

Llamada de Consulta A2ii-IAIS
Serie de seminarios web sobre la pandemia
del coronavirus (COVID-19) y las
implicaciones para los supervisores de seguros

30 de abril de 2020

Oradores



Andrea Camargo
experta de la A2ii y directora de
Inspowering



Natalia Escobar
Senior Policy Advisor
International Association of
Insurance Supervisors
(IAIS)

A2ii Moderator



Regina Simões
Access to Insurance Initiative (A2ii)



Cómo los supervisores están posibilitando que el mercado funcione de manera efectiva en un ambiente de COVID 19

Tanto para los consumidores como para el sector
asegurador

30 de abril de 2020

© Copyright Toronto Centre 2020. All rights reserved.



Global Affairs
Canada

Affaires mondiales
Canada



Sida
SWEDISH INTERNATIONAL DEVELOPMENT
COOPERATION AGENCY

TORONTOCENTRE
Global Leadership in Financial Supervision



This presentation was prepared exclusively for a Toronto Centre program. Information in this presentation has been summarized and is made available for learning purposes only. The information presented as examples or case studies should not be regarded as complete, factual or accurate and may contain fictional information. Discussions and conclusions reached about any named parties in the examples or case study should be considered as learning material only.

No part of this presentation may be reproduced, disseminated, stored in a retrieval system, used in a spreadsheet, or transmitted in any form without the prior written permission of Toronto Centre. The examples and case studies in this presentation are based on information that was in the public domain at the times mentioned or which became public after the resolution of the issues. It does not include information confidential to any of the parties involved.

Toronto Centre and the Toronto Centre logo are trademarks of Toronto Leadership Centre.

© Copyright Toronto Leadership Centre 2020. All rights reserved.

Contexto: el mundo



El Fondo Monetario Internacional (FMI) predice que la recesión causada por el "Gran Confinamiento" sería la más aguda en casi un siglo, y advirtió que la contracción y recuperación de la economía mundial será peor de lo previsto si el coronavirus persiste o regresa. En su primer informe sobre las "Perspectivas de la economía mundial" desde la propagación del virus y la posterior congelación de las principales economías, el FMI estimó, el 14 de abril, que el producto interno bruto mundial se reducirá un 3% este año.



CONTEXTO – Seguros

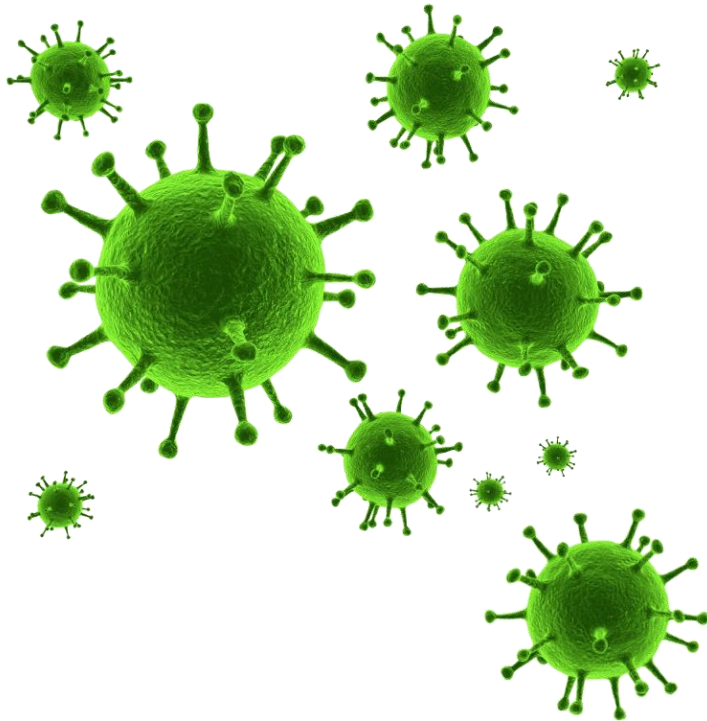
- En general, la industria de seguros se considera **un servicio esencial** y esas empresas pueden permanecer abiertas durante este tiempo, pero solo en la medida en que su trabajo no pueda realizarse por teléfono o de forma remota.
- Los reguladores de seguros están alentando a los licenciarios a continuar siguiendo **prácticas de negocios que sean prudentes**, al tiempo que extienden la flexibilidad.
- **Las operaciones de los reguladores de seguros generalmente continúan como de costumbre**, y los licenciarios y los consumidores pueden contactar a los reguladores para solicitar asistencia.

Contexto - Regulación



“There’s No Playbook”

- Georgia’s Insurance
Commissioner On His Agency’s
Response To COVID-19



"La crisis financiera de 2008 fue ciertamente mala, pero en general estuvo aislada en algunos sectores: bancos, vivienda, etc. Esta vez, estamos viendo que prácticamente todos los sectores del mundo se ven afectados simultáneamente en el contexto de una pandemia muy grave. Este es el evento del "cisne negro" por excelencia, que todas las aseguradoras modelan, pero rezan para que nunca suceda."

Ray Farmer, Presidente de la *National Association of Insurance Commissioners* (NAIC) y Director de Seguros de Carolina del Sur

Impacto en los consumidores

- Se espera que algunos ciudadanos pierdan su seguro de salud, debido a la pérdida de empleo, y por lo tanto no elegibles a programas gubernamentales
- Algunas aseguradoras han notificado a sus asegurados que sus pólizas no cubrirán los riesgos de COVID-19
- Los compradores de seguros de viaje encuentran sus pólizas prácticamente inútiles, ya que la pandemia global los obliga a cambiar sus planes, o peor aún, los deja sin asistencia.
- Muchas compañías de seguros de viaje no proporcionarán reembolsos por viajes cancelados debido al coronavirus
- El uso de los servicios de telesalud está en aumento después de ser introducido hace décadas
- Pequeñas empresas enfrentan ambigüedades relacionadas al seguro de interrupción de negocios - si la cobertura incluye pandemia - si sus pólizas serían respetadas o no, ya que algunas empresas cierran voluntariamente, antes mismo que se emitan órdenes de emergencia
- "La temporada de huracanes de la cuenca atlántica 2020 tendrá una actividad superior a la normal". ¿Qué pasará si también hay catástrofes naturales?



¡Conciencia y autoprotección contra diferentes tipos de estafas!

Source: U.S. Department of Justice

- **Estafas de vacunas y tratamientos.** Los estafadores pueden anunciar curas falsas, vacunas y aconsejar tratamientos no probados para COVID-19.
- **Estafas de compras.** Los estafadores pueden crear tiendas falsas, sitios web de comercio electrónico, cuentas de redes sociales y direcciones de correo electrónico que afirman vender suministros médicos en alta demanda. Los suministros pueden incluir cosas como desinfectante para manos, papel higiénico y máscaras quirúrgicas. Los estafadores se quedarán con su dinero pero nunca le proporcionarán la mercancía.
- **Estafas médicas** Los estafadores pueden llamar y enviar correos electrónicos a las personas que fingen ser médicos y hospitales que han tratado a un amigo o familiar por COVID-19 y exigen el pago por el tratamiento.
- **Estafas de caridad.** Los estafadores a veces solicitan donaciones para personas y grupos afectados por COVID-19.
- **Estafas de phishing y malware.** Durante la crisis de COVID-19, se pueden usar estafas de phishing y malware para obtener acceso a su computadora o para robar sus credenciales
- **Estafas de aplicaciones.** Los estafadores pueden crear aplicaciones móviles diseñadas para rastrear la propagación de COVID-19 e insertar malware en esa aplicación, lo que comprometerá los dispositivos y la información personal de los usuarios
- **Estafas de inversión.** Los estafadores pueden ofrecer promociones en línea, como en redes sociales, alegando que productos o servicios de compañías que cotizan en bolsa pueden prevenir, detectar o curar COVID-19, lo que hace que el valor de las acciones de estas compañías aumente drásticamente

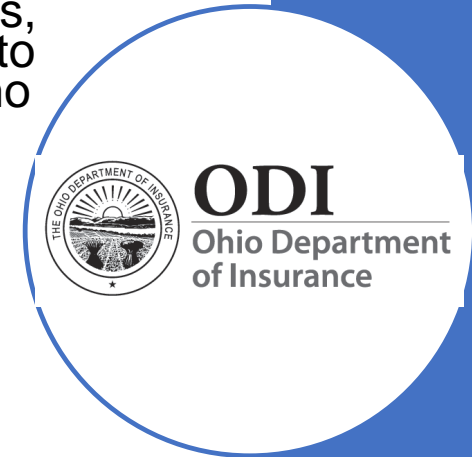


Respuestas regulatorias

La directora Jillian Froment dice que estamos juntos en esto. "Para los consumidores, las compañías de seguros y otras entidades, y los agentes a los que el Departamento de Seguros de Ohio sirve, protege y regula, seguimos con nuestras actividades como de costumbre, pero trabajando de forma remota. Cerramos nuestro edificio como parte del esfuerzo para ayudar a aplanar la curva de COVID-19. Si necesita comunicarse con alguna de nuestras unidades de negocios, inicie ese proceso a través de estos canales. Para ayudar a los residentes de Ohio a superar esta transición, estamos trabajando para proporcionar flexibilidad en varias áreas "

Orientación emitida a la industria solicitando que garanticen:

- accesibilidad del consumidor a los servicios de atención médica para probar y tratar el virus;
- proporcionar flexibilidad de cobertura de seguro de salud desde empleadores a sus empleados;
- suspender las auditorías para que las farmacias puedan concentrarse en proporcionar medicamentos;
- tratar costos fuera de la red igual que dentro de la red para pruebas y tratamiento de COVID-19;
- no tomar medidas por cobertura de seguro para consumidor que no pueda renovar oportunamente su licencia de conducir debido al cierre de la Oficina de Vehículos Motorizados;
- proporcionar adaptaciones de pago a los asegurados que están experimentando dificultades financieras; y
- crear conjunto de herramientas sobre seguros y coronavirus para los consumidores y la industria.





Respuestas regulatorias

- La Junta de Estabilidad Financiera (FSB) emitió una declaración alentando a las autoridades e instituciones financieras a hacer uso de la flexibilidad dentro de las normas internacionales existentes para proporcionar acceso continuo a la financiación para los participantes del mercado, y para las empresas y los hogares que enfrentan dificultades temporales por COVID-19.
- Desde el brote de COVID-19, los reguladores de seguros han emitido orientaciones para ayudar a las aseguradoras y los asegurados a navegar en un nuevo entorno. Ejemplos incluyen:
 - Pruebas y tratamiento de COVID-19 se pueden proporcionar sin costo compartido para los pacientes
 - expandir o extender los períodos de gracia para el pago de primas por pólizas de vida, salud y propiedad y accidentes; reglas más flexibles que cubren recetas y cobertura de telemedicina
 - diferir los pagos de primas a períodos posteriores para ciudadanos y pequeñas empresas que no pueden pagar debido a COVID-19, para asegurarse de que no pierdan la cobertura durante esta crisis de salud y tengan tiempo de pasar a una cobertura alternativa si es necesario
 - exigir a las aseguradoras que cubran a todos los asegurados afectados por COVID-19, ya que el seguro médico estándar generalmente excluye epidemias y pandemias
 - otorgar flexibilidad a los aseguradores para que puedan ayudar a los asegurados durante este momento difícil



Respuestas regulatorias

- hacer que dedicar estén disponibles de forma remota para ayudar con preguntas o inquietudes
- permitir que nuevos agentes, corredores y solicitantes obtengan licencias provisionales
- esperar que las aseguradoras sean flexibles y traten a los clientes de manera justa, particularmente aquellos en una situación vulnerable en la época de renovación
- esperar que las aseguradoras consideren cuidadosamente las necesidades de sus clientes y muestren flexibilidad en su tratamiento, como extender los términos y condiciones de las pólizas para ayudar con la adaptación al impacto socioeconómico de la pandemia
- comprender que los comportamientos de los clientes están cambiando debido a la pandemia, como la necesidad de trabajar desde casa o moverse en automóvil. La capacidad de reclamar no debe verse afectada por circunstancias sobre las cuales tienen poco control
- comunicar claramente cualquier exclusión de póliza que pueda afectar la cobertura y las pólizas individuales, ya sean nuevas ventas o cambios en las pólizas existentes, deben cumplir con las demandas y necesidades:
 - a menos que la póliza en cuestión excluya de manera clara e inequívoca estos riesgos, y la aseguradora simplemente le recuerde al asegurado la exclusión
 - ninguna aseguradora debe usar COVID-19 como una razón para intentar reducir o cancelar la cobertura de una póliza que ya está vigente



Respuestas regulatorias

- trabajar con aseguradoras para proporcionar asistencia financiera a los asegurados. Muchos reguladores están trabajando con los gobiernos para permitir rápidamente reembolsos y descuentos debido a las órdenes de "quedarse en casa". Según la mayoría de los regímenes o leyes, los reembolsos están prohibidos y muchos descuentos deben ser aprobados previamente
- instar a las aseguradoras a detener los dividendos, recompras y bonos a raíz del brote de coronavirus
- en algunos países, se ha dicho a las aseguradoras que dejen de lanzar y vender productos de seguros relacionados con COVID-19. Abstenerse del uso de imágenes de COVID-19 en cualquier oferta de seguro
- reguladores de microseguros creen que la pandemia de COVID-19 en realidad podría ayudar a los ciudadanos a ser más conscientes de la importancia de la cobertura del seguro; las personas pueden estar inclinadas y concientizarse de que el seguro realmente existe y es útil
- oficinas de competencia están reconociendo que las circunstancias que rodean la pandemia de COVID-19 pueden requerir el establecimiento rápido de colaboraciones comerciales de duración y alcance limitados para garantizar el suministro de beneficios, productos y servicios

Respuesta de la industria - lo bueno



Aseguradoras individuales han implementado medidas de alivio para clientes con dificultades financieras debido a COVID-19. Ahora los organismos nacionales de seguros, que representan a muchas aseguradoras, anuncian que sus miembros están uniendo fuerzas para ofrecer reducciones.

Aseguradoras de propiedad y accidentes

- eliminar durante la pandemia los cargos por fondos insuficientes que pueden ocurrir en los pagos, implementar aplazamientos de pago de 90 días y ofrecer opciones de pago flexibles
- Indemnización general a los asegurados por eventos derivados de eventos de COVID-19
- reducciones de primas automáticas, lo que podría generar ahorros ya que los hábitos de manejo han cambiado significativamente

Proveedores de microseguros

- el distanciamiento social y el autoaislamiento harán que la distribución y el acceso a productos de seguros inclusivos a través de operadores de redes móviles (MNO) y en línea, así como el apoyo a los clientes con información, sean aún más importantes
- lanzamiento de nuevos productos para proporcionar cobertura contra COVID-19. Por ejemplo, uno brinda cobertura a personas entre 18 y 75 años, con suma asegurada de \$ 330, por una prima de \$ 2, si el resultado es positivo para COVID-19 en cualquier centro de pruebas autorizado por el gobierno; recibirá la suma total asegurada en una suma global independientemente de los gastos de hospitalización, sujeto a un período de espera inicial de 14 días
 - La cobertura excluye a las personas con historial de viaje a cualquier lugar en el extranjero después del 31 de diciembre de 2019 o si el asegurado ha sido puesto en cuarentena por sospecha de COVID-19, o diagnosticado con COVID-19, antes de la fecha de inicio del riesgo, o dentro del período de espera inicial de 14 días.

Respuesta de la industria - lo bueno



- **Las aseguradoras de vida y salud** experimentarán un aumento en los reclamos médicos y de vida con la propagación del COVID-19 y el potencial para estos será impulsado por pacientes en riesgo, como los ancianos y aquellos con afecciones preexistentes.
- Las asociaciones de seguros de vida y sus compañías miembros están tomando pasos proactivos para proporcionar medidas de ayuda adicionales a los asegurados que se ven afectados por la desaceleración económica debido a la pandemia de COVID-19:
 - cobertura de seguro ampliada para teleterapia de salud mental
 - lanzamiento de cobertura de seguro contra riesgos relacionados con servicios de salud y gestión de estilo de vida habilitados por tecnología, que cubren negligencia médica e indemnización profesional, responsabilidad de tecnología y medios, responsabilidad pública y de productos a medida que crece la necesidad de una respuesta médica ampliada
 - reducción de las primas de seguro de beneficios grupales para pequeñas y medianas empresas a medida que disminuye el número de reclamos de atención dental y de salud de los empleados durante la pandemia de COVID-19
 - alivio en efectivo para clientes diagnosticados con COVID-19
 - beneficios en efectivo o subsidio por hospitalización por día hasta 30 días de hospitalización
 - prestaciones especiales por fallecimiento a tanto alzado (en caso de fallecimiento del asegurado)
 - programa de soporte/asistencia financiera para clientes afectados por COVID-19

Respuesta de la industria - lo bueno (InsurTechs)



Una aseguradora que vende una gama de coberturas a conductores y motociclistas en la economía GIG ofrece 14 días de seguro gratuito a cualquiera de sus clientes que tienen que aislarse por sí mismos. Los afectados pueden reclamar hasta dos semanas de seguro gratuito cuando renuevan su póliza

En Singapur, la aplicación de transporte Grab y su socio de seguros ofrecieron a los conductores y motociclistas de entrega pagos gratuitos de una suma global si se les diagnostica Covid-19. Los conductores que se inscribieron en **GrabCare**, un servicio que ofrece a los profesionales de atención médica descuentos en viajes hacia y desde el trabajo, obtienen montos de reclamos más altos.

Un proveedor de cobertura médica del Reino Unido ofrece acceso gratuito a pequeñas y medianas empresas (PYME) a algunos planes de atención médica hasta el 1 de agosto. Las PYME que aceptan la oferta no tendrán que pagar hasta agosto, y pueden cancelar su suscripción a fines de julio sin tener que pagar nada.

Una aseguradora de drones está permitiendo que algunos clientes pausen sus pólizas ya que los eventos que normalmente filmarían se están cancelando.


Un proveedor digital y su **socio UnderPinned** tienen una oferta temporal conjunta que incluye acceso gratuito a la plataforma administrativa de UnderPinned, protección legal comercial, líneas de ayuda 24/7 para asuntos legales, financieros y fiscales, y apoyo de salud mental hasta septiembre.

Otra aseguradora está ofreciendo un 75% de descuento en pólizas temporales de auto a trabajadores clave que luchan por llegar al trabajo pero que no quieren aumentar su riesgo viajando en trenes y autobuses

Respuesta de la industria - lo no tan bueno



- Algunas aseguradoras señalaron a Covid-19 como un "evento conocido" en enero, lo que significa que las pólizas de seguro de viaje compradas después de eso no pagarán debido a interrupciones relacionadas con el virus
- Algunas aseguradoras ya no ofrecen seguros de viaje a nuevos clientes, dijeron el viernes en sus sitios web
 - "La situación global actual con coronavirus significa que existe una probabilidad mucho mayor de interrupción de los planes de viaje de las personas, por lo que hemos decidido centrar nuestra atención en nuestros clientes existentes".
- Muchas aseguradoras han lanzado recientemente una serie de paquetes de seguros que cubren el virus con costos y beneficios atractivos. Algunas empresas también se asociaron con bancos para lanzar productos anti-COVID.
 - Sin embargo, ha habido descontento entre los consumidores que se consideraron no elegibles para comprar dichos productos



¿Cómo se están adaptando los intermediarios de seguros al COVID-19?

1. Garantizando que tengan todas las funciones necesarias para continuar los negocios fuera de la oficina
2. Extensión de las comunicaciones más allá del mostrador, correo electrónico y teléfono
3. El negocio no se detiene y la innovación no se puede parar

Priorización de la Acción de Supervisión



- Ayudar al gobierno a gestionar la economía y la contención.
- Gestionar el trabajo impulsado por la crisis (BCP)
- Aprovechar los recursos para intensificar el trabajo de crisis, apoyando un monitoreo mejorado - no implementar un monitoreo mejorado para todo
- Tolerar o no tolerar:
 - Revisión y extensión de plazos para informes sobre datos regulatorios y de pólizas
 - Firmas físicas
 - ¿Puede comprometer la protección del consumidor?
- Realizar inspecciones virtuales:
 - Creación de sala virtual
 - Entrevistar a personas clave - videoconferencia
 - Acceso a sistemas de gestión de pólizas
 - Leer documentos (cómo acceder a información electrónica o copias impresas)
- Qué aspectos del mercado se vuelven más tensos y ajustados
- Mantener un enfoque estrecho, para minimizar lo que debe hacerse:
 - Fraudes
 - Comportamiento del asegurador
 - Necesidades del mercado



Priorización de la Acción de Supervisión

Como reguladores y supervisores, es importante pensar en los cambios que la industria está haciendo ahora como avances que podrían ir más allá de la crisis, y también prepararse para la supervisión cuando todo se normalice

REFERENCIAS CLAVE



International Association of Insurance Supervisor. IAIS Executive Committee takes steps to address impact of COVID-19 on the insurance sector. March 27, 2020

<https://www.iaisweb.org/news/iais-executive-committee-takes-steps-to-address-impact-of-covid-19-on-the-insurance-sector>

Financial Stability Board. COVID-19 pandemic: Financial stability implications and policy measures taken. April 15, 2020.

<https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P150420.pdf>

A2ii-IAIS Consultation Call. Pandemic and implications for insurance supervisors. April 2, 2020

<https://a2ii.org/en/event/consultation-calls/a2iiiais-consultation-call-webinar-series-on-the-coronavirus-covid19-pandemic-and-implications-for-insurance-supervisors>

Toronto Centre. Ten Issues for Supervisors During Crises. April 2020

<https://res.torontocentre.org/guidedocs/Ten%20Issues%20for%20Supervisors%20During%20Crises%20FINAL.pdf>



THANK YOU

FOUNDERS AND FUNDERS



Global Affairs
Canada

Affaires mondiales
Canada



Schulich
School of Business
York University



WORLD BANK GROUP

¿El Covid-19 ha destacado otras necesidades de capacitación?

<https://www.menti.com/rbbot6ya3z>



IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Evaluación prospectiva de la IAIS sobre el impacto del Covid-19 en el sector asegurador

30 de abril – Seminario Web A2ii-IAIS COVID-19



Introducción

- El Covid-19 y las medidas adoptadas para limitar el contagio tienen un impacto significativo en la economía mundial y el sistema financiero
- También el sector asegurador está expuesto
 - En el lado de los activos
 - la volatilidad del mercado
 - En el lado de las obligaciones
 - cambios en las tasas de interés
 - posible aumento de las reclamaciones
- El sector asegurador: un papel esencial
 - Importancia de la solidez financiera y la resiliencia operacional en apoyo a la protección de los asegurados y el mantenimiento de la estabilidad financiera

Respuesta de la IAIS al Covid-19

- La labor de la IAIS en la última década
 - Mejorar los estándares internacionales de supervisión
 - Gestión de riesgos más avanzada, mayor resiliencia en el sector asegurador
- Miembros supervisores: gama de medidas de regulación y supervisión
 - Proporcionar alivio operacional a los aseguradores: flexibilidad apropiada para ayudar a los aseguradores a mantener su seguridad y solidez y prestar los servicios esenciales a los asegurados y a la economía
 - Apoyar el tratamiento justo de los clientes, incluyendo la divulgación clara y la tramitación eficiente de los reclamos
- Ajustes de la IAIS a su programa de trabajo
 - Alivio operacional
 - Respuesta supervisora coordinada en apoyo de la protección de los asegurados y la estabilidad financiera
 - Utilizar un marco de evaluación de riesgos con visión de futuro para llevar a cabo una evaluación específica de los efectos del COVID-19 en el sector asegurador a nivel mundial: el **Ejercicio de Monitoreo Global**

Evaluación prospectiva de la IAIS sobre el impacto del Covid-19 en el sector asegurador

- Ejercicio de Monitoreo Global de la IAIS (Global Monitoring Exercise GME)
 - Doble propósito:
 - Análisis de la acumulación potencial de riesgo sistémico en el sector asegurador
 - Análisis de los riesgos clave y acontecimientos que afectan al sector asegurador a nivel mundial
- Prioridad del GME para este año: centrarse en el monitoreo de los efectos del Covid-19, como un acontecimiento clave que afecta al sector asegurador a nivel mundial
- Modalidades de la GME
 - Dos componentes
 - Monitoreo de aseguradoras individuales (Individual Insurer Monitoring IIM) - datos de grupos de seguros
 - Vigilancia de todo el sector (Sector-wide monitoring SWM) - datos de los supervisores de seguros
 - Análisis de datos externos
 - Producto: informes a las partes interesadas
 - Público
 - Junta de Estabilidad Financiera
 - Aseguradores participantes
 - Supervisores de grupos

Evaluación prospectiva de la IAIS sobre el impacto del Covid-19 en el sector asegurador

- Evaluación de los datos de los proveedores de datos externos: monitorear la evolución de los mercados financieros
 - La desempeño de los mercados financieros de los aseguradores (precios de las acciones, márgenes, calificaciones crediticias) y cómo estos difieren entre regiones y se comparan con otros sectores, como el sector bancario)
 - Entorno macroeconómico más amplio (BIS, FMI)
 - Monitoreo de las mayores exposiciones en el lado de los activos de los aseguradores
 - Mercados de bonos soberanos
 - Mercados de bonos corporativos
 - Mercados de valores
 - Mercados inmobiliarios

Evaluación prospectiva de la IAIS sobre el impacto del Covid-19 en el sector asegurador

- Recopilación de datos de aseguradoras y supervisores sobre el impacto del COVID-19
 - Impacto en los activos
 - Impacto sobre pasivos y financiación
 - Impacto en derivados, repos y préstamos de valores
 - Impacto en la liquidez
 - Impacto en inversiones y rentabilidad
 - Impacto en solvencia y suscripción
- Preguntas cualitativas a las aseguradoras
 - Medidas tomadas / que serán tomadas
- Evaluación de las perspectivas por parte de los aseguradores y los supervisores

Conclusión

- La IAIS seguirá evaluando y abordando las implicaciones del COVID-19 en el sector asegurador a nivel mundial y está coordinando activamente con el FSB y otros órganos normativos sobre cuestiones intersectoriales del sistema financiero.
- Se adoptarán medidas adicionales, según sea necesario, para coordinar las acciones tomadas por miembros de la IAIS para:
 - mitigar el impacto del COVID-19 en los aseguradores,
 - salvaguardar a los asegurados y
 - contribuir al mantenimiento de la estabilidad financiera.

Contact details:

Anatol Monid amonid@torontocentre.org

Nicolas Colpaert Nicolas.Colpaert@bis.org

Muchas Gracias!

Síganos en Twitter [@a2ii_org](#), Youtube y LinkedIn

Implementation partner:



Supported by:



Hosted by:

