicio de atención al cliente e informar a los clientes del nivel de aseguramiento de sus productos está siendo una tarea prioritaria.

Dentro de los planes de contingencia de las aseguradoras y plataformas de servicio en general se ha constatado en los primeras horas/días un cierto desbordamiento de los contact centers y en las comunicaciones con proveedores de servicio, pese a las disminuciones de volúmenes de determinadas actividades, comercial, siniestros,...

La mayoría de las aseguradoras han contactado con sus clientes de directo o mediados a través de agentes vinculados, enviando mensajes en las redes

sociales, notas de prensa, Correos electrónicos, etc informándoles de los canales de accesos, puntos de contactos y cómo actuar en caso de siniestros...

A nivel sectorial también han existido comunicaciones específicas de Aseguradoras informando con rapidez y proactividad en seguros de salud, en relación a coberturas para el coronavirus.

Una vez más se ha puesto de manifiesto con esta crisis, que ante una demanda masiva de consultas sobre coberturas, servicios, etc., desbordando los centros de atención al cliente, sería imprescindible aplicar la Inteligencia Artificial a través de Operadores Virtuales con resolución automática de consultas simples, liberando de este trabajo a los Contact Centers y también a los Mediadores, que pueden dedicar más tiempo a un asesoramiento complejo y de más valor añadido.

A consecuencia del colapso sanitario, destacar los avances en telemedicina, chatbots de diagnóstico, que seguro han llegado para quedarse y potenciar.

#### ***4.8. Acciones de solidaridad del Sector del Seguro (RSC, Donativos, Campañas,...)***

Multitud de iniciativas de solidaridad del mundo del seguro en la lucha contra el Covid-19.

Destacando la creación de un fondo sectorial de 37 millones de euros creado para proteger a los sanitarios, a lo que se ha denominado la mayor póliza de vida de la historia, mostrando la unión y fortaleza del sector y el compromiso con los sanitarios.

Donaciones económicas de aseguradoras para la investigación del Covid 19, por ejemplo:

- Mapfre dona 5 millones de euros al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) para acelerar la investigación en España.
- Zurich dona 200.000 euros para el desarrollo de nuevos respiradores de emergencia.
- Generali ha dotado un **fondo de 10 millones** de euros para apoyar las **necesidades puntuales de liquidez** de sus profesionales de su red externa.
- AXA Grupo aportación de 12 millones de euros al fondo de investigación de AXA para investigación del Covid 19 y otras enfermedades infecciosas.

Donaciones de mascarillas a hospitales, reparación de vehículos de las fuerzas del orden y sanitarios, desinfección de vehículos por parte de talleres, donación de mascarillas y monos de protección de talleres de pintura.

Colaboradores participando en retos solidarios vinculado a donaciones particulares a la Cruz Roja, etc.

Empresas tecnológicas como everis han lanzado iniciativas como: ecHOS Remote Health una solución integrada y tecnológica que incluye el auto-triage, la consulta virtual y la gestión de análisis de datos. Su principal objetivo es reducir la presión sobre los profesionales durante todas las fases de una pandemia y ya está implantándose en Argentina y en Chile.

Formación a Pymes con Red.es: ofrecen formación a pymes a través de un portal con contenidos que les permitan desempeñar su trabajo en la situación actual.



## Aceleración tecnológica y digital al servicio de las personas:

- Tele – trabajo y videoconferencia
- Video peritación
- Consulta médico virtual: telemedicina
- Tele – asistencia
- Digitalización documental

## 5. / El estado de situación actual del Negocio Asegurador



### 5.1 *New Business o Nueva Producción*

En general ha habido una fuerte caída de NP del 50/60% en el Segmento de Particulares y del 70/80% en el Segmento de Empresas debido al cierre de operativa comercial presencial en las oficinas y delegaciones.

- Sí se está percibiendo mayor actividad en los Ramos Personales, como Vida Riesgo, Salud y Decesos, acompañados de Campañas

Comerciales muy agresivas, especialmente en Salud y Decesos. También es perceptible este esfuerzo comercial en Ramos Personales, en las campañas digitales en los Medios y Redes Sociales.

- Así mismo y a consecuencia del aumento de fakes y delitos en internet, se está incentivando con campañas sobre productos para la contratación de pólizas que cubran los Ciberriesgos.
- También se detecta una activación de productos de salud, como pueden ser Tarjetas Familiares de Salud, con ofertas muy competitivas (entre 20/30 € por familia y mes)
- Nuevos productos o productos Covid-19 por Hospitalización , como por ejemplo en Generali, que lo ha lanzado en Italia y Portugal y ahora también en España y AON han lanzado coberturas innovadoras por el Covid-19, y se espera que en breve otras entidades amplíen la oferta aseguradora.
- Un centenar de aseguradoras ha aportado 37 millones de euros para constituir un fondo solidario. Con este dinero UNESPA suscribirá un seguro de vida colectivo que cubrirá el fallecimiento por causa directa del COVID-19 de quienes cuidan de la salud de todos los ciudadanos en la presente crisis sanitaria, así como un subsidio para los que resulten hospitalizados.

Los profesionales que contarán con esta protección serán los médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, celadores y personal de ambulancias que forman parte del Sistema Nacional de Salud y se encuentren involucrados directamente en la lucha contra el coronavirus. Estarán cubiertos tanto aquellos que trabajan en hospitales, clínicas y ambulatorios públicos, como los que lo hacen en centros del sector privado. Este seguro colectivo también protegerá a los médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería y celadores que trabajan para residencias de mayores; ya sean públicas o privadas.

De acuerdo con las estimaciones realizadas, el seguro de vida y el subsidio por hospitalización dará cobertura a través de este instrumento a más de 700.000 personas en todo el país. La industria del seguro constituye la mayor póliza colectiva de este tipo jamás suscrita en la historia de España para respaldar a quienes se encuentran en la primera línea de la lucha contra el Covid -19.

La protección tendrá una vigencia de seis meses, a contar desde el inicio del estado de alarma. Es decir, se cubrirá a todas aquellas personas del colectivo asegurado que sean hospitalizadas o fallezcan a causa directa del coronavirus desde el pasado 14 de marzo hasta el próximo 13 de septiembre de 2020, ambos días incluidos. La cobertura tiene, por lo tanto, carácter retroactivo.

- Las entidades y algunos mediadores han puesto en marcha Servicios Gratuitos como Consultas Médicas On Line, incluso para clientes que no dispongan de póliza de salud contratada, Teleasistencia Informática, Telefarmacia, etc....
- Alguna entidad ha puesto en marcha un servicio exclusivo de orientación a la mediación.
- Alguna entidad, por solicitud del mediador, ha cambiado el tipo de riesgo de la actividad normal de la Empresa a una nueva actividad por el Covid - 19 (Fabricación de Respiradores, Mascarillas, Material Médico, etc..) sin cambio de prima.
- Canales Presenciales están reconvirtiendo su trabajo en Televentas y Comercio Digital, aunque ahora mismo la curva de aprendizaje está en sus inicios. Uno de los procesos iniciales es efectuar “Gestiones de Cartera” es decir llamar a clientes para preguntar por su estado de salud y por si necesitan algún tipo de ayuda, llamadas que están siendo agradecidas por los clientes.

- Canales Telefónicos y Call Centers mantienen mucho mejor su actividad comercial, siempre que dispongan de leads para realizar su acción comercial.

## **5.2. Renovación de carteras**

Con la caída del Nuevo Negocio, el objetivo prioritario para Entidades y Mediadores es la retención del negocio de cartera (70/80% de la facturación), por el que se están arbitrando una serie de medidas especiales:

- Las Tarifas de renovación se están eliminando los incrementos de tarifa previstos, incluso alguna entidad está bajado el precio de renovación, especialmente a pólizas sin siniestros, o siniestros que no alcancen el 50% de las primas de la última anualidad. La frase a nivel de calle es “Prefiero cobrar el 90% del recibo de un buen cliente que el 0%”
- La Financiación y el Aplazamiento Recibos son el caballo de batalla que en próximas fechas van a tener un protagonismo muy importante.
- Hay alguna entidad que ya anunciado la devolución de un % importante de la prima entre el 20/30%, en función de la duración del Estado de Alarma.
- Muchos asegurados piensan, erróneamente, que si un riesgo está cerrado o un vehículo sin circular, pueden dar de baja el seguro, mientras dure el Estado de Alarma.
- La Ley de Circulación exige el aseguramiento de todo vehículo a motor si está matriculado, con independencia de su uso. Tanto es así que en caso de incumplimiento existen sanciones muy importantes y además en caso de siniestro los perjudicados

podrían reclamar contra el Patrimonio del causante de los daños.

- Alguna entidad no obstante, lo anterior, permite dar de baja el seguro, si el cliente previamente demuestra que ha dado de baja el vehículo en la Dirección General de Tráfico.

Además, pueden producirse varios siniestros con el vehículo parado, como por ejemplo, robo, incendio, descarga de baterías, inundaciones, etc...

Sobre los Riesgos Diversos es evidente que en hogares no es cuestionable dar de baja coberturas, pero en Comercios y Pymes

alguien puede ofrecer algunas suspensiones de garantías o coberturas (deshabitación, etc...), pero siempre con la póliza en vigor, porque también se pueden producir siniestros (Incendios, Robos, Inundaciones, etc....).

Ante esta situación la mayoría de las entidades están ofreciendo diversas opciones:

- Aplazamiento de pagos a 90/120 días
- No reclamar recibos impagados en el periodo de Alerta
- Fraccionamiento sin recargos
- Bonos de devolución de primas

El Sector HORECA (Hoteles, Restaurantes, Cafeterías) puede ser el gran perjudicado de la crisis, o por lo menos unos de los sectores que más tarde se recuperará, y por lo tanto se prevé una caída más fuerte en su renovación de recibos de cartera.

Los Pagos con Tarjeta de Crédito se han ofrecido en todos los ramos y modalidades para facilitar así también su posible aplazamiento o diferimiento con la entidad financiera.



Otro aspecto que se está desarrollando especialmente desde la Mediación es la Defensa Proactiva de las Carteras a través de diferentes opciones:

- Llamadas telefónicas ofreciendo descuento del 10% en el próximo vencimiento
- Fraccionamiento de los recibos a semestrales y trimestrales
- Reducción de Coberturas y Garantías
- Descuentos de Fidelización para clientes con varias pólizas

La mayoría de Mediadores están realizando llamadas a sus clientes de forma sistemática al objeto de saber como están, si precisan alguna ayuda e informando que están a su disposición para lo que necesiten.

Se estima que la Tasa de Anulación puede alcanzar una subida máxima de entre el 10/15% sobre los porcentajes actuales, en función del tipo de riesgo, ramo, canal de distribución, entidad, tipología de clientes, etc....

### ***5.3. Estrategia de Comunicación***

Dentro de las acciones de Estrategia Comunicativa a Mediadores y Clientes podemos destacar las siguientes:

Ampliación de la Orientación Telefónica con números de teléfono específicos, a todos los clientes, tanto en medios y recursos como en horarios, que todo cliente o mediador que desee consultar pueda hacerlo fácilmente.

Crear Apartado Covid-19 en la página Web para informar de los consejos y recomendaciones de las Autoridades Sanitarias.

Hay diversas Entidades y también Mediadores que están realizando News y Comunicaciones a Clientes, tanto del Covid-19, como de temas relacionados, las condiciones de los Créditos ICO a Pymes y Autónomos, etc....

Así mismo, se han puesto a disposición de los Clientes los servicios de Asistencia Psicológica Telefónica para poder atender de forma inmediata los síntomas del confinamiento, u otras dolencias previas que ahora misma no pueden ser atendidas en consulta presencial.

Además la gran mayoría de Entidades Aseguradoras han remitido Protocolos de actuación a sus Mediadores, con las medidas adoptadas, incluso con ampliaciones de las medidas adoptadas inicialmente.

También se ha generalizado la impartición de Webinars gratuitos a Mediadores y Clientes con temas relacionados con los cambios producidos: Desde Técnicas de Teletrabajo, Ciberriesgos, D&O, Mercados Financieros, Herramientas y medios de Video conferencias, etc..

Muchos mediadores están efectuando comunicados a sus clientes por mail, para que aseguren Ciberriesgos por el gran aumento de los delitos de seguridad, ahora que todo depende de la Nube, en todo tipo de empresas con independencia de su tamaño o actividad.

Se constata con esta crisis, de la necesidad de disponer de una estrategia comunicativa digital potente, que sirva como imagen de marca pero también como canal de comercialización complementario de los canales digitales.

#### **5.4. Ampliación de Garantías y Coberturas Covid-19**

En este aspecto, y a pesar de que generalmente la Condiciones Generales de las pólizas de Riesgos Personales tenían excluida la Epidemia/Pandemia en sus cláusulas, la mayoría de entidades a aceptado el Covid-19 como una enfermedad más con las siguientes matizaciones:

- **Ramo de Salud:** es quizás el ámbito más afectado como consecuencia de la adscripción de la Salud Privada a la Salud Pública decretada por el Gobierno. Principalmente las pólizas privadas pueden acceder a sus Centros Privados, pero una vez

atendidos es la Administración Sanitaria quien decide los términos y condiciones en cada caso.

En todos los casos posibles se están retrasando operaciones y pruebas que no sean urgentes, pero si el asegurado da positivo en Covid-19, incluso la prueba va a cargo de la póliza.

- **Ramo de Vida Riesgo:** Sin discusión todas las entidades dan cobertura en Fallecimiento e Invalidez, tanto en pólizas individuales como colectivas, quedarían fuera garantías complementarias como por ejemplo, Enfermedades Graves.
- **Ramo de Accidentes:** No cubre enfermedades por tanto no cubierto, ni como póliza principal, ni como garantía complementaria a otro ramo.
- **Ramo de Decesos:** Sin discusión todas las entidades dan cobertura en Fallecimiento. Se están dando problemas de servicio por la acumulación de casos en ciertas zonas, y algunos clientes están reclamando devolución de primas por servicios no realizados debido a las actuales circunstancias (Salas de Velatorio, Ceremonias, etc....)
- **Ramo de Asistencia en Viaje:** Con bastantes incidencias debido al cierre de fronteras, a la falta de medios de transporte, pues muchas compañías aéreas han cancelado los vuelos y las conexiones, las embajadas y los consulados están agrupando viajeros para el retorno en vuelos especiales, y en principio se van a respetar las condiciones establecidas en la póliza para las diferentes coberturas: estancias, hoteles, etc...
- **Modalidad Seguro Impago de Alquiler:** Debido a la gran demanda de este producto en las actuales circunstancias, y del más que previsible aumento de la siniestralidad se están ajustando las cláusulas, en función de las recientes novedades legislativas. Así mismo se están efectuando innumerables

consultas de los clientes con inmuebles en alquiler y las repercusiones que se puedan ocasionar ante el impago de las rentas.

## 5.5. *Política Técnica de Suscripción*

En general, y de momento en esta fase del Covid-19, se percibe cierta permisividad y relajamiento, esencialmente debido a:

- ✓ Es lógico que en momentos especiales se realicen acciones especiales como no ser tan exigente en los riesgos y descuentos, como en condiciones normales.
- ✓ Caída del 50/60% de la Nueva Producción en Ramos Particulares, y mucho mayor en Ramos de Empresas, supone una seria amenaza para alcanzar los objetivos anuales previstos en los Presupuestos y Planes de Acción de 2020, y hay quien ya habla de afectación también en 2021.

La mayoría de Entidades han aplicado las siguientes medidas:

- **Inspección Riesgos Personales:** Al objeto de facilitar al máximo la contratación de Nuevo Negocio de Ramos Personales se han instaurado diversas medidas, entre las que podemos destacar:
  - La teleselección
  - La firmas digitales
  - Las Solicitudes escaneadas
  - Fraccionamiento de Capitales asegurados
- **Inspección Riesgos Diversos y Autos:** en este apartado básicamente se han facilitado también medidas especiales:
  - Videoselección incluso de los propios clientes
  - Incremento de los Límites de Capital en Comunidades y Empresas
  - Carencia de Verificación de riesgos mientras dure el Estado de Alarma

- Documentación Caducada: así mismo se han ofrecido nuevos límites para documentación vencida en:
  - DNI caducado
  - ITV
  - Permiso de Circulación

## 5.6. Siniestros

En los siniestros, hay que tener presente que muchos clientes han evitado o quieren evitar contacto con personas de fuera del entorno, al menos en el Estado de Alarma, por lo que la caída de la frecuencia puede tener un “efecto diferido” en siniestros no urgentes.

Concretamente la frecuencia ha caído de forma importante en **Autos** - un 70% aproximadamente, varía según la entidad, y también en **Diversos**, en porcentajes muy altos, - del 50% en **hogar**. Pero en este último caso, en **Diversos**, su caída de siniestralidad se está compensando con el impacto del Temporal Gloria de Enero de 2020.

Así mismo, se detecta un incremento del uso del **Seguro de Salud**, que afectará a su siniestralidad.

Además, las Entidades de Salud que realizan la gestión de **Residencias** para gente mayor, están ahora mismo totalmente colapsadas con el Covid-19.

El ramo de **Crédito y Caución** por el aumento de la morosidad, así como el de **Seguro de Bajas/ILT** ya tienen ahora mismo, un crecimiento muy importante de casos y de siniestralidad.

El seguro de **Impago de Alquileres** está generando ya un aumento importante de frecuencia y siniestralidad, así como los seguros de **Protección de Pagos**.

También se está detectando un fuerte incremento de Cyberdelitos, lo que afectará en la medida de las coberturas y empresas aseguradas a las pólizas de **Ciber -riesgos** y su siniestralidad.

Destacable el aumento en la atención telefónica en la parte de **soporte jurídico** por el impago de alquileres y también en la parte laboral y fiscal, tanto para Pymes, empresas o empleados.

En los seguros de **Vida Riesgo**, se estima que habrá un impacto pero asumible por la siniestralidad del ramo, porque además en base a las estadísticas actuales, el Covid se concentra en las personas mayores de 70 años, es decir mayoritariamente en edad no laboral y por lo tanto con menores efectos en la cartera de asegurados.

En el ramo de **Decesos** se detecta ya en el mes de Marzo 2020 una subida del 65% de la frecuencia siniestral sobre Marzo 2019.

Por lo que respecta al Ramo de **Asistencia en viaje**, ahora mismo hay una bajada importante de la actividad, pero se prevé un decalaje de posteriores reclamaciones así como incremento notable de Asistencias en temas Laborales, Fiscales y Empresariales. Si se han incrementado de forma espectacular las reclamaciones de siniestros de Anulación de Viajes.

Por lo que respecta a los **Seguros de Ahorro**, se prevé un incremento de los rescates en función de la duración de la cuarentena, incluidos los **Planes de Pensiones y PPA**, y del impacto económico del Covid - 19 a las familias y a los autónomos.

Por otra parte, se está produciendo un diferimiento en **siniestros IBNR**, es decir, ocurridos pero no declarados, que se estima afecta al menos hasta el 50% de los siniestros, y que se notará más hacia la siniestralidad de final de año.

Otro aspecto que también preocupa son los Siniestros a consecuencia de la **RC Patronal o D&O**, por las responsabilidades que pudieran reclamarse de la actuación de las empresas y sus directivos en relación a Covid-19, por ausencia de suficientes medidas de protección a los trabajadores, algo que

viene confirmado por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el fuerte aumento de bajas ya detectado en las Mutuas Accidentes de Trabajo.

- **Peritajes:** Fotoperitación y Videoperitación incluso de los propios clientes cuando sea posible.
- **Reparaciones Urgentes:** son las que se están atendiendo, el resto se aplazan para cuando se relajen las actuales medidas del Estado de Emergencia.
- **Talleres:** aunque de forma escasa, siguen abiertos los recomendados por las entidades, pero la falta de riesgo en circulación baja la frecuencia, y en reparaciones no urgentes los clientes esperan para más adelante.
- **Agilización Liquidaciones:** La mayoría de entidades han establecido sistemas de liquidación más rápidos, o compromisos de 48 horas, o que al propio Mediador tenga la potestad de aprobar los siniestros hasta 1.000 euros previa presentación del presupuesto, Equipos específicos para Indemnizaciones, todo con el objetivo de que el servicio de siniestros no se demore.
- **Otros servicios:** Se han facilitado las gestiones de acceso al Testamento On Line, Teléfonos de Urgencias, Teléfonos Prioritario para Mayores de 65 años, etc...

## 5.7. *Cuenta de Resultados*

Naturalmente y como consecuencia de los comportamientos analizados previamente (Producción Nueva, Renovación de Carteras, Siniestros, Financiación, etc...) tendrán un impacto económico en la Cuenta de Resultados de cada empresa.

**Algunas recomendaciones:**



- Revisar los Objetivos del año 2020 para poder flexibilizar en función de cada caso los límites establecidos, y hacer alcanzables los objetivos revisado en 2020.
- Establecer un Business Plan con varios escenarios en función de la recuperación económica prevista, con revisión mensual en función de los datos y los acontecimientos.
- Diseñar un Plan de Tesorería para evitar tensiones de liquidez en los próximos 6/9 meses
- Revisión de los objetivos y funciones de los RRHH, fomentando la formación a distancia, el apoyo y ayuda psicológica si es necesaria, así como las posibles ayudas y planes de contingencia. Replantear las necesidades de trabajo a distancia y presencial.
- Sistemas y Tecnología: Dotar de los medios necesarios de forma permanente, ciber-seguridad, la nube, VPN, etc....
- Revisión de las Inversiones Financieras, Tipos de Interés, y la evolución de los Mercados y su posibles minusvalías en la Cuenta de Resultados.
- Management: Liderazgo en permanente evolución, la adaptación a cada momento es la clave más útil, y fomentar la participación del equipo a pesar de las distancias físicas.



### **Aceleración de la diversificación del negocio:**

- *Ciberseguridad*
- *Silver Economy*
- *Seguros inteligentes conectados*
- *Seguros sostenibles*

## 6. **Impacto de la Economía en el Sector Asegurador: Inversiones, Compras, Fusiones y adquisiciones.**



En cualquier crisis, los mercados se cierran y en particular, en la crisis financiera anterior, hubo un parón significativo. En esta ocasión, aunque estamos delante de una crisis sanitaria, evidentemente el tiempo en el que estamos confinados afecta a las finanzas y en la economía real.

Inversiones, compras, fusiones y adquisiciones, lo normal es que se paralicen hasta ver cómo afectará a los balances de las compañías y a la capacidad y pulmón financiero para asumir compromisos a largo plazo.

Para las compañías que cotizan en bolsa, también las caídas afectan a su capacidad de compra. Por su puesto, es interesante y una buena oportunidad para comprar, pero el mercado ha afectado a todas las cotizaciones por lo que a todas les ha bajado su capacidad.

Las compañías aseguradoras cuentan con el beneficio de una reducción en la siniestralidad por la caída de la frecuencia en determinados ramos, como autos, sin embargo, las corredurías no tienen esta variable en su balance. Hay otros ramos más afectados como son los de salud, decesos, impago de alquileres, caución o vida.

**Por lo tanto, el impacto negativo más preocupante, a corto y medio plazo, es singularmente el de la pérdida generalizada del valor de los activos de las carteras que respaldan las obligaciones futuras de las compañías.**

El aumento de los spread soberanos, mucho mayor aún de los spreads de las emisiones corporativas que recogerán con toda probabilidad con el tiempo una progresiva migración hacia ratings de peor calidad crediticia y, finalmente, la drástica reducción experimentada por la valoración de las exposiciones en renta variable tendrán un doble efecto: su traslación a los resultados de las compañías, y un impacto directo también el valor económico de sus recursos propios, con afección en definitiva a sus ratios de solvencia.

Mucho mayor lógicamente en el negocio de Vida que en el de No Vida, destaca un informe publicado por el País sobre los efectos del Covid - 19 en el sector asegurador. Como puede observarse en el desglose de las carteras de las aseguradoras europeas por países que recogía el último EIOPA, en países como Italia y España domina con claridad la inversión en bonos gubernamentales (especialmente, en los dos casos, en deuda pública de sus propios gobiernos), en Reino Unido, Alemania y Francia el sesgo lo es más hacia bonos corporativos convencionales. Además, la exposición a renta variable es, en el caso español, mucho más reducida que en los países mencionados.

**Ese perfil de riesgo más conservador de las aseguradoras españolas, se ve acentuado adicionalmente (en cierta medida es explicativo de la propia estructura de las carteras de inversión) por la utilización en el ramo de Vida de técnicas de gestión muy orientadas al casamiento (*matching*) de**

**flujos.** Sin duda ello atenúa también, parcialmente, los efectos indeseados de graves alteraciones en las condiciones de mercado como las que ahora han tenido lugar.

En un informe reciente de Deloitte y en relación a los informes de la OCDE o de The Insurance Information Institute, los aseguradores, en general, probablemente se verían afectados por una fuerte desaceleración de la actividad económica y en sus perspectivas financieras a corto y largo plazo. La preocupación más general es cómo podría afectar al crecimiento y a la rentabilidad de las carteras de suscripción e inversión de los aseguradores. A medida que esta situación evolucione, se espera que los aseguradores continúen sirviendo de amortiguadores para la economía y la sociedad.

### **6.1. Impacto en el Cliente**

Los clientes se van a ver afectados, en mayor o menor medida también por el tiempo en el que están parados sus negocios y también por la industria a la que pertenezcan.

**El sector ocio y viajes,** destacar la importante caída que está teniendo ya que el turismo se ha parado drásticamente, y probablemente no se vuelva a activas hasta pasado un buen tiempo, por lo que vuelos, hostelería, etc. van a sufrir fuertes impactos. En cuanto al ocio, todo el que pueda realizarse online, podrá seguir activo, mientras el que presencial, incluido el deportivo ha caído drásticamente.

Aquellas compañías que tienen la garantía de asistencia en viaje tendrán incidencias en los clientes de seguros de alquiler. Algunos clientes, están empezando a demandar ajustes de primas.

**Por segmentos,** las PYMES y autónomos se verán muy afectados por esta crisis, las compañías ya estaban trabajando para incrementar la personalización de la oferta y algunas lo habían puesto en su agenda estratégica. Sin duda aquellas compañías que consigan la vinculación, demuestren en estos momentos el respaldo podrán afianzarse como líderes en este mercado

El segmento Mayores. Hay una oportunidad clara que está todavía pendiente de desarrollar con ofertas interesantes.



- Llevamos mucho tiempo hablando de la oportunidad de cubrir las necesidades de este colectivo que en estos tiempos se está viendo más solo y vulnerable. Hay mucho por hacer y las nuevas tecnologías tienen mucho que aportar, puede ser que esta crisis sirva como catalizador definitivo.
- Es el colectivo más desprotegido, en el futuro se tendrá que ser mas sensible y moverse mas rápido mas allá de la tradicional teleasistencia en caso de urgencia. ahora hemos visto la necesidad real de gran parte de este colectivo.

**Salud.** Sanidad privada en la “nueva normalidad”. Además del punto mencionado en el apartado de Digitalización sobre la telemedicina, será necesario observar la reacción de la sociedad ante la sanidad pública y su impacto en la sanidad privada.

**Coberturas.** Incremento de demanda de pago por uso. Los servicios de pago por uso estaban empezando a ser impulsados por varias compañías. Es posible un escenario donde una parte de la población demande más estos servicios como resultado del periodo de inactividad

**El segmento de Silver Economy,** con mucha proyección y oportunidades para abordar con propuestas inteligentes con amplias capacidades.

Por otro lado, se están solicitando y ofreciendo ayudas a clientes. Hay aseguradoras que ya han establecido bolsas con ventajas para ayudar a los clientes:

- Aplazamiento recibos
- Cartera Pymes y Autónomos extornar del Recibo el tiempo en Estado de Alarma.
- Salud no sufre, va bien.
- Cartera de abril será la clave para ver que ocurre, han de pasar 30 días para ver el volumen de anulaciones.
- Bonos



Los clientes han dejado de contratar, por lo que la principal afectación se produce en la nueva producción que se ha visto afectada por esta situación, pero también algunos nos han comunicado que la renovación de pólizas en el cliente empresa se ponen en cuestión con demanda de descuentos.

Asimismo, alguna compañía aconseja a sus clientes, como medida de prevención, solicitar cita previa en el caso de necesitar personarse en una oficina, y recomienda que sólo se acuda a las oficinas para las operaciones que no puedan realizarse por medios telemáticos.

## ***6.2. Impacto en los Mediadores***

Los mediadores están viviendo esta crisis desde diferentes puntos de vista. Esperamos una caída del PIB, caída en las facturaciones, y obviamente en los ingresos que están relacionados con la economía del país, por lo que hay preocupación, todo dependerá de lo que dure esta crisis. También hay la restricción de no poderse relacionar con los clientes físicamente, ya que están los negocios e industrias cerrados y no se sabe cuanto durará el estado de alarma.

La mediación en general está siendo afectada porque no hay nueva producción y se está centrando en defender las carteras.

La Mediación es una actividad que depende en un porcentaje elevadísimo del contacto directo y de la presencia física con el asegurado, motivo por el que el impacto está siendo considerable, muy fuerte. Se está teniendo que “reinventar” y encontrar nuevos recursos para llegar al cliente y ofrecerles las mismas soluciones que antes de la crisis Covid – 19.

A los mediadores como a las compañías está afectando el nuevo negocio y desarrollo de nuevas oportunidades. Por ello, están realizando una mayor gestión interna con sus clientes, se agilizan temas de siniestros y pago de primas. Un dato relevante es que la media de cotizaciones del sector se está situando un 50% por debajo del volumen que teníamos una semana previa al estado de alarma.

Las compañías están manteniendo un contacto estrecho con los mediadores, desarrollando varias iniciativas de apoyo a sus clientes, como el asesoramiento



legal sobre el Covid - 19, el de la moratoria de alquileres y la asistencia en los microcréditos para alquileres, entre otras.

Lógicamente, la Nueva producción se está resintiendo, pero hay una labor importante y es la contención de Clientes, por lo que su labor de Asesoramiento en estos momentos es, si cabe, todavía más importante que antes. La actividad se está centrando en la revisión de sus pólizas y coberturas y contención de anulaciones.

La atención se ha cambiado, de la presencia física a la relación y atención por la Video o Teléfono, pero el servicio es igual o mejor que el que ya se venía prestando antes y estamos incluso ahora, hay más proximidad y colaboración, pues hay más tiempo para hablar, y se evitan desplazamientos.

Ha habido una ruptura del paradigma: los corredores se han adaptado al nuevo escenario de tele-trabajo. Quizás, algunos más pequeños no tanto, pero sin lugar a duda, se va a acelerar la digitalización de los mediadores:

- Aunque no va a haber ruptura total
- Seguirá el punto relacional

El negocio para la mediación disminuirá durante la crisis del Covid - 19, en la que habrá foco en:

- Atención y defensa de la cartera, más que la NP
- Mucha comunicación:
- Webinar
- Consejo asesor
- Saben y perciben que tienen un socio potente: GRAN COMPAÑÍA DETRÁS
- Promover las emociones, estar en contacto

Después de esta crisis, será más necesario que la mediación se reinvente, porque el cliente saldrá más digital de esta crisis por el uso de las nuevas tecnologías y redes sociales. La figura de Digital advisor (asistente virtual) se potenciará en ramos masa, si bien habrá excepciones dentro de estos y también diferentes ramos donde la figura del mediador y su asesoramiento será clave.

Alguna importante asociación de corredores y también algunas compañías, han recomendado que prioricen el uso de los canales digitales, como el correo electrónico y el teléfono en el servicio y atención a sus clientes y el e-cliente. En el caso de que deban realizar gestiones presenciales, en cualquier lugar, deben de seguir las recomendaciones de prevención que marca el Ministerio de Sanidad, guardando las distancias adecuadas y evitando la concentración de personas en lugares cerrados.

La relación entre compañía y mediador, también cambia ya que, al cerrar las oficinas y agencias, la manera de relacionarse es a través teletrabajo y la relación es puramente telefónica intentando conservar el pulso y la “tensión” necesaria para el mantenimiento del negocio. Afortunadamente, los equipos tienen una gran capacidad de adaptación a cualquier situación y la respuesta es muy positiva.

### ***6.3. Impacto en la Estructura Organizativa***

Llevábamos mucho tiempo hablando de estructuras organizativas líquidas, y con esta crisis hemos visto lo que significa, su compromiso, flexibilidad y colaboración y valores. Los sistemas de trabajo cambian y las estructuras se simplifican.

De momento el sector asegurador está manteniendo las estructuras. Sin proceder a una regularización, aunque obviamente esto dependerá también de lo que dure el confinamiento y cuanto se pueda deteriorar la economía.

El compromiso con el empleo y con el talento de los colaboradores es una constante en todas las compañías real y duradero.

Hemos conseguido que la práctica totalidad de nuestra plantilla pueda desempeñar sus funciones desde su casa y ello, además, manteniendo niveles de productividad aceptables.

La gente sigue trabajando con normalidad, dentro del estado de alarma decretado por el gobierno. En algunos negocios de y compañías, la carga de trabajo incluso se ha multiplicado, por lo que se están realizando contrataciones para poder hacer frente a esa sobrecarga de actividad, hasta que vuelva la situación de “normalidad” que todos deseamos.



Algunas compañías y mediadores han ido realizando cambios en el tiempo para adaptarse a una nueva forma de trabajar, más horizontal y Mikelcolaborativa, con foco en el cumplimiento de objetivos y mucha flexibilidad para facilitar la conciliación familiar. Con esta crisis se han acelerado estos cambios aplicando a los equipos esta forma de trabajar, remota y flexible para que todo el mundo pueda desarrollar sus funciones desde casa.

#### **6.4. Impacto en Recursos Humanos y Formación**

El sector asegurador da mucha importancia a que los profesionales cuenten con formación constante por medios digitales que facilite aprender y formarse en cualquier lugar. Muchas organizaciones aseguradoras y tecnológicas de apoyo al sector, aprovechan esta cuarentena para seguir formando a sus equipos.

La necesidad de adaptación, trabajo en equipo, comunicar bien, disciplina, desarrollo de webs, inteligencia emocional, este tipo de perfiles serán los necesarios.

En general diría que espero que dé un empujón a una cultura de logros, de responsabilidad individual en el trabajo.

Formación en cultura digital

- Impulso al desarrollo tecnológico
- Digitalización balanceada con el trato humano, para la gestión de situaciones complejas
- Combinación técnica y humanidad
- Aprender a escuchar

Es importante que las empresas establezcan las condiciones óptimas para el desarrollo del talento. Un peso relevante de esto recae en la formación, pero no podemos olvidar que hay otros aspectos como la motivación de los equipos o que la empresa facilite también el desarrollo profesional.

Efectivamente, la formación es un elemento relevante, pero hay otros a tener en consideración. Las organizaciones deben cuidar a sus personas para que puedan ofrecer lo mejor de sí mismos, generando oportunidades para que fluya su talento.



Favorecer un entorno de trabajo positivo y motivador, que posibilite su participación y contribución; orientando su actividad mediante el establecimiento de objetivos claros y retos alcanzables, y ofreciendo feedback profesional para poder mejorar.

Los profesionales de las corredurías, está cambiando muy positivamente. Cómo se preparan las reuniones, ahora hay mucha más disciplina, y mayor toma mas decisiones. Estos valores, y la versatilidad, adaptabilidad y formación en tecnología, configura una serie de aptitudes que vamos a ir necesitando cada vez más. El conocimiento técnico se va a presuponer, pero las aptitudes y actitudes de colaborar más activamente serán muy necesarias.

La necesidad de adaptación, trabajo en equipo, comunicar bien, disciplina, desarrollo de webs, inteligencia emocional, este tipo de perfiles serán los necesarios.

Por otro lado, en compañías de consultaría y soporte tecnológico al sector, los perfiles que tengan una formación en análisis de datos, recopilación y uso, van a ser de gran valor, ya que, las tecnologías del futuro – aunque algunas ya presentes – como la IA o el Blockchain, están basadas en los datos. Estas tecnologías se aplican en todos los sectores industriales.

Todo lo que tiene que ver con la inteligencia artificial, el *big data*, el *blockchain*, la computación en la nube, el Internet de las cosas (IoT), la digitalización, la tecnología, en definitivas cuentas, va a ser el trabajo del futuro. También lo relacionado con el Marketing digital (redes sociales) y e-commerce.

Jóvenes con formación en las materias indicadas antes: especialistas tecnológicos, matemáticos, ingenieros y Marketing. El salario es importante, pero no lo es todo. Buscan flexibilidad laboral, tiempo libre y la posibilidad de crecimiento dentro de la empresa.

Todo lo relativo a las herramientas de índole tecnológico van a ser requeridas para cualquier perfil que tengamos que contratar. Los propios trabajadores, con esta crisis ya se han puesto las pilas para adaptarse a estas necesidades.



## **6.5. Impacto en Tecnología y Digitalización**

Esta crisis va a significar un antes y un después en transformación digital, ya que hemos visto cómo la tecnología digital nos está ayudando a relacionarnos, a mantener nuestros puestos de trabajo y a mantener las actividades como si estuviésemos asistiendo físicamente.

Es posible que esta experiencia abra posibilidades en aquellas empresas que no tenían la digitalización entre sus objetivos.

Algunas empresas no estaban preparadas para esta situación, y que el confinamiento las ha obligado a tomar decisiones que las han puesto en el camino de la digitalización. La clave para acelerar el cambio está en apoyarse en compañías que pueden asesorar y ayudar a poner en marcha este tipo de procesos.

La digitalización en la mediación, se va a tener que acelerar y se dotarán de nuevas capacidades tecnológicas que permitan hacer su trabajo de forma más eficaz y eficiente. Es un cambio cultural de la mediación. El que está preparado para atender a sus clientes de forma remota saldrá fortalecido.

Casi con total seguridad, lo que esta sucediendo, nos va a llevar sobre todo a las empresas más retrasadas, a acelerar la digitalización de las mismas. Hay imaginación y talento suficiente, como para afrontarlo.

Va a ser la hora de la verdad, menos glamour – todos entienden de digital – y más de análisis y dedicación a fondo por los que saben del tema.

- El seguro es más adaptable porque no tienen la inercia de otras industrias con largos y costosos procesos como por ejemplo el automóvil.
- Hay que dar soluciones globales a problemas globales, hay que tener claro la necesidad de ayuda mutua.
- EL RETO: Reinventar la propuesta de valor aprovechando las ganas de asegurarse como consecuencia de la incertidumbre, ofreciendo más servicios de prevención.
- ¿Qué significa estar protegido? Pase lo que pase. Protección de las personas, de las empresas, eso es proteger el país.



Se acepta mejor ahora las reuniones por videoconferencia

- Van a cambiar los hábitos de reuniones, menos viajes, más videoconferencia
- Nosotros utilizamos corporativamente webex, a nivel de relaciones con otros, toda clase de herramientas, nos adaptamos a la corriente popular, zoom, WhatsApp, hangouts.
- Estamos empujando BINET una herramienta para los Corredores en la cual ya están el 90% de los Corredores
- Estamos facilitando herramientas digitales a los Corredores para su relación con los clientes. Como por ejemplo un Kit tipo suit p.e.:
  - Microsite de D&O:
    - Banner
    - Emailing de acción
  - Editables de pdf para facilitar el relleno de documentos para clientes que no tienen scanner o impresora.

En el mapa de riesgos de la mayoría de entidades no estaba contemplado un plan de contingencia para una pandemia.

Los equipos informáticos y herramientas colaborativas con las que estamos trabajando ayudan a mejorar nuestra manera de trabajar y están para quedarse. Espero que efectivamente sirva de acelerador de la digitalización.

Las cosas pasan porque los clientes lo exigen

- Se extenderá la digitalización
- Para evitar el colapso hay que montar contact center y tecnologías de conexión
- En la Mediación:
  - i. Psunami digital
  - ii. No tienen la misma capacidad de invertir
  - iii. Aliarse unos y otros

En estos periodos está habiendo más demanda de consultas sobre coberturas, servicios, etc., desbordando en ocasiones los centros de atención al cliente. Como es sabido la Inteligencia Artificial puede aportar mucho en este aspecto mediante la resolución automática de consultas simples liberando a los agentes para resolver aspectos más complicados y de valor añadido. Asimismo, los avances de telemedicina, chatbots de diagnóstico, etc se verán posiblemente incrementados.

Ejemplos en Inglaterra con Babilon y la seguridad social Inglesa NHS con diagnostico y receta digital. En china good doctor Kiosko de autoservicio con dispensador. En España existen varios. Sin descartar que en el futuro una telemedicina coordinados con la Seguridad Social.

## **6.6. Impacto en Comunicación y Marca**

Un centenar de aseguradoras ha aportado 37 millones de euros para constituir un fondo solidario. Con este dinero UNESPA suscribirá un seguro de vida colectivo que cubrirá el fallecimiento por causa directa del COVID-19 de quienes cuidan de la salud de todos los ciudadanos en la presente crisis sanitaria, así como un subsidio para los que resulten hospitalizados.

De acuerdo con las estimaciones realizadas, el seguro de vida y el subsidio por hospitalización dará cobertura a través de este instrumento a más de 700.000 personas en todo el país. La industria del seguro constituye la mayor póliza colectiva de este tipo jamás suscrita en la historia de España para respaldar a quienes se encuentran en la primera línea de la lucha contra el COVID-19.

Además de lo anterior, individualmente las compañías han lanzado una serie de iniciativas para la prestación de servicio y ayuda a los asegurados y a sus redes de distribución, autónomos y demás.

Más que nunca, en estos días de confinamiento por la crisis del Covid - 19, la comunicación entre compañías aseguradoras, mediadores y clientes se hace todavía más necesaria.

Se trata de dar tranquilidad y también de prestar los servicios necesarios para la gestión de incidencias o la contratación o la gestión de algún siniestro. Estas acciones posicionan al sector en su conjunto, y a las compañías o mediadores en particular de una manera amigable frente a esta dura y difícil crisis sanitaria que estamos viviendo.



## ***6.7. Impacto en Management de Negocio: facturación NP, renovación carteras, siniestralidad, comisionamiento, incentivos, gastos internos (Humanos y Estructura) y Margen de Explotación***

Con carácter general, el impacto vendrá por una bajada en la nueva producción, es decir la entrada de menos negocio nuevo, la capacidad de mantener la cartera de clientes, y el comportamiento de la siniestralidad.

Para los ramos de autos, la siniestralidad se mantendrá por debajo, por la bajada de la frecuencia, mientras que, en ramos de decesos, impago de alquileres, caución, vida o salud, la siniestralidad ascenderá.

Es pronto para saberlo, pero por supuesto que se va a ver resentida (menos ingresos, aunque también posiblemente algo menos de siniestralidad) Pero los costes fijos seguirán siendo los mismos y las rentabilidades claramente más bajas.

Al mismo tiempo, la disminución de los tipos de interés pesará mucho en todo el sector de los seguros, pero afectará muy especialmente a las operaciones en los sectores de los seguros de vida y las rentas vitalicias.

La recuperación va a ser más lenta que rápida, el seguro es contra cíclico. Aun es pronto para poder ver el verdadero impacto. Si bien hay un aumento de asesoramiento jurídico por temas laborales tanto a Pymes, como a empleados se ha situado por encima del 60%.

Con respecto al seguro del impago de alquileres el sector está asesorando y gestionando las moratorias y en las ayudas que el gobierno lanzo hace unas semanas.

En Protección Jurídica, un repunte de siniestralidad en impago de alquiler, como consecuencia de un mayor desempleo en los próximos meses, aunque se recupere rápidamente. Esperamos que las medidas adoptadas por el gobierno mitiguen esta situación.

En cambio, en asistencia vehículos esperamos una reducción de la siniestralidad por una menor frecuencia.



La crisis del Covid - 19 está afectando a múltiples coberturas. Temas personales, vida salud, incapacidad transitoria, accidentes, luego industria y comercio, perdida de beneficios, etc. está afectando mucho. El seguro de crédito hay una restricción significativa por la calificación.

La siniestralidad va un poco igual que la crisis anterior, porque cuando se ralentiza todo, como en autos que baja la frecuencia. En salud todo lo contrario, en hogar e industrial se mantiene, en crédito habrá un repunte. El sector lo aguantará muy bien.

La cuenta de explotación de los mediadores viene solo de las comisiones, gestión de gastos y parte de las inversiones, entre ellas tecnología, mientras que las compañías tienen también la gestión de siniestros que no repercuten en beneficio de los mediadores.

Así que, en esta crisis que supondrá una bajada de la facturación, pero también la mejora de la siniestralidad en algunos ramos, los mediadores no se verán beneficiados por este resultado positivo, frente a las compañías que si lo verán. Vimos en la crisis anterior que el sector asegurador mantuvo el resultado. A la mediación le falta este elemento estabilizador.

Claramente habrá una bajada de ingresos por comisiones, nueva producción y rápeles, aunque las aseguradoras podrían flexibilizar los objetivos, previamente fijados con los Corredores.

En Patrimoniales se ha reducido la comunicación de siniestros en un 61% durante el mes de marzo. Estamos atendiendo solo aquellos siniestros de carácter urgente.

Respecto a Asistencia/Decesos el impacto ha sido muy alto, con un incremento en los siniestros de fallecimiento de un 165%. Esperamos que se mantengan en cifras muy elevadas en el mes de abril.

En determinados ramos, todavía es pronto para saber con exactitud el impacto que esta crisis tendrá en nuestra cuenta de resultados, aunque, a fecha de hoy, sabemos que la probabilidad de tener un impacto significativo es alta. Los mayores impactos se producirán en los ingresos por primas, debido a la caída de



actividad y cierre de oficinas comerciales tras el estado de alarma y, en gran medida también, por la siniestralidad derivada del incremento de mortalidad provocada por la pandemia.

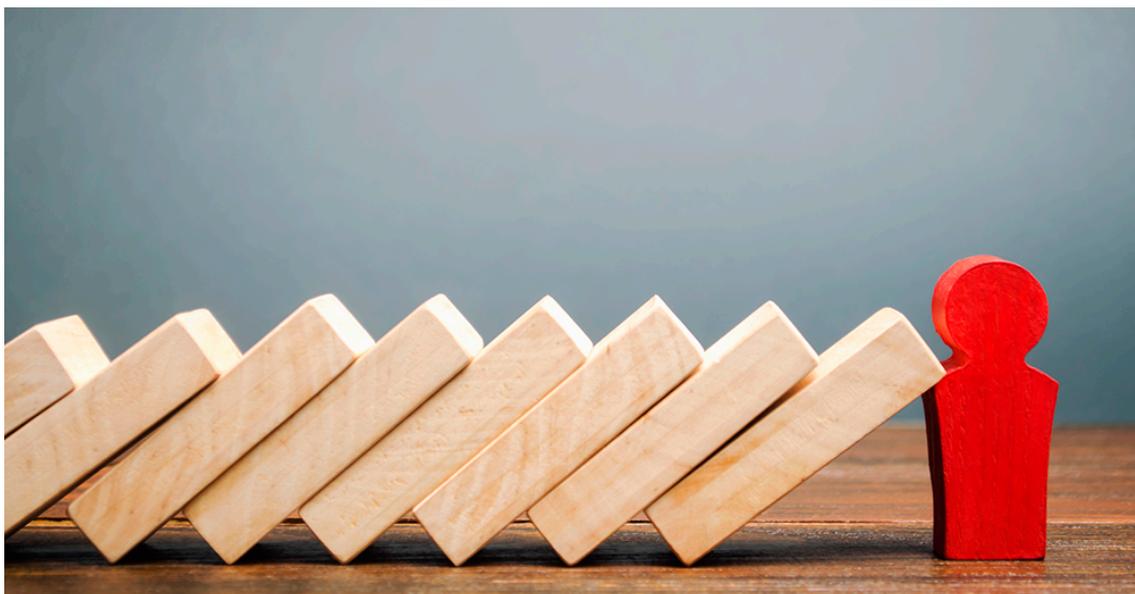
En todo caso, la fortaleza de la cuenta de resultados de las aseguradoras, y la solvencia, nos hacen afrontar la situación con tranquilidad y total garantía para seguir prestando un servicio de máxima calidad a los clientes.



### Transformación de las organizaciones empresariales:

- Aceleración del talento
- Nuevo marco Compañías – Mediadores
- Convergencia Insurtech vs Corporación
- Impulso de la RSC

## 7. Valoración sobre el impacto económico y algunas lecciones para el futuro.



### 7.1. ¿Qué impacto puede tener la paralización de la actividad en la economía mundial?

PIB PREVISIONES		
	2020	2021
FMI	-8,0%	4,3%
BBVA	-8,0%	
Bankinter	-2,0%	2,7%
S&P	-3,1%	2,1%
Goldman Sachs	-9,7%	
Deustch Bank	-15,0%	
UniCredit	-15,5%	9,5%
FUNCAS	-3,0%	
Consejo Economistas	-4,0%	
CEOE	-9,0%	
IESE	-5,0%	
OCDE	-9,0%	
FAES	-10,0%	
PwC	-15,0%	

La mayoría de la literatura consultada y del amplio número de directivos que hemos entrevistado coinciden en que es pronto para saber qué va a pasar en la economía mundial, en España y su repercusión en la industria aseguradora.

Dependiendo de la duración de un estado de recesión – crecimiento negativo de la riqueza – siempre se produce un

decalaje o impacto asistólico en el seguro o dicho de otra manera, el efecto de recesión por reducción de la actividad económica suele impactar con retraso en los resultados de los diferentes actores de la actividad aseguradora.

La crisis del COVID-19 nos ha pillado a toda la humanidad, ciudadanos, empresas, gobiernos, con absoluta sorpresa. Las noticias que llegaban de Wohan nos parecían demasiado lejanas para que nos preocuparan y creímos que era un foco local que resolverían los chinos aplicando medidas drásticas de control.

Incluso, cuando se detectan focos en la Lombardía, en Italia, a mediados de febrero, la mayoría de los dirigentes de países no se preocupaban lo más mínimo por el COVID-19 y seguían con sus mismos discursos, en algunos casos despectivos hacia quienes comenzaron a tomar en serio la crisis del Covid-19 y a tomar medidas de confinamiento.

Es verdad que algunas corporaciones multinacionales, vista la situación en Italia comienzan a organizar los primeros planes de contingencia, poniendo el foco en la prohibición de asistencia a eventos masivos y a la protección de la salud de sus empleados.

La realidad es que actualmente todos los que tienen responsabilidad de gobierno y los ciudadanos de este planeta se están tomando en serio la crisis más importante desde la Segunda Guerra Mundial que Eudald Carbonell, arqueólogo y co – director del Proyecto Atapuerca, la ha calificado como crisis de la especie humana y último aviso antes de que pueda colapsar si no adoptamos una “conciencia crítica” ([entrevista en Público](#))

La Directora del FMI, Kristalina Georgieva, ha manifestado que “estamos ante una crisis nunca vista”.

El informe del [Asian Development Bank](#) (ADB) ha estimado que la crisis Covid-19 tendrá un impacto negativo en la economía mundial entre 2,0 y 4,8 billones de USD en 2020, previendo recuperar el crecimiento en 2021.

El barómetro extraordinario de [Deloitte](#) sobre el impacto del Covid-19, nos muestra que un amplio espectro de encuestados, casi dos tercios, se expresan que



habrá una recuperación global para el segundo semestre 2020 y primer trimestre de 2021, aunque se reconoce que sectores como turismo y venta de coches habrá que esperar más.

En el informe – entrevista de Swiss Re, Jerome Haegeli economista jefe de Swiss Re cree que la recesión durará dos trimestres y posiblemente tres, pero después habrá recuperación rápida. Señala además que se “producirán cambios en la propuesta de valor de las empresas a sus clientes”.

Christoph Nabholz señala, en el mismo informe, que como consecuencia del Covid – 19, *“el consumidor adopta una posición de miedo, está tomando una mayor conciencia del riesgo, buscando las personas protección con el seguro.”* Además, comenta, *“que una reciente encuesta en el Reino Unido señala que el 45% de los encuestados creen que el seguro no pagará en caso de fallecimiento a consecuencia de Covid-19”*. Es preciso, sentencia, *“aprovechar la situación creada para comunicar mejor y aclarar malentendidos entre el público.”*

La OCDE apuntaba en su informe de 2 de marzo algunos aspectos a tener en cuenta:

- El impacto en los mercados financieros, del transporte y de las cadenas de distribución.
- La caída notable del turismo, los viajes de trabajo y de los Congresos y eventos de empresa.
- La mayor interconectividad de la economía mundial hace que todo, para bien o para mal, como este caso, se extienda.

**La primera conclusión que podemos obtener se puede expresar así:**

- **Nos enfrentamos a una crisis de consecuencias difíciles de pronosticar.**
- **En el escenario más optimista, no entraremos en la vía del crecimiento hasta el primer trimestre de 2021, dicho de otra manera, tenemos casi 12 meses de travesía del desierto.**
- **El decrecimiento de la economía mundial va a ser mayor en el turismo, transporte y congresos.**



## **7.2 ¿Será mayor el impacto en España?**

La previsión de crecimiento del PIB en España antes de Covid-19 era para 2020 del 2,0% y para el 2021 del 2,7%.

Las estimaciones con la crisis del Covid – 19 son del -2% con una recuperación parcial - +1,5% en 2021. En términos absolutos supone una pérdida de riqueza de 25.000 millones de € en 2020 con una recuperación de 18.750 millones de € en 2021, con un saldo de + 6.250 frente al que se había previsto antes de la crisis de 107.750 millones.

**Otra conclusión, la crisis Covid – 19 va a producir un lucro cesante de 100.000 millones que sin duda alguna va a ralentizar las inversiones y proyectos de expansión en términos globales.**

El componente servicios en la estructura productiva española es del 60% y dentro de esta la hostelería (13,8%) y el transporte & logística (23,2%) suponen el 37% o el 22,2% del total del PIB español.

Ambos sectores están “tocados” directamente por la crisis Covid – 19 y suponen una parte sustancial de la riqueza nacional, impactando de manera notable en el empleo y consecuentemente en la demanda de bienes y servicios.

No podemos ni debemos hacer pronósticos de lo que pueda pasar y qué tipo de “letra” reflejará la recuperación, que por supuesto se producirá, aunque nos tememos que con una lentitud mayor que la deseada en comparación con otras zonas del mundo.

## **7.3 ¿Cómo puede afectar a la industria aseguradora española la crisis Covid -19?**

El seguro siempre refleja el estado de la economía, en ocasiones con cierto retraso en la medida que cobra por adelantado una parte sustancial de sus ingresos.



A más actividad económica, más seguros contratados como punto de partida, al menos en la parte de seguros no vida que es lo que vamos a analizar a continuación.

Cuando hemos consultado a muchos directivos de Compañías, de Corredurías, de instituciones sectoriales y tecnológicas, todos sin excepción han respondido que es pronto para pronosticar cuál va a ser el impacto para el seguro del covid-19. Sí expresan con claridad el primer impacto debido al confinamiento, la bajada drástica del nuevo negocio, de la nueva producción.

A nuestra pregunta sobre cómo será el impacto en el seguro un alto directivo nos decía textualmente lo siguiente:

***“La intensidad del impacto negativo en primas del covid-19 variará en función ramo y del tomador de la póliza: en líneas generales será menor en el caso de productos de particulares, y más intenso para profesionales o empresas (dejamos fuera de consideración cualquier producto de vida ahorro)***

***Los distintos escenarios estarían en función de tres variables: la propia duración del estado de alarma, el ritmo de recuperación progresiva de la actividad económica y la fecha de aparición de una vacuna o fármaco equivalente. Para el escenario más probable, en el que casi todo el impacto en términos de PIB se recuperará a lo largo de 2021 las primas en no vida probablemente muestren una caída menor que la del PIB en 2020 y una notable recuperación a lo largo del año 2021.”***

No podemos estar más de acuerdo con lo que cita este directivo.

Aunque no son iguales, si analizamos la crisis del 2008, y siempre exclusivamente de los seguros no vida, observamos lo siguiente:

- El seguro no vida<sup>1</sup> decreció en 2009 (- 1,4%), tuvo un comportamiento prácticamente plano en 2010 (+0,3%) y en 2011 (- 0,3%), volvió a decrecer en 2012 (- 1,9%) y 2013 (- 2,7%) para comenzar la senda de la

---

<sup>1</sup> Fuente: Informes de Sigma – Swiss Re



recuperación del crecimiento sostenido a partir del 2014 (+ 0,9%) coincidiendo con la recuperación del crecimiento de la economía.

- La fluctuación del crecimiento/decrecimiento en el periodo 2009 – 2014 dependió del comportamiento del seguro del automóvil que sufrió fuertes caídas de primas y lo mismo pasó con ramos como Transportes, RC, Construcción, Seguros de Avería de maquinaria, Pérdidas pecuniarias y Montaje.
- Los seguros Multirriesgos mantuvieron un crecimiento razonablemente sostenido y salud fue el gran soporte del crecimiento total mediante
- revisiones contantes de los precios y por incremento de nuevos asegurados.

Otros directivos nos han manifestado que el impacto en la siniestralidad, proyectado al ejercicio completo va a ser mínimo, incluso puede tener, señalan, un efecto positivo en el descenso de la frecuencia como por ejemplo en el seguro de automóviles que representa un tercio del negocio no vida. Es verdad que otros, por ejemplo, Crédito y caución, verán incrementada la siniestralidad u otros seguros como los de vida, decesos o salud.

#### ***7.4 ¿Se puede repetir la misma situación?***

Creemos que no:

- En el 2008 la crisis fue financiera en origen, provocada por una burbuja inmobiliaria que incremento los precios de sus activos de forma irreal por pura especulación financiera y que arrastró a la economía mundial que cayó durante varios años en depresión, en algunos países con una intensidad brutal como fue el caso de España, donde la crisis bancaria con efectos nefastos en el empleo y en las clases medias que vieron volatilizarse sus ahorros, generando un empobrecimiento muy alto.
- Las compañías en su conjunto, si bien hubo algunas que sufrieron en sus balances la drástica disminución de algunos activos y tuvieron pérdidas financieras en sus balances, resistió muy bien la crisis e incluso reforzó su solvencia.

- Más sufrieron los agentes y Corredores, especialmente aquellos, la gran mayoría, que concentraban más del 50% de sus ingresos por las comisiones del seguro de automóviles que sufrió una contracción notable.
- La crisis anterior hizo reaccionar a la Mediación, a nivel institucional con el Consejo General a la cabeza que promovió el plan estratégico de la Mediación que fue un importante revulsivo para hacer reflexionar sobre sus modelos de negocio a muchos Corredores y Asociaciones.
- Se produjo un efecto de lo que desde Community of Insurance llamamos el paradigma de la doble velocidad, Corredores y Asociaciones que comenzaron a invertir en tecnología, a crear estructuras tipo AIE, a fusionarse o absorber, a diversificar sus carteras reforzando sus estructuras comerciales y las técnicas de marketing para la optimización de la venta cruzada - cross selling - y la acción intensiva en el cambio de coberturas - up selling.

### ***7.5 ¿Cómo se va a comportar la economía del seguro?***

Como han señalado directivos de seguros preguntados, es seguro que va a haber consecuencias negativas en la economía del seguro por la sencilla razón de que formamos parte del ecosistema económico general.

Sin embargo, estos mismos directivos, y nosotros con ellos, creemos que los fundamentales del seguro son tan sólidos que una vez más va a resistir con total fortaleza.

Afirmar con tanta rotundidad exige una explicación por nuestra parte y lo vamos a intentar hacer a continuación.

- En primer lugar, la solvencia sectorial según el último informe de la Dirección General de seguros de 2018 confirma un 229% de margen de solvencia que se mantiene con los datos del informe provisional de las cuentas aportadas por el Informe de ICEA de 2019.



- Ciertamente que **los ingresos de primas se van a resentir y bajarán** – por la contracción del seguro de automóviles (31,75% del total no vida en 2019) y ramos de empresas, aunque no todos (24,31%). En positivo, vamos a ver cómo crecen los seguros multirriesgos (20,53%) – al menos de particulares – y seguros de salud (24,35%). Puede quedarnos la incógnita del impacto final, pero creemos, igual que nuestros directivos entrevistados, que no será muy grande el decrecimiento. En el peor de los casos ¿podemos pensar en un impacto en las primas similar a los años 2008 a 2014.
- Respecto a los **ingresos por los rendimientos de las inversiones**, un directivo nos facilitaba datos del impacto de la crisis en los rendimientos de las inversiones a final marzo y expresaba que podría haber una reducción de un 10%. Tomando como bueno este dato y teniendo en cuenta, según el informe de resultados de ICEA del sector, que la ratio de rendimientos financieros en la cuenta de explotación fue un 9,46% (vida y no vida) el impacto sería de un 0,94%. En No vida, sería del 0,26% sobre una ratio del 2,63%.
- **Si analizamos los gastos, en No vida:**
  - La fluctuación del **coste de siniestros** (que supusieron en 2019 el 68,30% de las primas – informe provisional de ICEA) va a depender de la fluctuación de cada ramo y su peso específico. Todo apunta que la contención del tráfico durante el confinamiento y después, reducirá la frecuencia siniestral y consecuentemente la cuantía del seguro de automóvil que, recordemos representa un tercio de las primas no vida. Otros ramos van a ver aumentar la siniestralidad como por ejemplo los seguros de crédito y caución, pero conviene recordar que el margen técnico - financiero del seguro de crédito fue del 22,93% y de caución del 52,93% (fuente ICEA)
  - En cuanto a los **gastos de explotación (22,62%)**:
    - Los **gastos de explotación fijos – internos** - no llegan al 4% y por lo tanto el impacto no será significativo lo cual es

una tranquilidad para los empleados que no se están viendo inmersos en reducciones de plantilla.

- Los **gastos de adquisición** (18,20%) prácticamente en un 90%, son gastos variables por comisiones pagadas a los canales de distribución y por lo tanto el impacto es nulo.

Por todo ello, podemos concluir, que la economía del seguro va a aguantar bien la crisis en su conjunto, aunque es probable que las compañías de vida sufran más debido a su componente más financiero de sus resultados.

## **7.6 ¿Cuál puede ser el impacto en otros actores necesarios del sector asegurador?**

Si como prevemos el impacto como sector puede tener un comportamiento razonable, sin gran resentimiento en la cuenta de resultados, por el contrario, puede ser que muchos Mediadores de seguros, agentes y corredores, se resientan en sus estructuras operativas y en sus resultados por varias razones:

- Como nos decía un importante Corredor de seguros, ***“puede ser que el impacto de la crisis covid-19 no sea importante para las Compañías pero nosotros vivimos de las comisiones, si las primas descienden o anulan nuestros ingresos bajan”***. Además, señalaba, ***“hay que pensar que los ingresos del mediador provienen en gran medida por las comisiones del seguro de Automóvil y es probablemente uno de los productos que decrezca como pasó en la crisis de 2008”***.
- Otro Corredor, Presidente de una de las Asociaciones de la Mediación, nos manifestaba que ***“se puede decir que hay doble velocidad en los Corredores, los que llevan tiempo preparándose para a época de más competencia y que han invertido en medios tecnológicos habiendo avanzado en digitalización y organización de los servicios al cliente, y los que todavía no lo han hecho”***.

Probablemente, vamos a ver movimientos acelerados de cambio en la Mediación, ciertas resistencias a la digitalización van a desaparecer y también se van a acelerar cambios estructurales al tiempo se potencien formas de colaboración y apoyo. Creemos que las Asociaciones que ofrecen servicios potentes en tecnología, herramientas de gestión o de marketing, de formación, van a crecer y ver reforzada su posición como interlocutores con las Compañías.

Puede ser, señalaba otro representante de la Mediación, *“que la forma de relación con las Compañías cambie sustancialmente y que los perfiles comerciales tengan que cambiar sus competencias con un mayor componente de apoyo en el asesoramiento y en la búsqueda de estrategias de alto valor añadido”*.

## 7.7 A modo de conclusión y recomendación final

La crisis de Covid-19 es una pandemia que nos ha pillado por sorpresa a toda la humanidad y a la que nos estamos enfrentando con enorme improvisación, impactando brutalmente en su salud a muchas personas y con una repercusión de paralización de la economía.

Muchas empresas, especialmente pymes y autónomos, se están viendo abocados a desaparecer por falta de fondos propios ante la caída drástica de los ingresos.

También muchos agentes y corredores, aunque en menor medida que otras actividades económicas.

El seguro como sector ha sabido reaccionar rápidamente y ha puesto en marcha medidas para la salvaguarda de la salud y para ayudar a los clientes y no clientes.

En muchos aspectos el seguro ha salido reforzado, resaltando claramente en su compromiso con la Sociedad.

Deseamos que pase cuanto antes este brutal ataque a la humanidad, que nos aprendamos la lección y que el seguro mantenga y acelere el espíritu solidario e innovador que nos ha mostrado en estos días de confinamiento.



¡¡Es una gran oportunidad!!



*La institución aseguradora tiene una gran oportunidad para comunicar a toda la sociedad la misión que cumple en momentos difíciles y cada día.*

*El seguro es factor de equilibrio económico y social.*

*Adelante, con confianza en el futuro.*

## 8. *Los autores*



*Isidre Martínez Ivars*  
*Economista, Actuario*  
*Global Actuarial*



*José María Plaza*  
*Advisory Board Member Community of Insurance*



*Luis Badrinas*  
*CEO de Community of Insurance & Barcelona Health Hub*



*Carlos Biurrún*  
*Presidente de Community of Insurance*