



Sector Asegurador  
Riesgos e implicaciones  
potenciales, derivados  
del impacto del COVID-19



CREANDO UN  
IMPACTO  
SIGNIFICATIVO  
*Desde 1845*

WYLL  
WYLL

TELEPHONE  
BILLS

CREDIT UNION  
INSURANCE

HOME  
INSURANCE

CAR  
INSURANCE

CONTENTS  
INSURANCE

MEDICAL  
INSURANCE

RANCE

El COVID-19 está afectando a la industria de seguros de múltiples maneras, desde problemas de continuidad del negocio, atención a los clientes, impacto en la siniestralidad y la valuación de las reservas y temas de gastos, repercutiendo en los estados financieros, el flujo de efectivo y la apreciación de las agencias calificadoras.

A continuación, se presentan algunos retos que deben ser tomados en cuenta por las aseguradoras.



## Cambio en la siniestralidad

Con las acciones que se están tomando como medidas de contención ante la actual pandemia, se espera un cambio temporal en la siniestralidad de diversos ramos, así como en la forma en la que se reportará y pagará esta siniestralidad. Lo anterior implicará que los patrones de desarrollo, tanto de siniestros ocurridos como pagados, no sean estables, lo que puede impactar la valuación de reservas de siniestros de las empresas.

A su vez, esta situación puede impactar la valuación de reservas técnicas de las compañías aseguradoras, ya que uno de los modelos más utilizados es el de desarrollo, que tiene los siguientes supuestos:

 Asume implícitamente que la suficiencia relativa de las reservas de la empresa a lo largo del tiempo ha sido consistente y que no ha habido cambios importantes en el ritmo al que se han ido reportando/pagando los siniestros.

 El desarrollo de los siniestros en el futuro será consistente con el desarrollo pasado.

Adicionalmente a estos efectos, se prevé un impacto en la siniestralidad última, derivado de diversos factores, como el tipo de cambio, la inflación médica –que puede tener un incremento significativo–, y siniestros no esperados en procesos industriales, resultado del poco personal que labora en las empresas.

## Valuación de las reservas

¿Qué podemos esperar que suceda en esta materia? La respuesta depende del tipo de seguro y de la operación de la compañía. A continuación, se muestran algunos posibles casos:

### Vida

Independientemente de que en estos seguros pueda haber una mayor siniestralidad, como consecuencia de los posibles decesos provocados por el COVID-19, se esperaría que la mortalidad siga siendo similar a la experiencia anterior; sin embargo, si la aseguradora registra el siniestro hasta el momento en el que se le entreguen los documentos de defunción, entre otros papeles necesarios, se generará un atraso en el reporte de la empresa, lo cual conllevaría a una teórica siniestralidad menor en este periodo. Esto sin considerar el tema de la caída de las bolsas y de las tasas de interés que afectan las reservas.

Lo anterior puede provocar un faltante de reserva al estimar el periodo en el que se está dejando de registrar el siniestro y, posteriormente, una mayor siniestralidad, por la apertura de dichos siniestros.

Por otro lado, si la empresa aseguradora registra el siniestro cuando se lo reportan, aun sin contar con la documentación, el impacto que se esperaría no sería significativo.



### Automóviles

La disminución en el uso del automóvil generará una disminución de siniestros, lo que provocará una menor siniestralidad en el periodo de ocurrencia de esta pandemia. Por lo anterior, se podría esperar que el desarrollo de reporte y pago de los siniestros se modifique temporalmente, por algunos periodos, y regrese a la normalidad cuando se regrese a la circulación habitual. Esto podría llevar a una subestimación futura de la reserva de siniestros en caso de no considerar estos cambios de patrones. Por otro lado, el tipo de cambio puede llevar a una mayor siniestralidad, que puede afectar la suficiencia de la prima.



## Gastos Médicos

En este periodo de emergencia sanitaria, en el que la recomendación es quedarse en casa, muchas de las atenciones médicas no prioritarias serán retrasadas, lo que provocará una disminución en la siniestralidad durante este lapso. Sin embargo, cuando se regrese a la normalidad, se incrementará la siniestralidad, al tener los procedimientos y consultas médicas que no se realizaron previamente, lo que conllevaría a que, por un periodo de tiempo, el monto de siniestros sea superior al normal.

Esta situación puede generar que el patrón de reporte y de pago de siniestros sean atípicos, ocasionando así una posible sobrestimación o subestimación de la reserva de siniestros.

Aunado a estos efectos, la prima de este tipo de seguros también podría llegar a ser insuficiente debido al impacto que se tenga en los costos, derivado del tipo de cambio y de la inflación médica, entre otros factores.



## Daños

Las operaciones de daños pueden variar mucho dependiendo de los negocios que suscriba la aseguradora. Un ejemplo puede ser en el caso de una planta industrial, en donde, al tener menos personal, debido a la contingencia, se pueden presentar más incidentes, lo que implicaría una mayor siniestralidad.

Por lo anterior, es muy importante que las áreas que valúan las reservas estén en contacto con las áreas de siniestros de la empresa y puedan identificar qué juicios actuariales deben aplicar para poder llevar a cabo valuaciones razonables y adecuadas.

De igual forma, es relevante analizar la suficiencia de productos, considerando la expectativa del tipo de cambio, la tasa de interés, la inflación del ramo y la siniestralidad, para hacer los ajustes a las tarifas, en el momento adecuado, y cuidar así la solvencia de las aseguradoras.





## Ventas

Otro de los temas que actualmente representan un desafío importante para las aseguradoras es que, por el momento, sus agentes están imposibilitados para salir a ofrecer sus productos, lo que sin duda impactará en las nuevas ventas. Bajo estas circunstancias, empresas que hayan invertido en tener capacidades digitales avanzadas son las que podrán tener una mejor posición para atender a sus agentes y, buscar así, ofrecer una mejor atención a sus clientes. Adicionalmente, la expectativa de desempleo o de cierre de algunas empresas o negocios seguramente disminuirá la demanda de seguros, al verse, muchas personas, imposibilitadas para costearlo, lo cual impactará tanto a la fuerza de venta, como a los ingresos de la aseguradora, además de los efectos en el costo del seguro.

Tomando en consideración estas condicionantes y proyecciones, lo recomendable es que las aseguradoras generen estrategias que les permitan definir o redefinir sus productos, incluyendo su costo y cobertura; ofrecer productos que sean adecuados bajo la nueva situación económica, incluyendo un análisis de los productos de vida de largo plazo, que sean atractivos, considerando las tasas de interés actuales y esperadas en el mercado; y trabajar en la creación de formas de financiamiento para la adquisición de seguros (como opciones y facilidades de pago), así como de mecanismos que apoyen y motiven a su fuerza de ventas.



## Atención de siniestros

Las aseguradoras deben encontrar la manera de atender los siniestros, mientras se mantiene la contingencia por el COVID-19. Los ajustadores deben trasladarse a diversas ubicaciones, pero ¿qué pasa si el ajustador tiene que ir a una ubicación en donde hay una o varias personas contagiadas? Tomando en cuenta esta inquietud, habrá que considerar nuevos protocolos para la atención de siniestros.



## Flujo de efectivo

Otro de los desafíos importantes que se presenta para a las empresas aseguradoras es el flujo de efectivo. En este tema, lo más recomendable será realizar un análisis que les permita definir las estrategias para poder mantener su flujo, sin tener que llegar a pérdidas por ventas de inversiones de largo plazo y, al mismo tiempo, cuidar el mantenimiento de un adecuado calce de los activos para cubrir sus reservas y requerimiento de capital. Lo anterior debe de considerarse tomando en cuenta el impacto de la baja en la calificación del país.



## Estudio de gastos

Dentro de los retos que está generando esta contingencia, es aconsejable que las aseguradoras realicen un análisis de sus gastos, con el propósito de identificar las áreas de oportunidad en materia de optimización y definir los rubros en los que se va a invertir, a fin de lograr que la aseguradora optimice su operación. El estudio de gastos busca hacer más eficiente la operación de la aseguradora y evitar hacer un recorte de personal que, posteriormente, le genere costos mayores, por no poder operar.



## Calificación

Un tema adicional que las aseguradoras deben cuidar es la calificación que se les otorga por las agencias calificadoras. Lo recomendable es que las administraciones generen proyecciones y sensibilidades para poder identificar las acciones a tomar, en caso de que los escenarios los lleven a una posible pérdida de su actual calificación crediticia.

Considerando todos los puntos analizados con anterioridad, se puede concluir que el camino más aconsejable para las aseguradoras, en el contexto actual, radica en generar una nueva estrategia de corto, mediano y largo plazos, que involucre al menos la revisión del capital, el manejo las inversiones, su estrategia de gastos, la elaboración de nuevos productos, la tarificación de sus productos en el mercado, los canales de distribución, la aplicación de nuevas tecnologías y el análisis de todos los aspectos relacionados con su personal.



# Contactos:

## **Eduardo Esteva Fischer**

Socio Líder de Servicios Actuariales de Assurance  
Marketplace México-Centroamérica y Región Andina  
+52 (55) 5080 6805  
eesteva@deloitte.com

## **Lionel R. Moure**

Socio de Industria de Seguros  
Assurance Spanish Latin America  
+54 (11) 4390 2600  
lmoure@deloitte.com

## **Gustavo Serenelli**

Socio Líder de Servicios Actuariales de Assurance Marketplace  
Cono-Sur  
+54 11 4320 2700 ext. 4709  
gserenelli@deloitte.com

# Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 312,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte S-LATAM, S.C." es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades relacionadas, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación contiene únicamente información general de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sus firmas miembro y sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"). Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de la pérdida que pueda sufrir cualquier persona que consulte esta publicación.

Esta presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.