

LAS  
DIVISAS  
AL DÍA

## Dólar



DIVISA ..... DÓLAR  
COMPRA..... 18.80  
VENTA ..... 20.50

## Euro



DIVISA ..... EURO  
COMPRA..... 23.85  
VENTA ..... 25.05

## Sector financiero

# Industria de seguros en México se reinventa tras la pandemia

**Cálculo.** La mayor parte de las pérdidas por covid-19 la pagarán reaseguradoras, prevé S&P Global Ratings



Los servicios médicos públicos se vieron rebasados en la emergencia. ARACELI LÓPEZ

KAREN GUZMÁN  
CIUDAD DE MÉXICO

Las aseguradoras están atravesando una verdadera oportunidad de crecimiento. Como resultado de la pandemia del covid-19, los seguros dejaron de ser considerados un lujo para convertirse en una necesidad.

Los consumidores, en especial los adultos más jóvenes que no cuentan con seguridad social, están volteando hacia este sector como respaldo en caso de enfrentar alguna catástrofe personal. A la par, las aseguradoras han sacado la casta entendiendo la demanda de servicios a sus clientes no solo pagando las indemnizaciones correspondientes sino también innovando en tecnología y compitiendo en precios. Sin

embargo, los retos para la industria siguen latentes.

A casi medio 2021, las aseguradoras ahora se preparan para volver a la normalidad, así como para la posibilidad de nuevos confinamientos o retrasos importantes en los programas de vacunación, mientras que la economía sigue siendo complicada, con presiones en el mercado laboral y cierres continuos de negocios y comercios.

Celent, una de las firmas de asesoría financiera más importantes del mundo, reveló que 80 por ciento de las compañías de seguros mantienen como principal prioridad de negocio, para este 2021, la optimización de procesos digitales y automáticos y la retención de clientes; seguido de

## Van mil 860 mdd en indemnizaciones por pólizas de vida y gastos médicos

un 75 por ciento que trabaja este año en minimizar los ciberataques, mientras que 60 por ciento también trabaja en el presupuesto para la regulación.

Desde el área operativa las aseguradoras tuvieron que cambiar sus esquemas de atención presencial a plataformas digitales, aplicaciones móviles, firmas a distancia y atención personalizada por teléfono celular, lo que aumentó sus costos operativos.

“La industria de seguros apa-

rece cuando las dificultades llegan y el sector ha salido muy fortalecido de este reto. Hemos dado cubrimiento a la promesa del seguro. Nosotros en GNP hemos aprendido a trabajar en esta nueva realidad a través de servicios más digitales, a distancia, y con el reto de este nuevo padecimiento, pero estamos tranquilos con este aprendizaje”, aseguró Germán Aguado, director de gastos médicos, daños y autos de GNP.

En entrevista, el directivo aseguró que, a futuro, el trabajo del sector seguirá en la línea de mejorar e implementar nuevos canales de venta y estrategias digitales, así como revisar y actualizar sus planes de gestión de crisis, ante una amenaza cuyo alcance y duración aún se desconoce.

A raíz de la pandemia todas las solicitudes de seguro de GNP se firman de manera digital y la atención de siniestros también se hace de forma virtual “manteniendo los estándares de servicio”. “Solo quedaron en físico los servicios de ajuste de automóviles y son de los pocos equipos que se mantienen trabajando de manera física hasta que baje el contagio”.

A un año del covid-19, en México las aseguradoras han pagado más de mil 860 millones de dólares en indemnizaciones por seguro de vida y gastos médicos, posicionando a la pandemia como el segundo evento catastrófico más caro para el sector, solo por debajo del huracán Wilma de 2005, con un costo de 2 mil 351 millones, de acuerdo con datos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Es por esto que dentro del esquema de las pólizas de seguros de gastos médicos, las compañías decidieron incluir al covid-19 como una enfermedad de atención inmediata, en la que los trámites se puedan realizar de manera completamente digital y que incluso se pueda cubrir los efectos secundarios que pudieran ocasionar las vacunas.

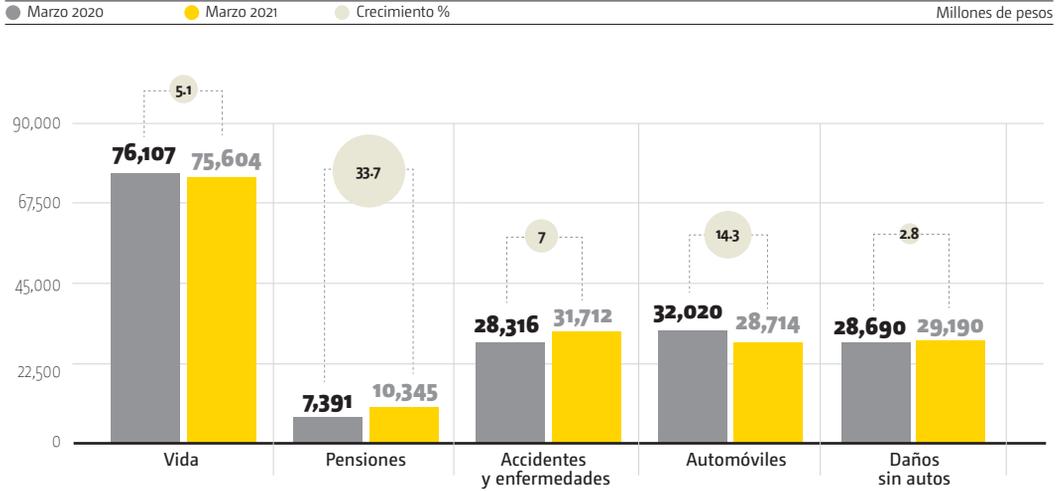
“Hicimos una adaptación para cubrir las secuelas de las vacunas anticovid, ya que se consideran procedimientos de prevención, pero esta es una dinámica adicional que cubre las reacciones de la vacuna con un endoso de emergencia que lo cubrirá como una enfermedad. Afortunadamente por ahora no hemos tenido un impacto muy importante, pero la verdad no sabemos qué consecuencias pueda tener la vacunación los próximos meses”, explicó el directivo de GNP.

Germán Aguado señaló que, a raíz de la pandemia, durante el último año se lanzaron adecuaciones o nuevos productos de gastos médicos, vida y daños.

“También tuvimos que hacer

## Desembolso

Al primer trimestre del año las primas de la industria de seguros representaron 175 mil 564 mdp

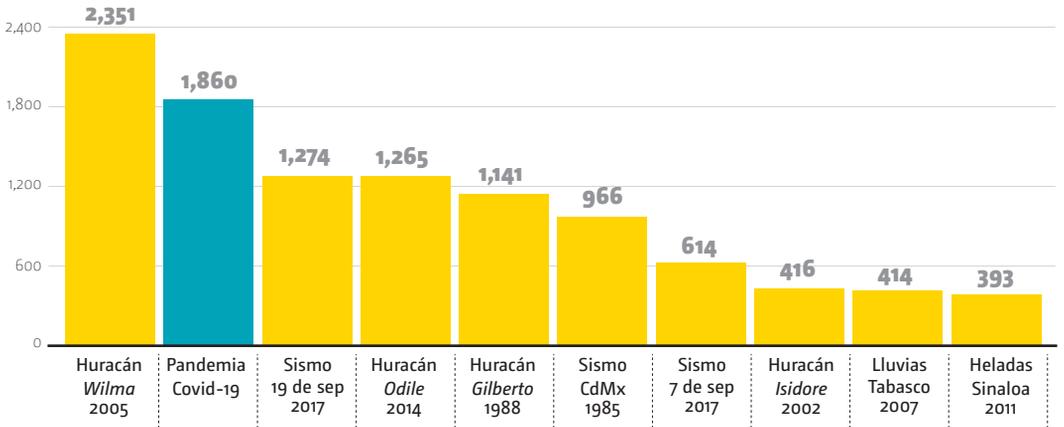


• FUENTE: AMIS • INFORMACIÓN: Miriam Castro • INFOGRAFÍA: Moisés Butze

## Top 10

Hasta ahora el covid-19 es el segundo evento más costoso para la industria

Monto en millones de dólares



• FUENTE: AMIS • INFORMACIÓN: Miriam Castro • INFOGRAFÍA: Moisés Butze

la adaptación a la cobertura por covid-19 porque que no la teníamos tan específica en los seguros, ya que existe un periodo de espera para todas las enfermedades, entonces tuvimos que hacer un ajuste en ese periodo”, indicó.

## Perspectivas financieras

De acuerdo con Deloitte, las aseguradoras están considerando cuidadosamente el posible impacto del covid-19 en sus perspectivas financieras a corto y largo plazo. El incremento de la siniestralidad se ceñirá a ciertas tipologías de seguros y estará condicionado por el redactado de sus pólizas. Sin embargo, la preocupación más general es cómo puede afectar el brote al entorno económico, concretamente, las perspectivas de crecimiento y rentabilidad de las carteras de suscripción e inversión de los aseguradores.

En México, de acuerdo con cifras de la AMIS, las aseguradoras cuentan con 3.3 veces el capital requerido por la ley con 284 bi-

llones de pesos en sumas aseguradas, 1.4 billones en inversiones y son el tercer inversionista institucional más importante del país; en contraparte, el sector asegurador mexicano tiene una penetración de apenas 2.3 por ciento del producto interno bruto nacional, cuatro veces menos de cobertura que tiene el promedio de los países de la OCDE, de 8.9 por ciento, lo que ilustra el tamaño del reto.

La consultora aseguró que de acuerdo con *The Insurance Information Institute*, los aseguradores, en general, probablemente se verán afectados por una fuerte desaceleración de la actividad económica, lo que hará que tengan que ajustar sus presupuestos y planes de ejecución, sus expectativas de flujo de efectivo y sus carteras de inversión a la luz de los acontecimientos recientes.

A medida que esta situación evolucione, se espera que los aseguradores continúen sirviendo de amortiguadores para la economía y la sociedad. De todas mane-

ras, la industria se prepara para grandes siniestros derivados del covid-19 y deberá estar bien capitalizada para cualquier afluencia de reclamaciones. También se ayuda a los aseguradores, en gran medida, reasegurando gran parte de sus carteras de negocio, que es una de las formas en que la industria puede distribuir el riesgo, indicó Deloitte

S&P Global Ratings espera que la mayoría de las pérdidas relacionadas con la pandemia — interrupción del negocio, cancelación de eventos, entre otros— sean asumidas por las reaseguradoras, por lo que es poco probable que el desempeño técnico de las aseguradoras primarias se deteriore sustancialmente.

Hacia adelante, anticipó que es probable que los mercados desarrollados, en particular los de vida, se contraigan en términos reales como resultado de la desaceleración. Los mercados en desarrollo, explicó, “experimentarán más caídas en el rendimiento”.