

# ¿El momento de revolucionar el Seguro de Vida?

Cuáles son los retos y oportunidades que enfrentan los Seguros de Personas tras la pandemia  
Pandemia y Seguros de Vida

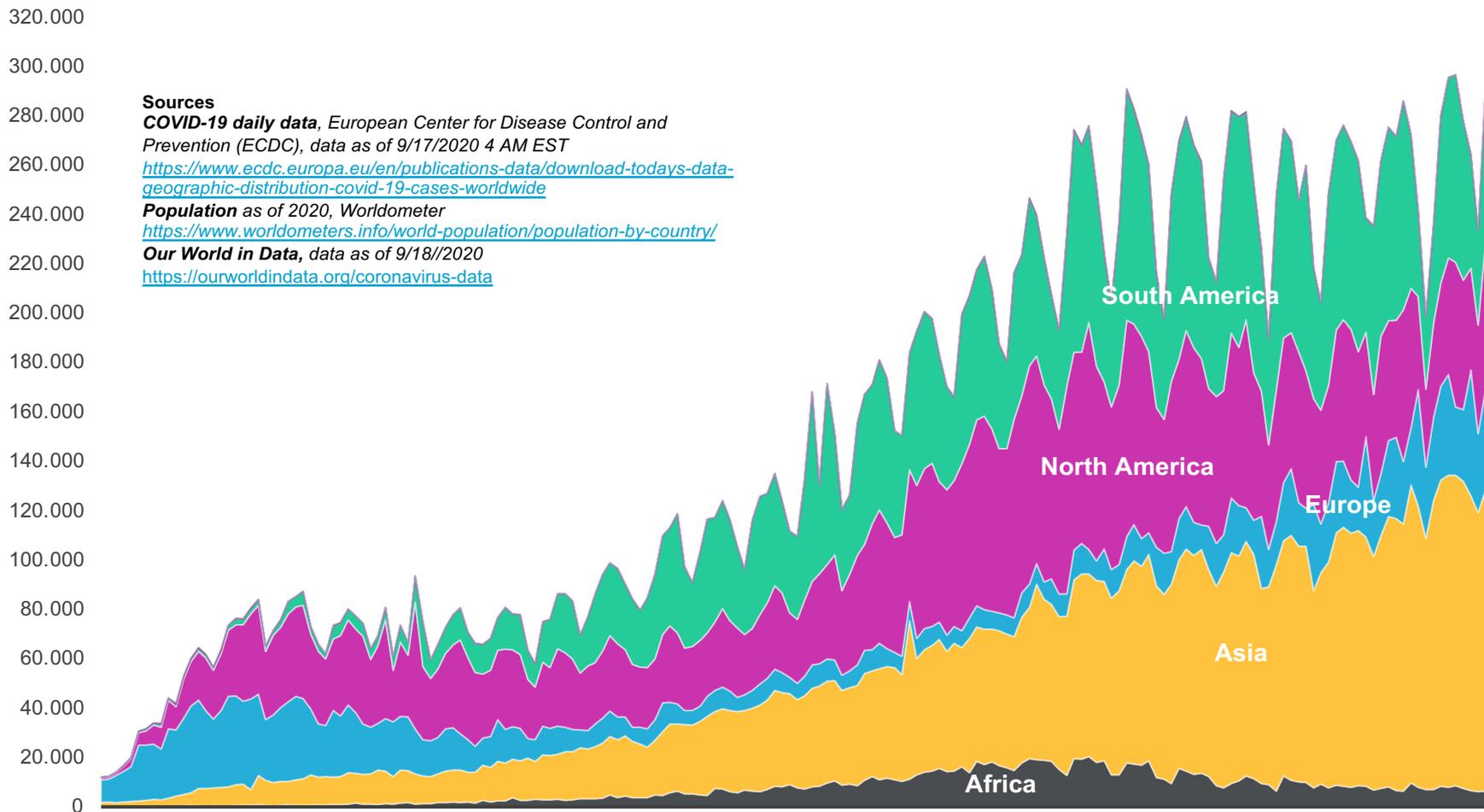
Octubre 2020



¿Es el Covid19 y sus consecuencias el evento que va a revolucionar los Seguros de Personas y puede convertir estos productos de *push* a *pull*?

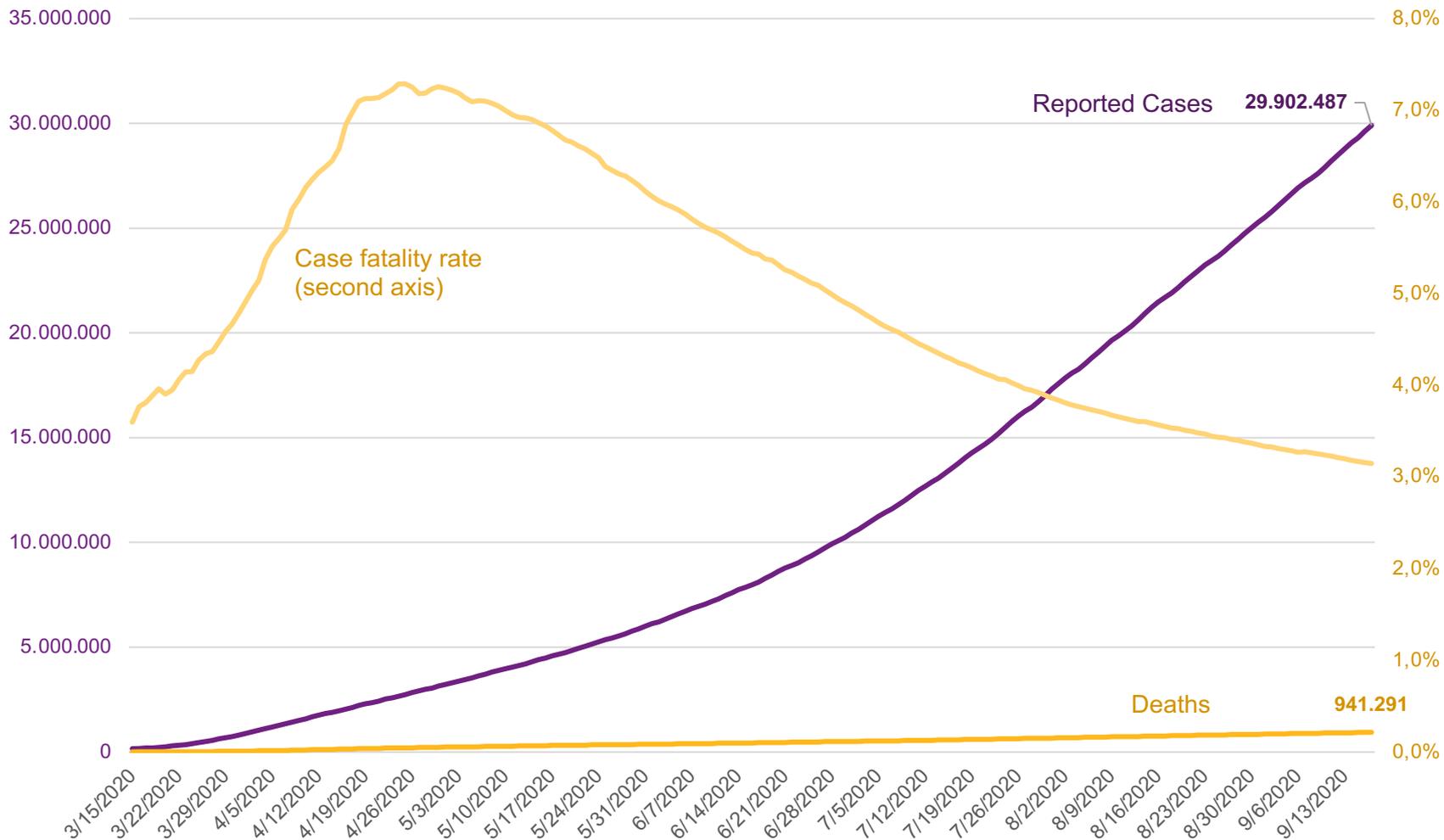
# Estadísticas globales

## Casos reportados diariamente por continente



# Estadísticas globales

## Casos y muertes reportadas acumulados



# ¿Cómo está afectando la pandemia al mercado más grande del mundo?

Resultados de la encuesta realizada entre julio y agosto 2020

**COVID-19 es la tercera causa de fallecimiento en los Estados Unidos en el 2020, superada sólomente por enfermedades del corazón y cáncer**

Cambios en la suscripción incluyen

- Límites de edad
- Períodos de espera
- Pruebas adicionales de salud

Métricas

- Tasa de fatalidad
- Tasa de fatalidad en infectados (IFR)
- Tasas de transmisión

IFR se incrementa con la edad



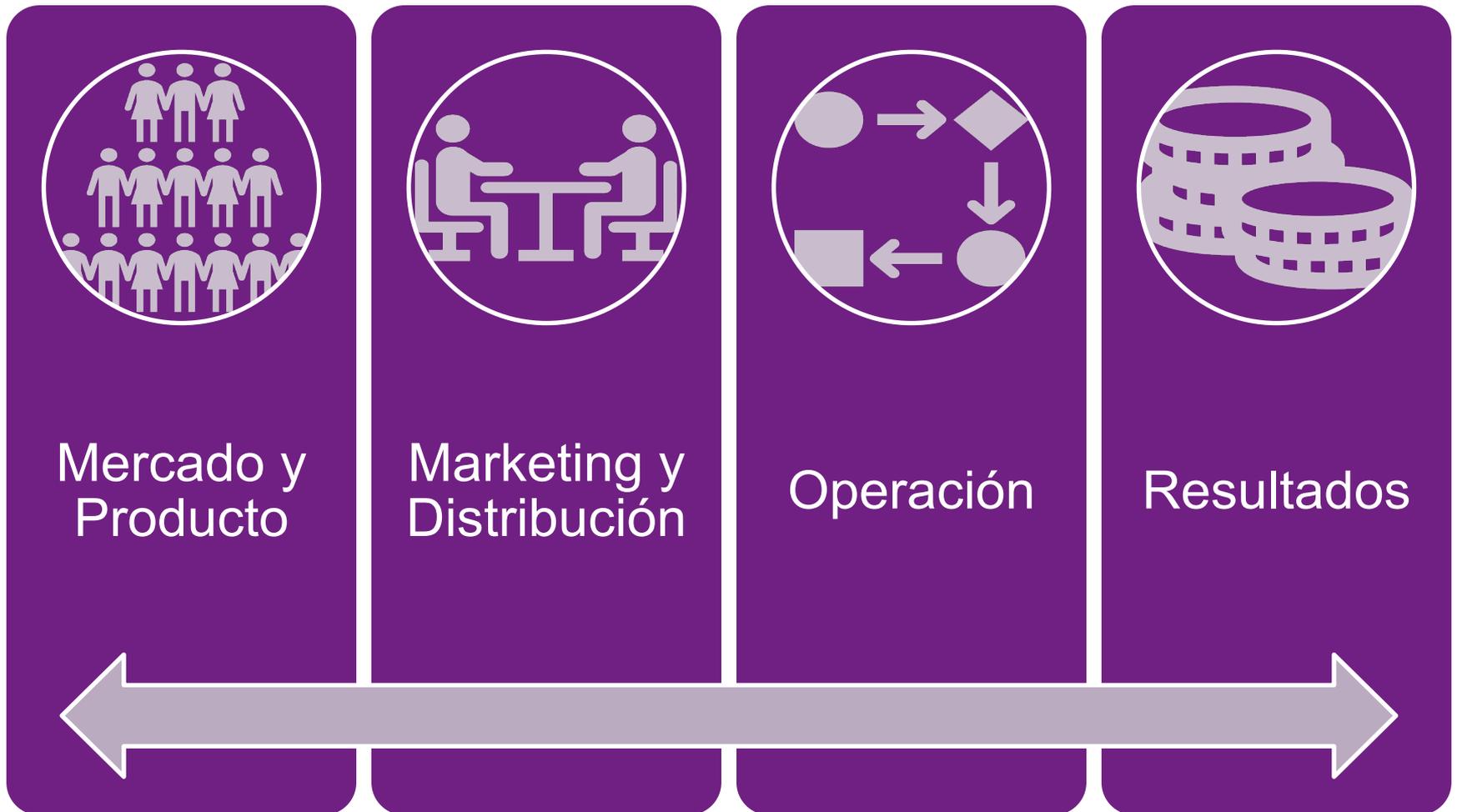
IFR acumulada se espera en **~1%** en promedio

Siniestralidad se espera **5-10%** mayor en **2020**

Siniestralidad se espera **0-5%** mayor en **2021 & 2022**

Los supuestos de mortalidad varían por **edad** y **género**; pocos cambios en caducidad

# Covid19 tendrá impacto en todos los aspectos



# Encuesta de beneficios para empleados WTW Latinoamérica

01

**Impacto en  
el negocio**



02

**Restauración  
de la estabilidad**



03

**Mayor  
prioridad a  
beneficios**



04

05

06

07

## Impacto en el negocio

- 60% en el rendimiento
- 70% en productividad
- 9 de cada 10 en el bienestar de empleados
- Medidas para proteger al negocio: 51% contrataciones, 15% despidos y 12% permisos
- Medidas para proteger a los empleados: 65% WFH, 27% equipos de trabajo alternativos y 21% semanas reducidas

## Restauración de la estabilidad

- 45% han desarrollado una estrategia para la reapertura
- Reapertura gradual o por etapas del lugar de trabajo y comenzará con los empleados críticos

## Mayor prioridad a beneficios

- Mejora de programas de bienestar, beneficios voluntarios y de cuidados para la salud
- Prioridades de corto plazo:
  - Servicios de salud mental
  - Programas de seguridad
  - Comunicar programas
  - Asegurar su continuidad

# Encuesta de beneficios para empleados WTW Latinoamérica

01

02

03

04

**Beneficios  
de bienestar**



05

**Beneficios de  
cuidado de la salud**



06

07

## Beneficios relacionados con el bienestar

- Apoyo al trabajo desde casa
- Promover el bienestar financiero
- Abordar la ansiedad y la soledad
- Capacitar a los gerentes

## Beneficios de cuidado de la salud

- Costos de atención médica, permisos por enfermedad, discapacidad y seguro de vida grupal se espera aumenten el próximo año
- Foco en la promoción de la atención médica virtual
- Casi 3 de cada 5 empleadores planeando revisar su estrategia de atención para la salud en 2021

## Encuesta de beneficios para empleados WTW Latinoamérica

01

02

03

04

05

06

Planes de retiro



07

Permiso pago



### Planes de retiro

- 7% de los empleadores han tomado medidas para suspender o reducir las aportaciones paralelas o no selectivas y otro 14% lo está planeando
- Evaluando la capacidad de los proveedores/gestores para mantener los servicios durante este período
- Empleadores comunicando a sus empleados sus planes de retiro

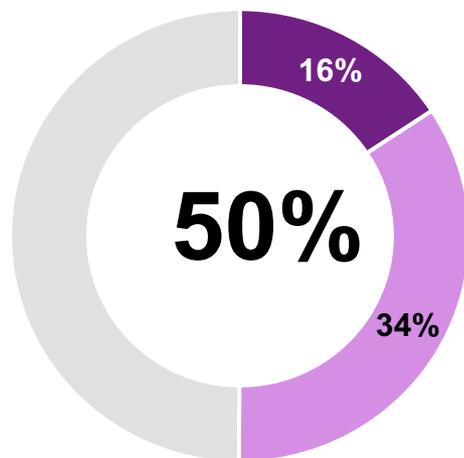
### Permiso pago

- 2 de cada 5 empleadores está requiriendo tomar vacaciones o permisos
- Prácticamente no se están revisando o modificando los diseños y prácticas de los permisos, 22% lo está considerando
- 14% concede permisos de cuarentena que superan los requisitos legales y menos de 1 de cada 10 concede permisos especiales para el cuidado de los niños

## La mitad de las empresas han hecho cambios en los programas de beneficios como resultado de la pandemia COVID-19 y la crisis económica y más de la mitad lo están planeando

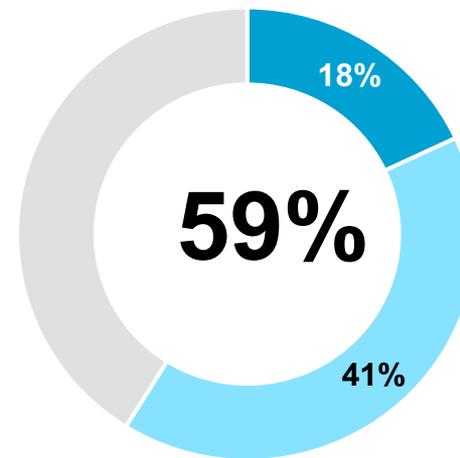
¿Hasta qué punto su empresa ya ha realizado cambios en el programa de beneficios como resultado de la pandemia y la crisis económica de COVID-19? ¿Hasta qué punto planea hacer cambios en los próximos 6 meses?

### Ya se han hecho cambios



- 4/5- En gran medida
- 3- A un grado moderado

### Está planeando hacer cambios



- 4/5- En gran medida
- 3- A un grado moderado

Fuente: Encuesta COVID-19: Impacto en los negocios y en los beneficios, Latinoamérica (Junio, 2020).

## ¿Qué va a redefinir el mercado de los Seguros de Personas?



Mayor conciencia



Volatilidad e incertidumbre



Cambio en la exposición



Soluciones tripartitas



Cambios en el entorno geopolítico



Oportunidad de cerrar el gap de protección

## Seguros de Vida

- **Foco en la cobertura de protección**
- **Riesgos de cubrir invalidez**
- **Limitaciones en las garantías y coberturas de largo plazo**
- **Opiniones encontradas respecto a los seguros como vehículo de ahorro de largo plazo**



## Seguros de Salud

- **Cambios en el estado de salud de la población y en la forma de acceder a los servicios**
- **Corto plazo: caída en los costos y utilización**
- **Mediano y largo plazo: incremento por demanda, deterioro de salud**
- **Algunos gobiernos no van a permitir la exclusión de pandemias**



# Una nueva forma de llegar al cliente



Economía del comportamiento



Innovación



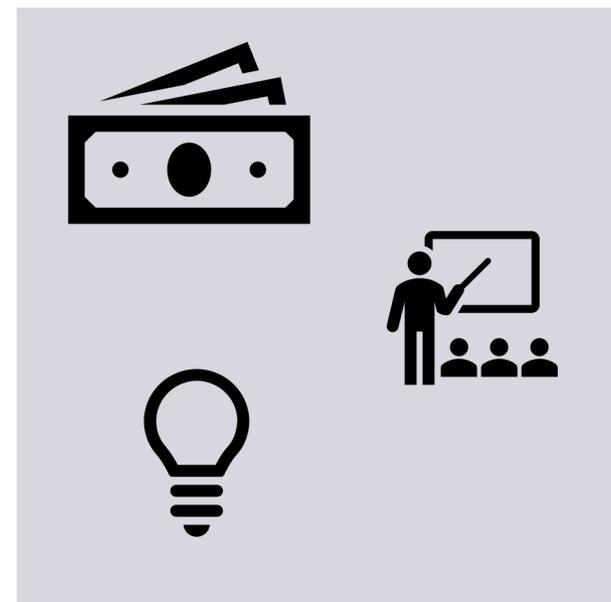
Intermediación



Familiarización con las compras en línea

## El manejo de la fuerza de ventas

- **Importancia de la compensación variable**
- **Capacitación**
- **Reorientación de prioridades**
- **Acciones específicas**
  - **Ajustar bonos**
  - **Modelo que refleje disrupciones constantes**
  - **Actualizar metas con nuevas proyecciones**
  - **Planes temporales por incertidumbre**
  - **Preparar a los gerentes**



## Impacto en todas las áreas de la operación



Operación ágil para manejar la volatilidad



Fuerza de trabajo resiliente



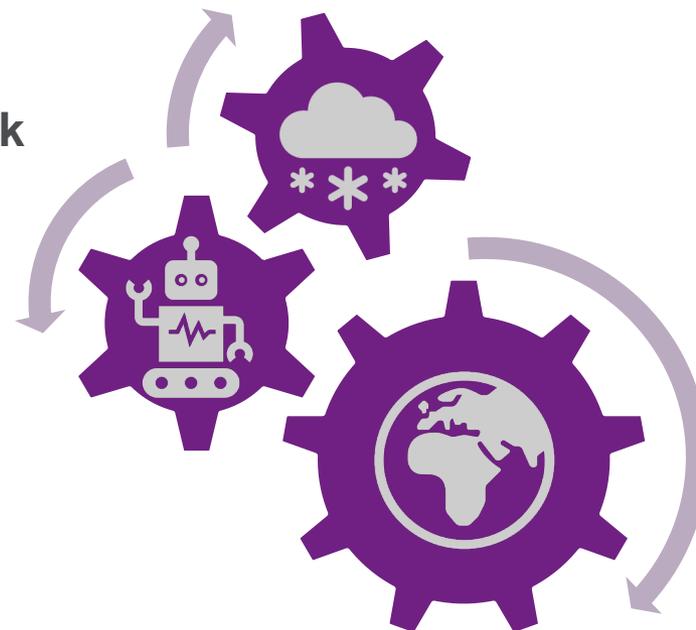
Automatización del proceso de suscripción



Retos impuestos por la regulación

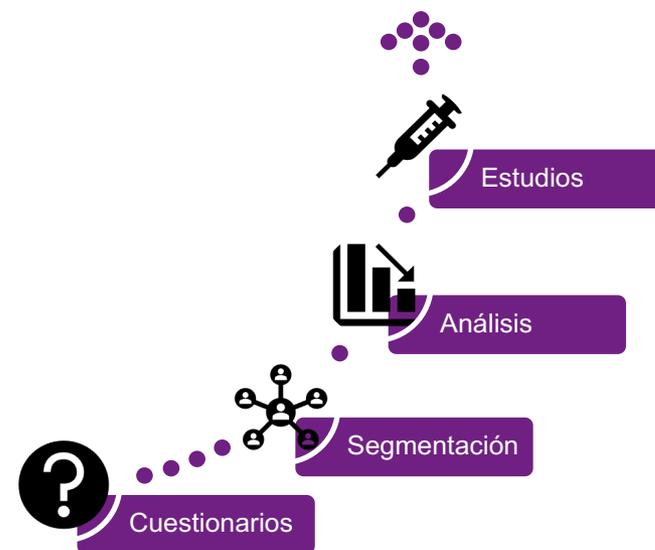
## Operación ágil para manejar la volatilidad

- Mundo interconectado, llevado por la tecnología y enfrentando riesgos emergentes
- Fuerza laboral resiliente – Future of Work
- Cambio de visión retrospectiva a prospectiva – analytics
- No todo es negativo



# Automatización del proceso de suscripción

- On line
- Telemedicina
- Preguntas relacionadas con Covid19 y condiciones de salud que lo agravan
- Analytics y fuentes adicionales de información



## Perspectiva de los reguladores

- **Medidas temporales en el corto plazo**
- **Enfasis en los programas de recuperación**
- **Definición de nuevos escenarios para pruebas de solvencia**



## Los resultados de las compañías también se verán impactados desde diferentes perspectivas



Activo: expuesto a volatilidad y tasas bajas



Pasivo: siniestralidad favorable de corto plazo



Capital: incremento por volatilidad e incertidumbre



Indicadores de desempeño oportunos y exhaustivos

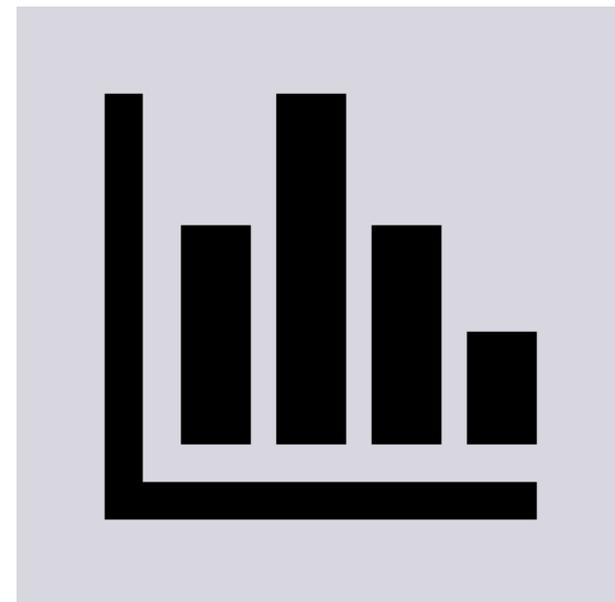
## Activo

- **Recency bias – sesgo de inmediatez**
- **Calce**
- **Entorno de tasas bajas**



## Pasivo

- **Diferenciar siniestralidad de corto plazo**
- **Proyecciones de siniestralidad mixtas en el mediano plazo**
  - **Monitoreo de proveedores**
  - **Mayor demanda, mayor siniestralidad y menores tasas de interés**
  - **Capacidad Covid19 en hospitales**
  - **Diferenciación por sectores**



# ¿Cómo debe adaptarse la gestión de riesgos en un entorno post-covid?



## Horizonte de tiempo

- Mayor a un año
- Foco en continuidad del negocio



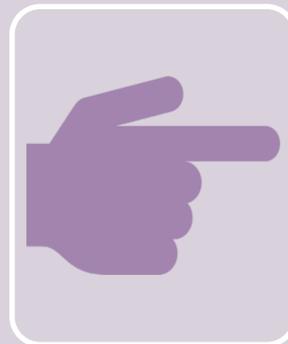
## Eficacia de los reportes

- Analizar tendencias
- Escenarios
- Stress test



## Criterio y opinión experta

- Incluir aspectos cualitativos



## Pragmatismo

- Facilitar la implementación e interpretación
- Promover transparencia

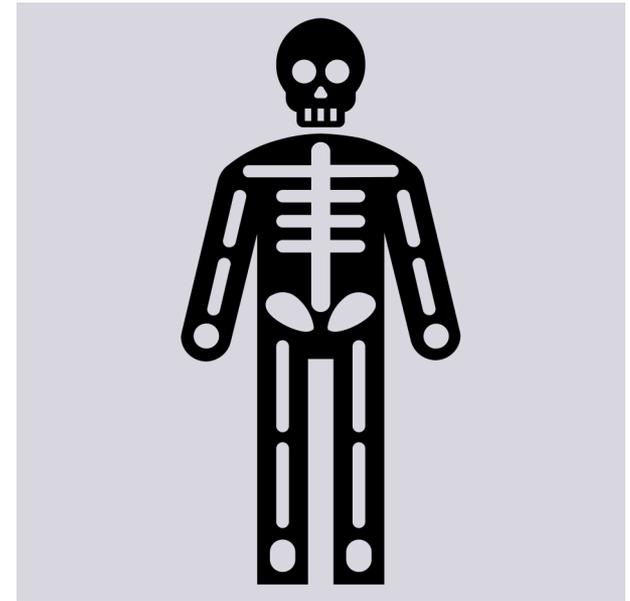


## Evaluación del riesgo

- Correlaciones e interdependencias
- Riesgos materiales
- Aumentar resiliencia

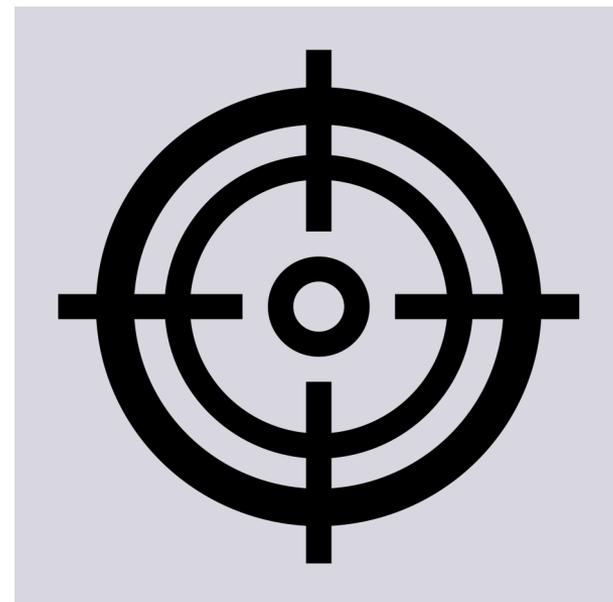
# ¿Cuáles son los escenarios extremos en los Seguros de Personas?

- Se requieren posturas de corto y largo plazo
- El evento tradicionalmente utilizado para pandemias es la Gripe Española de 1918



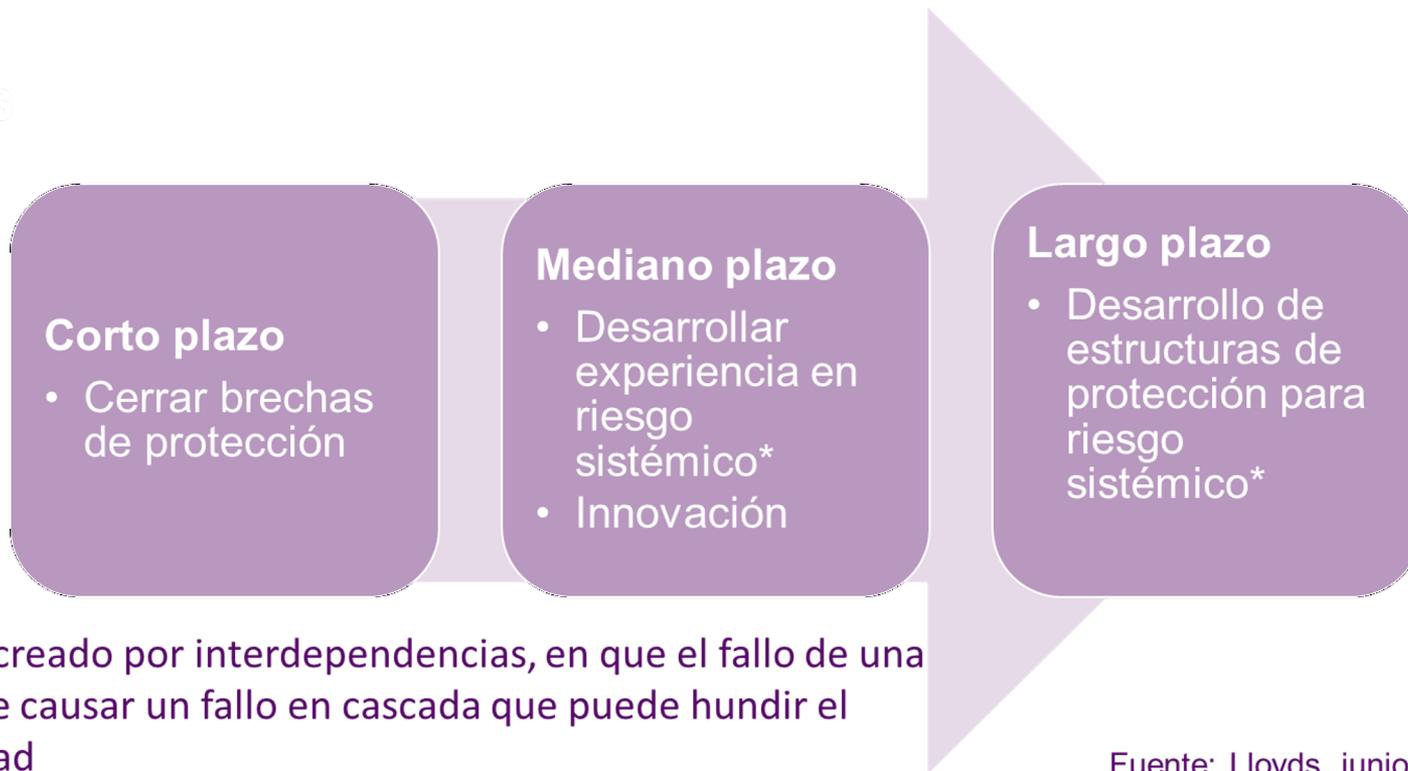
## Acciones inmediatas en la planeación

- Replantear el plan de 2020 y de mediano plazo – el impacto de corto plazo debe ir diluyéndose pero va a cambiar el panorama
- Identificar el nuevo universo de riesgos
- Diseño y aplicación de escenarios
- Comunicación de las implicaciones y estrategias de mitigación
- Actualización de los modelos de capital, que difícilmente modelaban pandemias de manera adecuada



# Cuál es el papel del sector asegurador en este contexto

## SOLUCIONES



\* Riesgo sistémico: el creado por interdependencias, en que el fallo de una entidad o grupo puede causar un fallo en cascada que puede hundir el mercado en su totalidad

Fuente: Lloyds, junio 2020

¿Es el Covid19 y sus consecuencias el evento que va a revolucionar los Seguros de Personas y puede convertir estos productos de *push* a *pull*?

Sí...

La clave es la agilidad y resiliencia, incorporar Analytics e innovación

Pero ...

La recuperación va a ser lenta y la recesión económica serán un reto a las compañías más pequeñas

# Willis Towers Watson

Contáctenos:

Marcela Abraham

[marcela.abraham@willistowerswatson.com](mailto:marcela.abraham@willistowerswatson.com)

Luciano Ossa

[luciano.ossa@willistowerswatso.com](mailto:luciano.ossa@willistowerswatso.com)

Matía Berasatégui

[matias.berasategui@willistowerswatson.com](mailto:matias.berasategui@willistowerswatson.com)