

La perspectiva de las aseguradoras para 2021. Gestión y aceleración de la recuperación después de la pandemia del **COVID19**



En un reciente informe de la consultora **Deloitte** donde se encuestó a directivos y altos cargos de más de **200 aseguradoras líderes en el Mundo**, se evidenció un gran esfuerzo de estas por adaptarse a los cambios originados por el **COVID19**, de hecho, una de las preguntas fue ¿Cómo podían aprender las aseguradoras del efecto de la pandemia al objeto de prosperar en un entorno distinto y que eso sirviera de catalizador para hacer una transformación profunda en el sector asegurador?

**“ ¿Cuál es el estado de la Aseguradoras a las puertas del 2021?
¿Qué diferencia existe hoy respecto a lo que había hace un año?,
o incluso unos meses? ”**

La pandemia de COVID-19 y las consecuencias económicas resultantes cambiaron radicalmente las necesidades, hábitos y expectativas de los consumidores y empleados, al tiempo que han obligado a la virtualización de las operaciones de las aseguradoras prácticamente de la noche a la mañana.

Pero, aunque la mayoría de los integrantes del sector asegurador se adaptaron rápidamente, es probable que las aseguradoras sigan enfrentándose a obstáculos persistentes para el crecimiento y la rentabilidad en el próximo año 2021.

Una encuesta de perspectivas globales realizada por el Centro de Servicios Financieros de Deloitte encontró que muchas aseguradoras saben que aún tienen mucho trabajo por delante, incluso después de pasar la mayor parte de 2020 adaptándose al impacto del brote.



El 48% de las 200 aseguradoras que respondieron estuvo de acuerdo en que la pandemia "mostró lo poco preparado que estaba el sector para capear esta tormenta económica", mientras que solo el 25% estuvo totalmente de acuerdo en que su Aseguradora tenía "una visión clara y un plan de acción para mantener la resiliencia operativa y financiera" durante la crisis.

La pandemia y otras pérdidas por catástrofes naturales afectaron duramente a muchas aseguradoras en el primer semestre de 2020, especialmente a las que suscribieron cancelación de eventos, asistencia en viaje, hostelería, restauración y ocio en general, así como los servicios directamente relacionados con estos.

Por ejemplo, las aseguradoras norteamericanas de daños materiales y de accidentes vieron caer en el primer semestre el rendimiento operativo promedio anualizado del capital social a 2.8% desde 8.3% el año anterior, en gran parte debido a unas pérdidas de casi 6.800 mil USD causadas por el Covid 19.

Markets	2009–2018A	2019	2020E	2021F
Advanced	2.6%	2.7%	-1%	3%
Emerging	7.7%	7.7%	3%	7%
World	3.2%	3.5%	0%	3%

Las primas globales de no vida vacilan en los mercados avanzados, pero siguen creciendo en los países emergentes

Dado el impacto de la pandemia en el empleo, la actividad empresarial y el comercio, se espera que las primas globales de no vida se mantengan estables para todo ESTE AÑO 2020, incluida una disminución del 1% en los mercados avanzados, sin embargo, a pesar de estos desafíos, la industria aún puede recuperarse a 3 % de crecimiento en 2021, liderado por un potencial aumento del 7% en las regiones emergentes (gráfico 1 anterior)



Grupo Galilea

La perspectiva de las aseguradoras para 2021. Gestión y aceleración de la recuperación después de la pandemia del COVID19

Se espera que la pandemia y sus secuelas continúen afectando a algunas líneas de diversos y daños materiales. Las primas de seguros colectivos de accidentes y vida de empresa, por ejemplo, se vieron socavadas por la pérdida masiva de puestos de trabajo, y la proyección de primas de Deloitte sugieren que el volumen puede no volver a los niveles previos a la pandemia hasta después del cuarto trimestre de 2022.

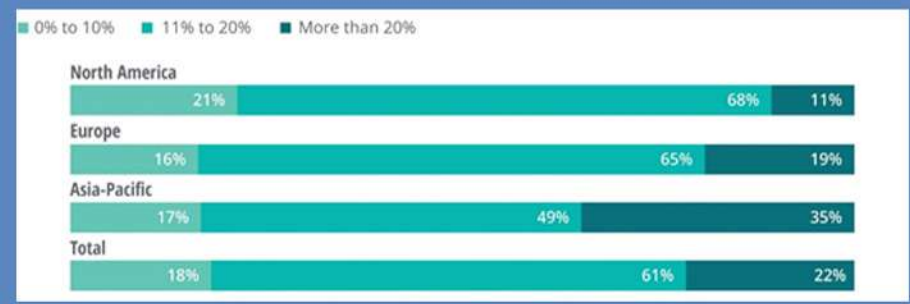
Además, las primas de las pequeñas empresas, golpeadas por cierres y quiebras, también puede tardar en recuperarse si cierran muchos más minoristas, restaurantes y puntos de venta de servicios personales.

Por otro lado, si bien muchas aseguradoras de automóviles han experimentado una pérdida significativa en las primas después de proporcionar a los asegurados reembolsos y recortes de tarifas para reflejar menos conducción durante la pandemia, las compañías han visto mejorada su rentabilidad por una caída esperada en la frecuencia de accidentes.

Markets	2009–2018A	2019	2020E	2021F
Advanced	0.6%	1.3%	-8%	2%
Emerging	6.5%	5.6%	0%	7%
World	1.5%	2.2%	-6%	3%

Se prevé que las primas de seguros de vida globales emitidas se recuperen a niveles previos a la pandemia en 2021.

Las primas de los seguros de vida pueden disminuir un 6% a nivel mundial hasta fines de 2020 y un 8% en las economías avanzadas, mientras que se proyecta una recuperación del 3% de crecimiento general para 2021. Los mercados emergentes una vez más probablemente liderarán el camino mientras los mercados avanzados continúan luchando



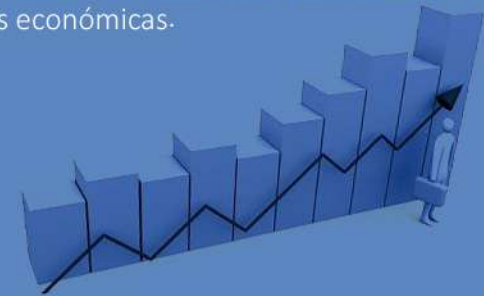
Proporción de reducción general de costos esperada durante el próximo año

Mirando hacia el 2021 y más allá, las Aseguradoras deben gestionar simultáneamente tres fases clave de la crisis de COVID-19:

- a) responder
- b) recuperarse
- c) crecer

Cuando surgió la pandemia, las aseguradoras respondieron tomando medidas inmediatas para garantizar la continuidad del negocio y ayudar a los clientes y sus comunidades a afrontar la situación.

En 2021, las aseguradoras deben considerar una combinación de acciones ofensivas y defensivas para acelerar los esfuerzos de recuperación a más largo plazo y pasar a la fase de crecimiento en la que se vuelve a enfatizar el desarrollo sostenido, a pesar de las difíciles condiciones económicas.



El pronóstico de Deloitte para el tercer trimestre incluye una probabilidad del 55% de que, en el escenario más probable, con la población vacunada a lo largo de 2021, aún pueda haber "obstáculos significativos en el crecimiento económico".

Peor aún, existe una probabilidad del 25% de enfrentarse un Escenario "sin fin a la vista" en el que una vacuna se retrasa o no es suficientemente efectiva o genera anticuerpos por un periodo corto de tiempo, lo que resultará en una debilidad prolongada de la economía.

La perspectiva de las aseguradoras para 2021. Gestión y aceleración de la recuperación después de la pandemia del COVID19

Teniendo en cuenta estos y otros desafíos que enfrentan las aseguradoras en todo el mundo, la perspectiva de este año y el que viene para los líderes del sector asegurador, es la de mantener una base sólida durante el tiempo que dure la pandemia, así como iniciar estrategias de implementación de medidas alternativas para posicionarse ante los crecimientos que se esperan en los próximos años.

Productos

La pandemia puede estimular en parte nuevos tipos de cobertura, como el lanzamiento de pólizas para cubrir riesgos paramétricos (que pagan cuando ocurre un evento desencadenante en lugar de tener que reclamar una pérdida o siniestro específico).

Esto fue destacado en la encuesta por las aseguradoras líderes como la principal prioridad de desarrollo de productos en el futuro para aseguradoras de USA y Europa y estaba en prioridad número tres en las de Asia Pacifico (APAC).

El concepto, que ya ha ganado importancia en la cobertura de riesgos catastróficos, podría tener aplicaciones para futuros brotes virales.

Lloyd's of London introdujo recientemente una póliza de pérdida de beneficios en base a riesgos paramétricos para empresas pequeñas y medianas que sufren interrupciones por eventos de la naturaleza.

Las aseguradoras también pueden tener oportunidades de innovar más en las líneas personales con el cambio inducido por la pandemia en los hábitos de conducción de vehículos y los entornos laborales con alta actividad en teletrabajo.

Muchos de los que respondieron a una encuesta global de consumidores de seguros para propietarios de viviendas y automóviles de Deloitte realizada durante la primera parte de la pandemia indicaron una preferencia por una mayor personalización de los seguros.

Los compradores más jóvenes, en particular, mostraron interés en políticas de mayor alcance, incluida una que cubra todos los tipos de vehículos en lugar de estar atados a un solo vehículo, por ejemplo; porque no plantearse la cobertura integral del individuo indistintamente si se traslada con patinete, coche de alquiler, autobús público y bicicleta eléctrica??, que ocurre con el seguro obligatorio de viajeros??, que pasa con a responsabilidad civil obligatoria, están los seguros preparados para estos cambios de movilidad social fruto de las políticas medioambientales y del COVID 19?.

Las ventas de las aseguradoras “on line”

El cuarenta por ciento de los encuestados de las principales aseguradoras del mundo, esperan aumentar la inversión en ventas “online”, lo que no es sorprendente, ya que la mayoría de los clientes probablemente no quisieron reunirse cara a cara con los corredores de seguros y mediadores durante la pandemia, una tendencia que puede continuar incrementándose año tras año porque el teletrabajo ha venido para quedarse en una u otra forma.



Aun así, la mayoría de las aseguradoras indicaron que están protegiendo sus negocios apoyando a los agentes y corredores de diversas formas, desde la prospección hasta la gestión de ventas.

Muchos encuestados europeos llegaron a citar la ayuda financiera directa para los corredores y brokers con dificultades como su principal prioridad, aunque esa opción fue escogida entre los encuestados como la octava en cuanto a prioridad en USA.

Es probable que dicha ayuda sea una prioridad finalmente en vista de que casi la mitad de los encuestados reconocieron que muchos corredores y agentes de Seguros Independientes de América habían tenido pérdidas de clientes de negocio pequeño y mediano y una disminución de los ingresos sustancial en el 2020,

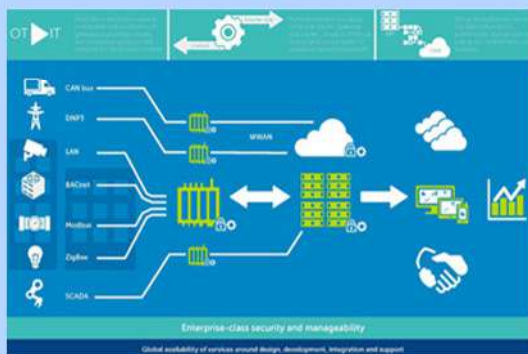
Plataformas mas eficientes de suscripción y contratación de pólizas.

La suscripción busca aumentar su eficacia con la automatización, muchas aseguradoras se encuentran en las primeras etapas de la suscripción de proyectos de transformación que van mucho más allá de la automatización de tareas rutinarias y laboriosas de recopilación y procesamiento de datos.

El objetivo final es aprovechar mejor la inteligencia artificial (IA), las fuentes de datos alternativas y los modelos predictivos más avanzados para aumentar las capacidades de la aseguradora y, finalmente, realizar la transición a roles multifacéticos de mayor nivel, como la gestión de carteras y una mayor interacción con corredores y grandes empresas.

Por ejemplo, Ping An Life Insurance Company of China tiene un modelo de riesgo avanzado en su plataforma de suscripción inteligente que prestó servicios a más de 18 millones de asegurados en 2019 y aprobó el 96% de las pólizas mediante suscripción automatizada, lo que redujo el tiempo de respuesta promedio desde los 3.8 días de media en la suscripción manual hasta los 10 minutos con la nueva plataforma.

La pregunta es si la mayoría de las aseguradoras invertirán lo suficiente para hacer realidad esta visión, al menos en el corto plazo. El aumento de la automatización fue la principal prioridad de suscripción entre los encuestados en USA, pero solo ocupó el cuarto lugar entre los encuestados en Europa y el quinto en APAC.



¿Y qué pasa con la tramitación y liquidación de siniestros?

Las liquidaciones de siniestros se vuelven virtuales, pero ¿puede ser un diferenciador?

Las tendencias impulsadas por la pandemia probablemente requieren que las aseguradoras lidien con un manejo de siniestros y reclamaciones mucho más remoto, contrariamente a lo realizado anteriormente sobre el terreno.

Por lo que, fue sorprendente que “el aumento de las interacciones de reclamaciones “online” fue considerado por las aseguradoras como una cuarta prioridad en todas las regiones encuestadas.

De manera similar, la “actualización de las capacidades de detección de fraudes de siniestros y reclamaciones quedó en sexto lugar, aunque la frecuencia de los fraudes a menudo aumenta durante las dificultades económicas.



Estos resultados pueden reflejar la necesidad de tomar decisiones presupuestarias difíciles en función de múltiples prioridades.

Para que la gestión de siniestros eficiente se convierta en un impulsor de retención más confiable e incluso en un diferenciador competitivo, las aseguradoras probablemente necesitarán no solo adoptar nuevas tecnologías y fuentes de datos alternativas, sino “establecer un ecosistema de socios conectados y un modelo de talento que valore el manejo de los siniestros más complejos y las habilidades en la gestión de los datos.

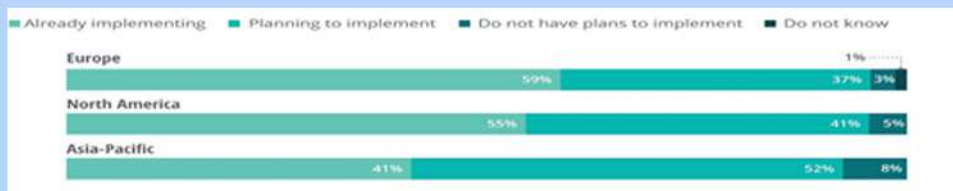
Por ejemplo, Zúrich UK se ha asociado con Carpe Data para automatizar y acelerar sus procesos de reclamaciones y detectar fraudes utilizando datos alternativos.

A largo plazo, fruto de la implementación de más tecnología en la gestión de siniestros, probablemente ayudará a “reducir las presiones de una fuerza laboral que envejece a medida que aumenta el procesamiento de reclamaciones y siniestros en el sector seguros sin contacto presencial.

La digitalización del entorno laboral.

La tecnología era vital para ayudar a las aseguradoras a cambiar a entornos laborales y sus procesos operativos en remoto, así como garantizar que los empleados tuvieran las herramientas para realizar negocios sin dejar de estar conectados con distribuidores y clientes.

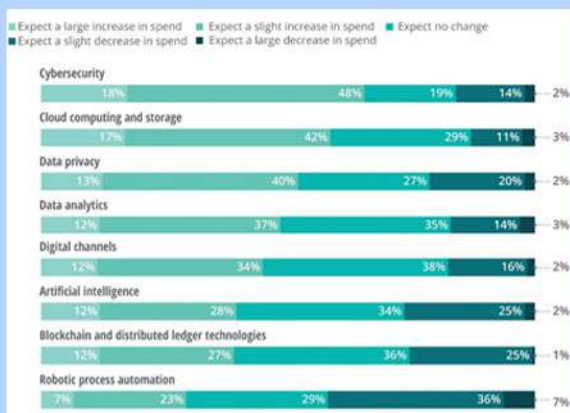
Aun así, la encuesta de Deloitte encontró que el 79% de los encuestados cree que la pandemia descubrió deficiencias en las capacidades digitales y los planes de transformación de su empresa. Eso aumentó al 87% entre los encuestados con responsabilidades operativas, que probablemente fueron los más directamente afectados. Las aseguradoras respondieron que el 95% de ellos ya están acelerando o buscando acelerar la transformación digital para mantener la resiliencia. Europa (59%) y América del Norte (55%) parecen estar más avanzados en la implementación de dichos planes, en comparación con el 41% en APAC.



Los encuestados europeos emergieron más juntos con la implementación de planes de transformación

Las aseguradoras planean duplicar la ciberseguridad.

A medida que las aseguradoras comienzan a centrarse más en la fase de crecimiento, la mayoría de los CIO de las aseguradoras encuestados, reasignarán el gasto en tecnología a medida que cambien las prioridades de los proyectos en curso y planificados (figura 8). La ciberseguridad encabeza la lista entre los encuestados en términos de un aumento esperado en la inversión.



La ciberseguridad, la nube, la privacidad de los datos y el análisis se identificaron como prioridades de inversión en tecnología.

Cerca de dos tercios de los encuestados en todas las regiones buscan aumentar el gasto en ciberseguridad. Con la mayoría de los empleados trabajando de forma remota y más datos y aplicaciones moviéndose fuera del perímetro de seguridad tradicional, los riesgos de ciberataques siguen aumentando.

Las aseguradoras deben considerar la implementación de principios de "confianza cero" imponiendo requisitos de verificación a cualquier persona que busque acceso a datos o sistemas, independientemente de que sean internos o externos, mientras adoptan principios de "seguridad por diseño" durante el desarrollo de la tecnología.

Los equipos de ciberseguridad deben considerar controles mejorados y tecnologías de protección de terminales para ejercer un mayor control sobre los dispositivos de los usuarios finales. Las empresas también deberían aumentar las actividades de formación y concienciación, centrándose en las pautas remotas y la etiqueta para entornos de trabajo desde casa.



La migración a la nube gana impulso, aunque el cambio a la digitalización en la nube ya estaba en marcha antes de la pandemia, parece ser una prioridad aún mayor ahora, ya que las aseguradoras buscan deshacerse de los gastos fijos.

El modelo de costos basado en el consumo de la nube puede facilitar la gestión de gastos al tiempo que permite aprovechar los servicios en la nube para impulsar la innovación y la agilidad.

Es probable que los proyectos de transformación de la nube se aceleren en 2021, ya que construir la base de la nube permitiría a las aseguradoras implementar de manera rápida y rentable herramientas avanzadas de análisis y automatización.

Privacidad de datos.

Con el aumento de las regulaciones relacionadas con los datos y las preocupaciones de ciberseguridad, la privacidad es una prioridad cada vez mayor a nivel de junta para las aseguradoras. El cincuenta y dos por ciento de los encuestados (incluidos nueve de los 10 directores ejecutivos / presidentes encuestados) esperan aumentar el gasto en privacidad de datos.

Sin embargo, el 27% no espera ningún cambio, mientras que el 22% puede recortar el gasto en privacidad, lo que podría resultar problemático dadas las vulnerabilidades emergentes. Es posible que las aseguradoras también tengan que aumentar el gasto si esperan ir más allá de su enfoque tradicional en el cumplimiento normativo y comprometerse de manera más proactiva y transparente con los consumidores ofreciendo valor para nuevos tipos de datos, lo que convierte a la gestión de la privacidad en un diferenciador competitivo.

La ciberseguridad y la privacidad son preocupaciones importantes no solo por la creciente presión regulatoria, sino también por la rapidez con la que crece el volumen de datos a través de sensores, agregadores de terceros y otras fuentes alternativas.

Combinado con análisis avanzados, las aseguradoras pueden reconciliar, combinar y analizar datos de múltiples fuentes para generar información en tiempo real que antes no era viable desde el punto de vista tecnológico o económico.

No es de extrañar, entonces, que el 49% de los encuestados (liderados por el 56% en América del Norte) estén buscando impulsar las inversiones en análisis de datos.

El objetivo es acelerar la suscripción y mejorar la experiencia del cliente. Por ejemplo, Policygenius, un InsurTech con sede en Nueva York, utiliza análisis de datos médicos y de prescripciones anteriores para ofrecer productos de vida a término acelerados sin un examen médico para los solicitantes elegibles.

La construcción de una organización basada en datos requiere una base sólida que sea segura y escalable, permita enlaces a múltiples conjuntos de datos internos y externos (posiblemente como microservicios) y sea compatible con capacidades avanzadas de análisis y automatización. Las aseguradoras deben seguir modernizando los sistemas heredados obsoletos que podrían evitar que los operadores extraigan valor y hagan que los nuevos datos sean procesables.

La gestión del talento.

Las aseguradoras reevalúan las estrategias de talento al equilibrar los planes de regreso a la oficina con una fuerza laboral híbrida.

La fuerza laboral de seguros no fue inmune a los efectos de COVID-19. Aproximadamente el 60% de los encuestados informaron que sus empresas habían realizado ajustes de plantilla vía ERTE, ERE y/o despidos.

Más del 50% experimentó limitaciones en aumentos de salario e incentivos, así como congelación de promociones laborales.

Si bien el impacto se sintió en todas las regiones, las aseguradoras encuestadas informaron que se vieron más afectados por varias reducciones. De cara al futuro, para respaldar la estabilidad operativa y financiera, el 39% de los encuestados cree que necesitarán una mayor racionalización de la plantilla laboral.



La perspectiva de las aseguradoras para 2021. Gestión y aceleración de la recuperación después de la pandemia del COVID19

Los modelos obligatorios de trabajo desde casa obligaron a realizar cambios sin precedentes en las operaciones diarias.

Los cierres de oficinas y el movimiento restringido llevaron a todos y a todo lo que podía volverse virtual a hacerlo de inmediato. Sin embargo, el giro repentino dejó a las aseguradoras enfrentadas a desafíos desde múltiples perspectivas de talento.

- **Lugar de trabajo:** muchas aseguradoras con una mentalidad de oficina tradicional tuvieron que superar una gran cantidad de obstáculos tecnológicos y de colaboración para respaldar una operación virtual de esta magnitud mientras mantenían su productividad y cultura.

- **Mano de obra:** los empleados que trabajan de forma remota pueden carecer de un espacio ergonómico adecuado. Muchos deben lidiar con responsabilidades personales adicionales, como el cuidado de niños o ancianos, que requieren horarios flexibles o reducidos. Estas circunstancias obligaron a muchos empleados, especialmente a las mujeres, a tomar descansos voluntarios en su carrera profesional. De hecho, el inicio del nuevo año académico para los estudiantes que aprenden en casa impulsó a cuatro veces más mujeres que hombres en los Estados Unidos a renunciar a su trabajo en septiembre de 2020.

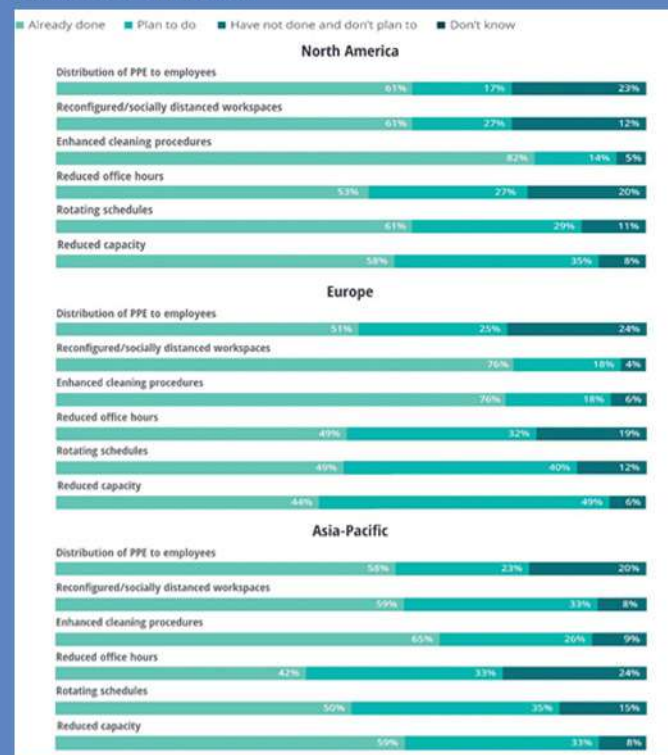
- **Expectativas laborales:** a menudo no se establecen políticas claras sobre lo que se espera de los trabajadores online. Además, el aumento en las aplicaciones de seguros en línea y la gestión de reclamaciones está acelerando la digitalización, lo que afecta la naturaleza del trabajo y probablemente requiera una nueva capacitación.

La mayoría de las aseguradoras buscan eventualmente que la mayor parte de su personal regrese a la oficina. Sin embargo, con el riesgo de aumentos repentinos periódicos de las infecciones por COVID-19 y la incertidumbre sobre la disponibilidad de vacunas a gran escala, muchos trabajadores pueden estar preocupados por los posibles riesgos para la salud y la seguridad.

De hecho, el 74% de los encuestados siente que el éxito de su organización después del COVID-19 puede verse obstaculizado por el miedo de los empleados a regresar a la oficina. Para agravar esto, aquellos que se han aclimatado al trabajo remoto pueden cuestionar la necesidad de regresar a una oficina, independientemente del estado de COVID-19.

Los encuestados informan que han tomado varias medidas para garantizar la seguridad de los empleados a quienes se les pide que regresen.

Las aseguradoras tienen la oportunidad de reducir aún más la responsabilidad y mejorar la seguridad mediante el uso de tecnología adaptativa. Por ejemplo, las aseguradoras podrían exigir a los empleados que descarguen una aplicación móvil que regule el acceso a las instalaciones de la oficina, mientras realizan un seguimiento de la actividad y la interacción dentro de la oficina si se requiere el seguimiento de contactos.



Medidas tomadas para garantizar la seguridad de los empleados cuando las oficinas vuelvan a abrir

Sin embargo, dado que es probable que la mayoría de las aseguradoras ofrezcan al menos opciones de trabajo remoto hasta mediados de 2021 o más allá, deberían reconsiderar por tanto las estrategias de gestión del talento para "volver a la normalidad" y así permitir mayor productividad, colaboración e innovación sin importar dónde trabajen las personas.



Estrategias de trabajo convencionales reinventadas a corto y largo plazo Las aseguradoras deben considerar ir más allá de las estructuras tradicionales y construir una hoja de ruta para prosperar virtualmente. Algunos pueden decidir cerrar oficinas seleccionadas para siempre, una opción elegida por Nationwide, que ya había realizado inversiones en tecnología a largo plazo que facilitaron una rápida transición durante la pandemia a un modelo de trabajo desde casa para el 98% de los empleados.

Otros pueden considerar un sistema híbrido remoto / de oficina, o al menos una plantilla más flexible. A medida que las aseguradoras buscan mantener su cultura laboral para el mundo post-pandémico, las aseguradoras líderes podrían considerar tres arquetipos potenciales:

- **tradicionalistas** (todos los empleados eventualmente regresan a la oficina);
- **progresivos** (un modelo híbrido local / virtual); y
- **visionarios** (la mayoría trabajando virtualmente).

La visión de cada organización post-pandémica se establecerá en la parte superior, por lo que los ejecutivos de seguros probablemente se enfrentarán a decisiones difíciles sobre qué arquetipo se adapta mejor a su empresa. Los gerentes de equipo probablemente necesitarán convertirse en micro líderes, instituyendo cambios organizacionales y culturales a nivel de grupos pequeños.

Al buscar un enfoque equilibrado, los operadores que gravitan hacia el modelo progresivo deben decidir qué partes de la operación permanecen virtuales en lugar de en las instalaciones.

Las modificaciones a los modelos de talento tradicionales potencialmente requerirán revisiones de los protocolos de contratación, incorporación y gestión del desempeño.

Deben establecerse expectativas formales para los trabajadores online, teniendo en cuenta las situaciones personales de los empleados al tiempo que se ofrecen recursos para mejorar la productividad, incluidos programas de bienestar u opciones de trabajo flexibles.

La formación presencial es difícil de replicar para los trabajadores online. Por lo tanto, las aseguradoras con un entorno totalmente remoto o híbrido deberían diseñar programas de desarrollo y aprendizaje virtual más sólidos y atractivos para complementar o incluso reemplazar la formación presencial. Esto podría incluir capacitación en pods y tutoría virtual cruzada entre profesionales novatos y experimentados.



Situación financiera.

El interés en las prioridades de inversión para respaldar la estabilidad financiera se extiende a través de una amplia gama de opciones y varía según la región.

En USA se citó la racionalización de la plantilla como la principal estrategia para estabilizar el balance seguida por la racionalización de las funciones comerciales, mientras que en Europa y APAC, el mayor enfoque de los encuestados estará en la implementación de tecnología para mejorar la eficiencia

	North America	Europe	Asia-Pacific
Outsource operations	35%	35%	29%
Accelerate innovation initiatives	33%	37%	36%
Decentralize business functions	24%	32%	29%
Centralize business functions	39%	31%	27%
Restructure functional teams and reduce operational costs	35%	24%	36%
Suspend new expenditures and investments	26%	28%	36%
Rationalize assets	36%	38%	36%
Pursue mergers or acquisitions	32%	38%	26%
Divest nonperforming or noncore operations	36%	22%	30%
Implement technology to enhance efficiency	32%	43%	38%
Trim discretionary spending	26%	31%	36%
Cancel or postpone long-term technology projects	29%	41%	33%
Rationalize compensation and headcount	44%	37%	36%
Rationalize real estate footprint	39%	26%	24%

Acciones para apoyar la estabilidad financiera durante los próximos 6-12 meses

En Europa, estas inversiones en tecnología parecen estar más centradas en estrategias a corto plazo, ya que el 42% de los encuestados cancelarán o pospondrán proyectos a largo plazo al menos hasta 2021.

Fusiones y adquisiciones.

La perspectiva de fusiones y adquisiciones puede ser más optimista de lo esperado.

La actividad global de fusiones y adquisiciones (M&A) del primer semestre de 2020 fue coherente con la actividad del primer semestre de 2019.

Esto probablemente se debió a que la mayoría de los acuerdos que se cerraron en este período ya estaban en marcha antes del brote de COVID-19 a gran escala. Además, aunque se esperaba que el nivel de incertidumbre de los desafíos médicos, políticos, económicos y comerciales globales fuera el enemigo de las fusiones y adquisiciones, solo en los Estados Unidos se anunciaron 25 acuerdos con compañías de seguros hacia la última parte del tercer trimestre de 2020, lo que indica lo contrario, puede estar produciéndose una tendencia al alza de este tipo de operaciones.



De cara al futuro, el 31% de los encuestados dijo que era algo probable que su aseguradora aumentara la actividad de fusiones y adquisiciones, aunque solo el 4% dijo que era muy probable. Otro 37% dijo que el aumento de la actividad era algo poco probable, junto con un 4% que lo veía como muy poco probable.

Los nuevos acuerdos reflejarán las prioridades y estrategias modificadas de las aseguradoras y variarán entre las regiones (figura 15). Las regiones salientes fuera de los países de origen se ubicaron entre los tres principales objetivos para aquellos que están considerando acuerdos de M&A. Un ejemplo es AXA SA que considera la venta de sus negocios griegos a Generali SpA, así como a su unidad de Singapur.

Un enfoque principal parece ser la adición de nuevas capacidades tecnológicas, al menos en América del Norte. Por lo tanto, adquirir InsurTechs más maduras podría ser cada vez más atractivo para las aseguradoras heredadas, siempre que puedan tener un impacto a corto plazo en las operaciones. Por ejemplo, Prudential Financial anunció la adquisición de Assurance IQ para llegar a un nuevo grupo demográfico utilizando la plataforma de empresa a cliente de InsurTech.

Parte de esta actividad puede incluir una ampliación de la definición de compra / venta para abarcar alianzas y asociaciones.



Objetivos primarios de fusiones y adquisiciones mejor clasificados

Es probable que se materialice una combinación de estrategias de fusiones y adquisiciones ofensivas y defensivas a medida que las empresas se posicionen para proteger los mercados existentes, acelerar la etapa de recuperación y abordar de nuevo el crecimiento.

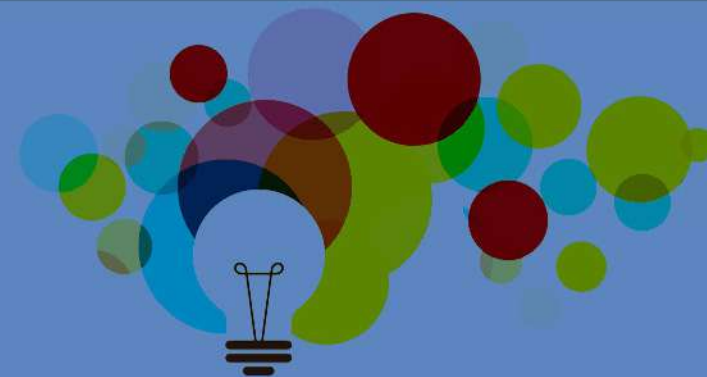


Innovación.

Las aseguradoras deben seguir innovando para prosperar después de la pandemia.

Hay muchos desafíos adicionales que enfrentan las aseguradoras en el próximo año. Por un lado, mientras se resuelven las disputas sobre reclamaciones por interrupción del negocio relacionadas con la pandemia, es probable que los legisladores y los líderes de la industria busquen soluciones público-privadas para brindar cobertura asegurable para futuros brotes, una tarea que no es fácil.

También se espera que los problemas sociales estén al frente y al centro. El setenta y siete por ciento de los encuestados dice que sus aseguradoras están dando prioridad a los problemas ambientales, sociales y de gobernanza, liderados por un 88% en América del Norte. Y eso va más allá de las preocupaciones más inmediatas sobre el impacto del empeoramiento del cambio climático en los resultados de las aseguradoras, el 80% de las aseguradoras espera aumentar la inversión en iniciativas que promuevan la sostenibilidad climática.



Sin embargo, el mayor desafío en general puede ser hacer frente a lo que llamamos "lo desconocido de lo desconocido".

Si bien los esfuerzos de respuesta y recuperación han sido generalmente robustos al sustituir la digitalización y los encuentros virtuales por el procesamiento manual y las ventas y el servicio cara a cara, ¿qué significan estos cambios fundamentales para las aseguradoras, distribuidores y asegurados a corto y largo plazo?

Es dudoso que volvamos a lo que se consideraba "normal" cuando se resuelva el brote de COVID 19 y las economías mundiales recuperen el equilibrio. Pero una digitalización más rápida también probablemente signifique una dependencia aún mayor de la conectividad.

Si bien estos cambios operativos monumentales pueden haberse realizado por necesidad, crearon un desafío de gestión de riesgos para la industria y sus asegurados.

También representa una gran oportunidad para que las aseguradoras ayuden a mitigar y cubrir cualquier exposición resultante con tantos clientes que experimentan transformaciones digitales similares. Esto puede desarrollarse de manera muy similar al riesgo cibernético: una exposición en rápida evolución que amenaza a las aseguradoras ricas en datos y abre un mercado en crecimiento para que los operadores lo cubran, no en vano voces tan relevantes como la de Bill Gates vaticinan una próxima catástrofe de ámbito mundial relacionada con la conectividad y los fallos en los sistemas mundiales de computación y lectura de datos.

Mientras tanto, con un nuevo tipo de economía que suscribir (más flexible, con una dependencia cada vez mayor de las interconexiones, los datos en tiempo real y la tecnología avanzada), es probable que se pida a las aseguradoras que revisen el pensamiento y estructura actual basada en ramos o nichos verticales de negocio, debido a las líneas difusas entre los automóviles personales y de empresas.

Será fundamental la forma en que las aseguradoras respondan no solo al impacto de la pandemia sino a los cambios a largo plazo que se deriva de esta y que impacta en la tecnología, la economía y las preferencias de los consumidores.

De hecho, generar innovación continua en pólizas de seguros, estrategias de ventas, operaciones y experiencia del cliente podrá convertirse en el mayor diferenciador en 2021 y años sucesivos.



Guías 2020
Grupo Galilea



Casimiro Rey

Director De empresas e Internacional
Grupo Galilea S.A.

Profesor Máster Dirección empresas Aseguradoras.
Facultad de económicas, Universidad de Barcelona.

