

Llamada de Consulta A2ii-IAIS – serie de seminarios web sobre la pandemia de coronavirus (COVID-19) y sus implicaciones para los supervisores de seguros

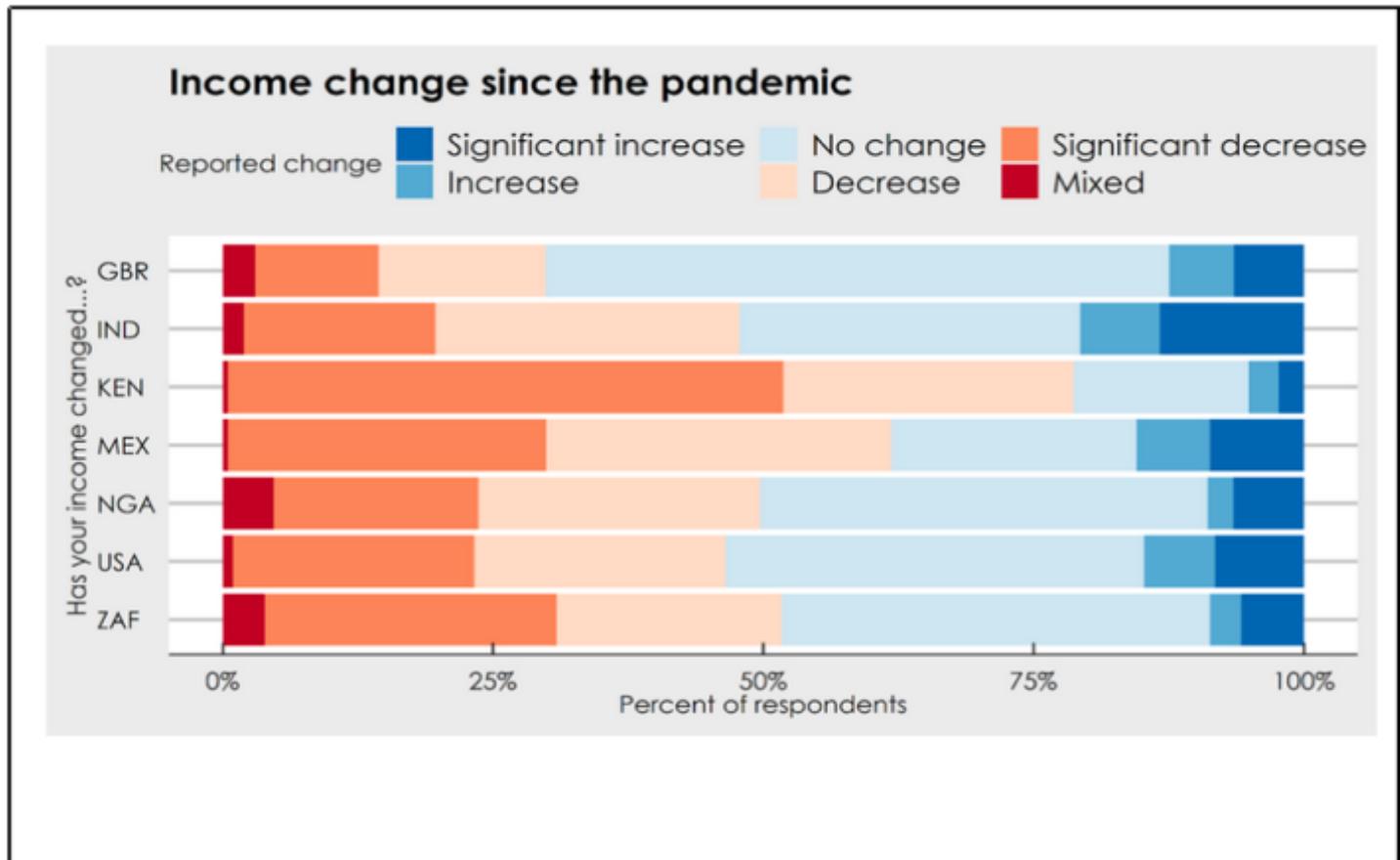
2 April, 2020

COVID-19

Implicaciones para los consumidores de seguros inclusivos

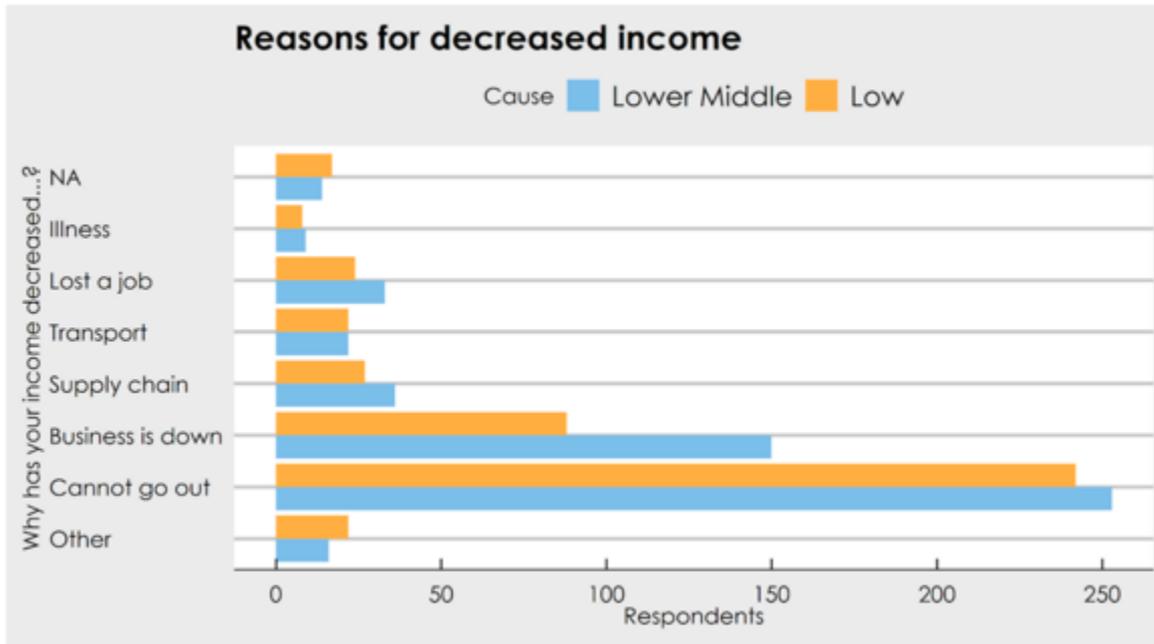
Andrea Camargo | Experta Técnica, A2ii

Impacto del COVID-19 en los consumidores (1)

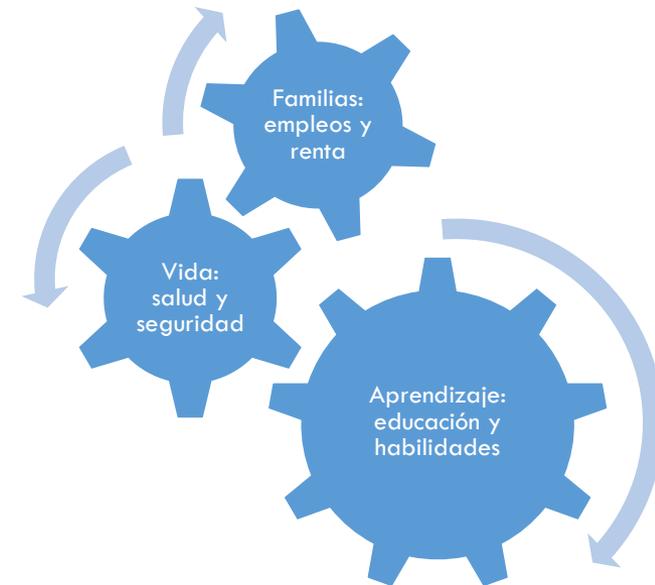


BFA Global, Impact of COVID-19 on Financial Lives in Seven Countries (Wave 1 - Mar 25-26)

Impacto del COVID-19 en los consumidores (1)



Impacto al corto, medio y largo plazo

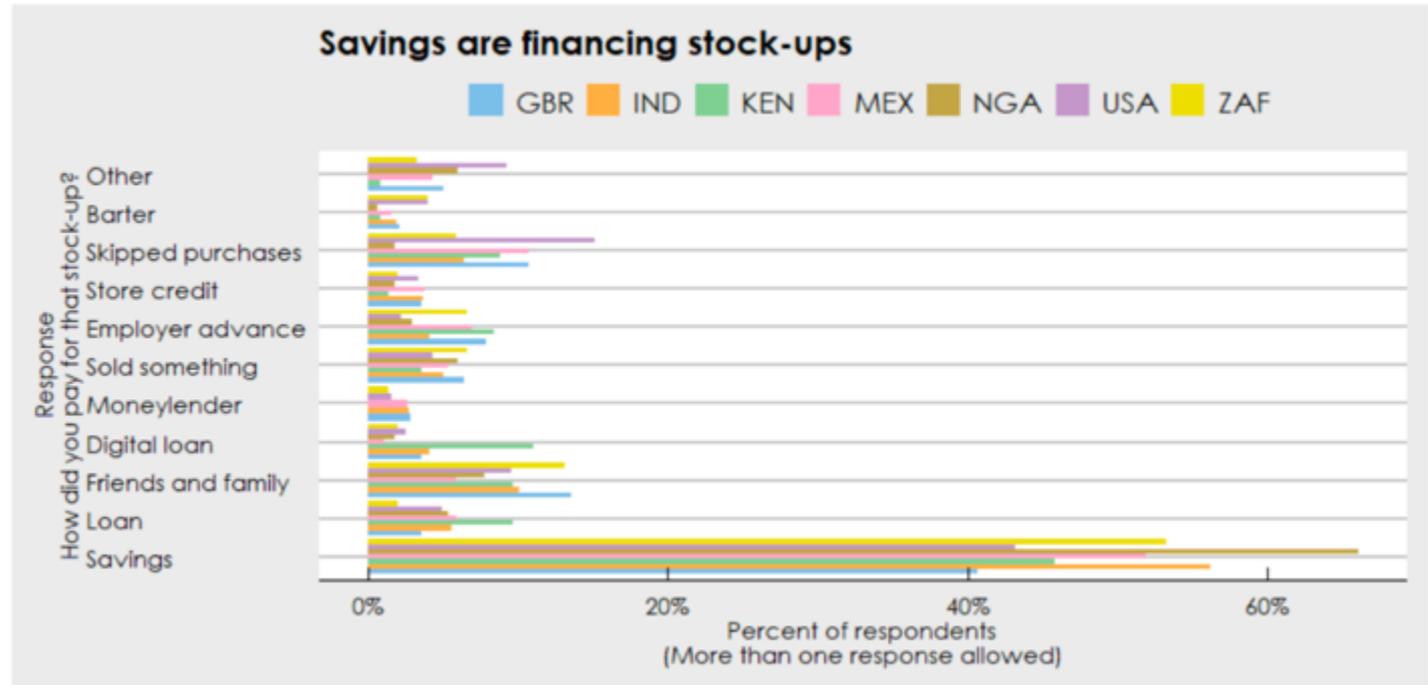
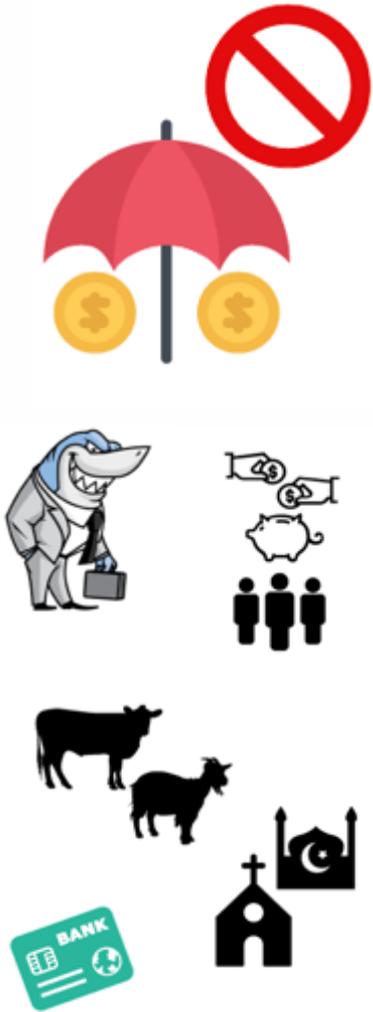


BFP and Harvard Kennedy School, *Business and Covid-19 : Supporting the most vulnerable*, 2020

El consumidor emergente de seguros inclusivos

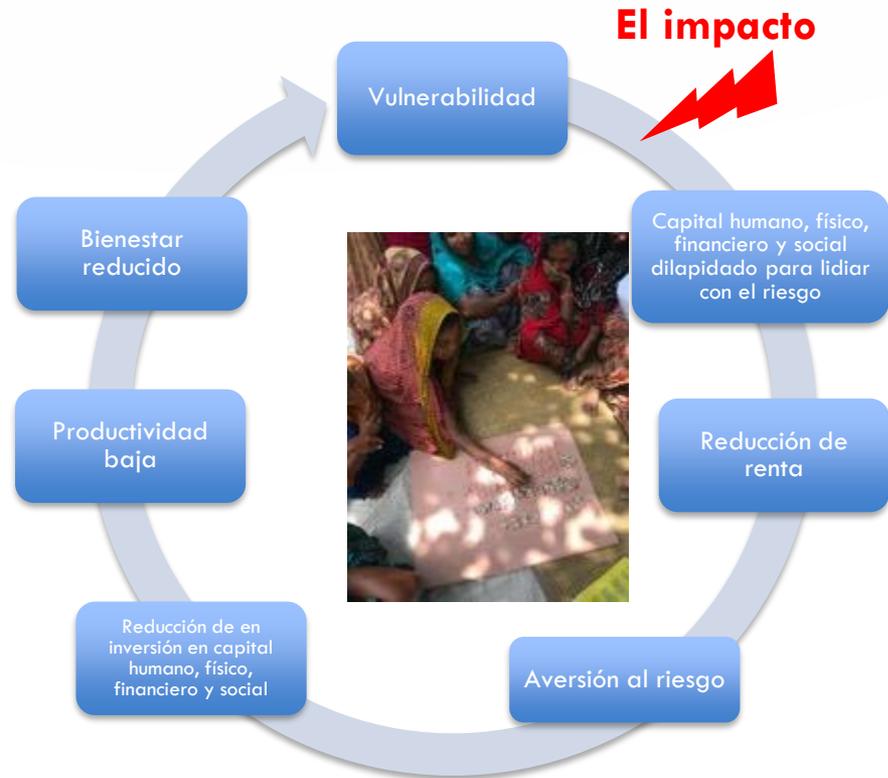


¿Cómo gestionan el riesgo?



BFA Global, Impact of COVID-19 on Financial Lives in Seven Countries (Wave 1 - Mar 25-26)

COVID-19 está exacerbando el círculo vicioso de pobreza



- **No hay kits de testeo y ni atención médica** debido al escaso acceso a servicios de atención de la salud asequibles, a la escasa o nula cobertura del seguro médico y a la deficiente infraestructura sanitaria.
- **Instalaciones limitadas de abastecimiento de agua, saneamiento e higiene (WASH)** para prevenir riesgos
- **No trabajar tiene un impacto socioeconómico devastador para quienes tienen trabajos informales e inseguros o para los trabajadores independientes.** Trabajar desde casa para algunos simplemente no es posible, es decir, no es una opción para el 81% de la fuerza de trabajo de India. Si no trabajan o si trabajar desde casa no es una opción, se ven obligados a trabajar y esto aumenta el riesgo de exposición al COVID-19.
- **El cierre de escuelas provocan la interrupción de negocios** para los padres, y la educación y los medios de vida futuros se ven amenazados. **La educación a distancia no es una opción.**
- La falta de seguridad social y limitaciones presupuestarias impiden a los gobiernos contar con las herramientas para ayudarles a hacer frente a las crisis económicas.

Seguro para los más vulnerables en tiempos de COVID-19

- Para los que están asegurados, **este momento es clave para crear confianza y conciencia sobre la necesidad de adoptar enfoques de gestión de riesgos integrales en los que el seguro sea una pieza del rompecabezas.** Por lo tanto, es importante que los supervisores aborden cuestiones como:
 - La discontinuidad de los negocios de aseguradores y la inestabilidad financiera del sector de asegurador.
 - Falta de comprensión sobre el Seguro y la cobertura de la póliza
 - Vulnerabilidad de los consumidores a fraudes y a estafas en seguros
 - Rechazos constantes de los reclamos basados en exclusiones
 - La lucha de los consumidores para mantenerse al día con las primas mensuales
 - Mayor uso de la digitalización
 - Oferta limitada de productos que proporcionan coberturas de valor para pérdidas directas e indirectas causadas por COVID-19
- Para aquellos que aún no están asegurados, esta es una oportunidad para mostrarles que vale la pena intentarlo y para facilitar la oferta de productos de valor.

Algunas implicaciones para los supervisores (1)

1. La respuesta al Covid-19 por parte de los gobiernos, los supervisores y el sector de seguros ha sido **rápida, variada y contrastante!** No hay una solución única para todos, pero hay algunos puntos en común:

- Estrecha coordinación con la industria, los supervisores y otras partes interesadas
- Las respuestas se han centrado en la resiliencia operacional – esto tiene importantes ramificaciones para los consumidores
- Tanto la industria como los supervisores han adoptado un enfoque flexible e innovador
- Se ha hecho hincapié en los enfoques de gestión integrada de los riesgos

PAGOS DE PRIMAS DE SEGURO durante el estado de emergencia

- ▶ **«¿Si no pago mi prima me quedo sin cobertura?»**
No, desde la fecha de incumplimiento de pago se tiene 30 días antes que se cancele la cobertura.
- ▶ **«¿Puedo reprogramar mi prima de seguro?»**
Debes coordinar con tu empresa de seguros, a los teléfonos de atención al cliente.
- ▶ **«¿Qué sucede en caso de un siniestro: si no he pagado la cuota de mi prima?»**
Si has dejado de pagar la cuota de tu prima del último mes, entonces tienes 30 días desde la fecha de pago antes que se suspenda la cobertura. Si hay un siniestro, tendrás cobertura y sobre la liquidación del siniestro se deducirá la prima que estaba pendiente de pago.

¿Cómo lavarse las manos?

1. Mojar las manos con agua.
2. Aplicar jabón.
3. Frotar palmas entre ellas.
4. Frotar el dorso de la mano con la palma de la otra mano.
5. Frotar las yemas de los dedos entre las palmas.
6. Frotar las yemas de los dedos entre las palmas de la otra mano.
7. Rotar el pulgar de la mano derecha con la palma de la izquierda.
8. Rotar el pulgar de la mano izquierda con la palma de la derecha.
9. Enjuagar las manos con agua.
10. Secar las manos con un paño limpio o un secador de manos.
11. Evitar tocar superficies con las manos húmedas.

SUGESA

Siete aseguradoras privadas activan atención de covid-19
Empresas levantan temporalmente la exclusión en caso de pandemia

China dispuesta a permitir una subida del déficit por pandemia

#BeASavior TIPS TO STAY ACTIVE AT HOME DURING #COVID 19 OUTBREAK

- Walk up and down the stairs
- Do some stretching exercises and yoga
- Pray regular prayers
- Seek more ideas & resources online

GREEN DELTA INSURANCE

Las implicaciones para los supervisores (2)

2. Este es un momento importante para **crear confianza en los seguros y concienciar sobre la gestión de riesgos** asegurando una experiencia positiva para el consumidor y la visibilidad del **sector asegurador** durante esta crisis.

Ejemplos:

- Malasia: Aplazamiento del pago de las primas del seguro de vida y de las contribuciones de la familia, ampliación de las flexibilidades para restablecer o preservar la protección del seguro de vida y la protección de la familia, flexibilidad para cumplir con la prima del seguro general (es decir, reestructuración de los certificados de póliza para reducir la prima) y agilizar la tramitación de las reclamaciones.
- Perú: El supervisor coordinó con las compañías de seguros formas de facilitar el pago de las primas de seguros, la claridad de las coberturas y un fuerte apoyo a distancia a los consumidores
- Costa Rica: Conjuntamente con las aseguradoras, se alinean los protocolos de comunicación de las coberturas a los consumidores, fortaleciendo la comunicación a distancia con los consumidores
- REINO UNIDO: Expedición de expectativas a las aseguradoras para la continuidad de las actividades y la atención y comunicación al consumidor, también se expidió apoyo a los consumidores para promover el conocimiento de los productos y advertir las estafas de los seguros
- Kenia: En colaboración con las aseguradoras, se acordó que las aseguradoras cubrirán los costos del coronavirus de los asegurados de salud

Las implicaciones para los supervisores (3)

3. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que la estabilidad del sector asegurador es fundamental y también evitar crear expectativas erróneas sobre qué es un seguro y para qué sirve:
- Mapeando frecuentemente la exposición del mercado asegurador
 - Asegurando de que las medidas adoptadas para responder a la crisis no generen inestabilidad financiera

Las implicaciones para los supervisores (4)

4. **La digitalización es un factor importante en el contexto actual.** Permite el la comercialización de productos, la atención al cliente, la continuidad del negocio para los supervisores y las aseguradoras. Esto conlleva un aumento de los riesgos como los riesgos cibernéticos, los riesgos de protección de datos, etc.

5. En tiempos de emergencia, **las innovaciones florecen y las circunstancias urgentes podrían empujar la introducción sin mayores pruebas.** Esto requiere una evaluación rápida para asegurar que las innovaciones son responsables y proporcionan valor de manera efectiva – sandboxes parecen apropiados.

Ghana made history and became the first country in Africa to introduce Universal QR Code payments as part of response to Covid-19 pandemic to minimize the use of cash.



La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) ha promovido entre su personal la aplicación del teletrabajo como herramienta para preservar la integración física de sus colaboradores y cuentas ante la llegada del COVID 19.

Por ese motivo invitamos al público a realizar sus gestiones, quejas o consultas a través de los medios electrónicos. Teléfono 2243-5106, correo suger@sgse.gob.gt y Facebook SUGESE



Hub digital COVID-19



Dinero electrónico

¿Qué es? Es un medio de pago que almacena dinero en cuentas electrónicas, tal como diferentes monedas digitales. Permite hacer un depósito o una compra en alguna entidad financiera.

¿Qué necesitas? Cuentas de identificación (DNI o Carné de Identificación), Número de celular del cual se emite el código de verificación (como se genera en cualquier banco).

¿Para qué lo puedo usar? Recibir el sueldo, hacer la compra de bienes, realizar los pagos de servicios, etc.

Ampliación de operaciones por la emergencia:

- Se amplía a \$1.200 el límite de cada transacción.
- Las entidades financieras podrán emitir su código QR hasta el 30 de marzo de 2020.
- La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) emite el código QR.
- Se podrán realizar transacciones de hasta \$1.200.

Recuerda:

- Podrás continuar usando los billetes y otras monedas electrónicas.
- Toda transacción emitida por dinero electrónico generará comprobantes por la SBIF.



ASIA INSURANCE REVIEW
DEDICATED TO ASIAN INSURANCE INDUSTRY

VIRTUAL BRIEFING: SURVIVAL SKILLS IN THE ERA OF PANDEMICS
7 Apr 2020 | This briefing will cover areas such as:

News > Coronavirus watch 25 Mar 2020

Delishon: Insurance launches coverage for COVID-19

News > Coronavirus watch

India: New group-health insurance cover for COVID-19

METLIFE FOUNDATION COMMITS \$25 MILLION TO GLOBAL COVID-19 RESPONSE

Las implicaciones para los supervisores (5)

6. Actualmente el foco de las intervenciones es en la gestión y la respuesta a la crisis, pero la atención en el futuro debe estar en la **recuperación y la construcción de la resistencia!**

La gestión de riesgos y el acceso a los seguros son ahora temas predominantes. **Este es un momento que debería conducir a cambios estructurales para gestionar mejor los riesgos covariantes a través de enfoques innovadores, integrados y estratificados.**



Risk managers will support creation of state-backed pandemic pools to plug coverage gap

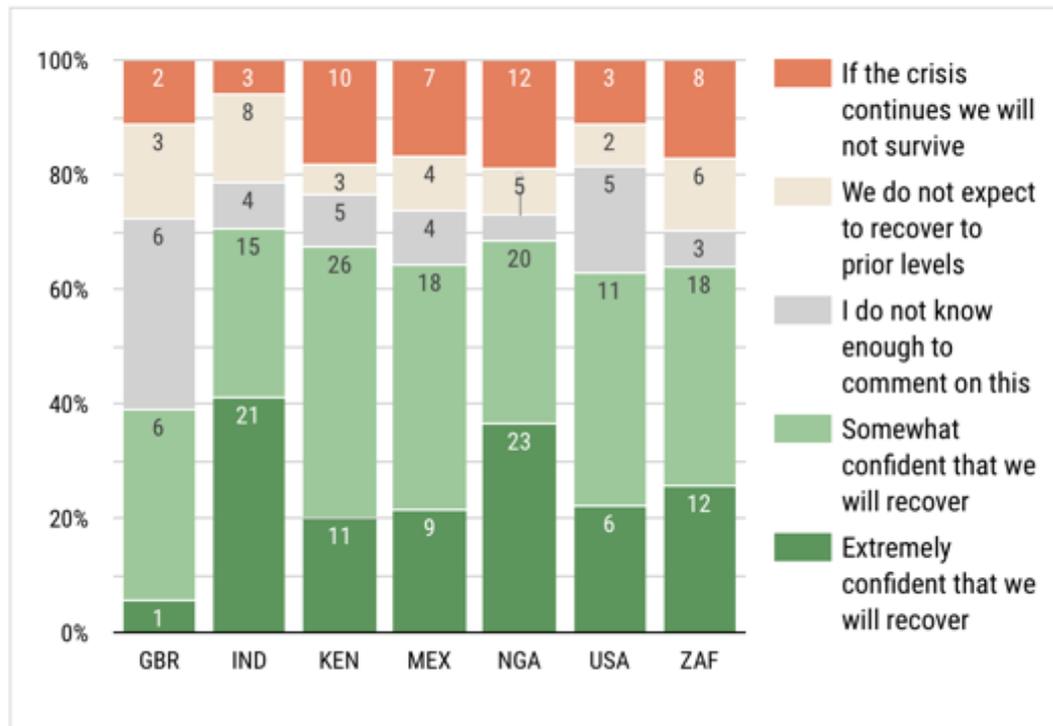
By Adrian Laibury on April 2, 2020

Cuestiones a evaluar



Hay mucho por hacer para fomentar su resiliencia!

How confident are you that your business or firm will recover from the adverse effects of the Coronavirus epidemic?



Prácticas observadas y acciones de supervisión

Ejemplos de acciones de supervisión que estamos viendo hasta ahora?

UK FCA :

- ✓ [Cuestiones de soporte para el sector asegurador](#) – destacando la expectativa de las empresas de continuar las líneas de productos y comunicarse con los consumidores
- ✓ [Cuestiones de soporte para los consumidores](#) - líneas de productos afectadas y advertencia de trampas de seguros
- ✓ Suspensión temporal de las visitas de supervisión in situ y la introducción de nuevas normas o sistemas de regulación
- ✓ [Carta conjunta](#) emitida por el Gobierno y las autoridades de regulación

European Union:

- ✓ [EIOPA publicó una declaración](#) enfatizando que las compañías de seguros deben estar preparadas para implementar la continuidad del negocio
- ✓ Pidió a las autoridades nacionales competentes que fueran flexibles en cuanto a los plazos de presentación de informes de supervisión y divulgación pública para finales de 2019

Prácticas observadas y medidas de supervisión

Intervención directa y colaboración de los supervisores

El IRA de Kenia:

- ✓ Emitió una declaración asegurando a los asegurados que den positivo en el test de COVID-19, que seguirán teniendo acceso a la cobertura médica

IRDAI en India:

- ✓ Ha pedido a los aseguradores que mantengan la continuidad de las operaciones comerciales a través de modos alternativos, incluyendo contactos telefónicos y digitales
- ✓ Los aseguradores solicitados muestran en sus sitios web información sobre el funcionamiento de sus oficinas y los arreglos alternativos que se han hecho para el pago de primas, la renovación, la liquidación de las reclamaciones y la presentación de otras solicitudes de servicios
- ✓ Pólizas de seguro de vida: se introduce un período de gracia para el pago de las primas de renovación
- ✓ Pólizas de seguro de salud: los aseguradores pueden tolerar un retraso en la renovación de hasta 30 días sin considerar dicha tolerancia como una ruptura de la póliza
- ✓ Los aseguradores solicitados se ponen en contacto con los asegurados con suficiente antelación para no tener una interrupción en la cobertura
- ✓ Retornos reglamentarios: se ha dado a las empresas tiempo adicional para **informar**

Prácticas observadas y medidas de supervisión

Intervención directa y colaboración de los supervisores

El ACAPS de Marruecos en colaboración con la FMSAR:

- ✓ Emitió una medida sobre renovación: En el seguro de automóviles, los asegurados podrán renovar sus contratos hasta finales de abril. Esta medida se aplica a los contratos renovables por acuerdo tácito y a los contratos a plazo fijo. Si el estado de emergencia sanitaria persiste más allá de finales de abril, la FMSAR, en consulta con la ACAPS, reevaluará la situación.
- ✓ En cuanto al seguro de salud, la FMSAR confirmó que los contratos de seguro cubren los actos médicos y farmacéuticos relacionados con COVID-19.
- ✓ En cuanto a la indemnización de los trabajadores, los contratos se ampliarán para cubrir los teletrabajos tan pronto como se autorice por el empleador, excluyendo los accidentes domésticos.
- ✓ La ACAPS también ha dedicado 15 millones de Dirhams a un fondo especial dedicado a enfrentar la propagación de la pandemia del coronavirus

Más ejemplos de prácticas y acciones disponibles en: [A2ii's COVID-19 Insurance Supervisory Response Tracker](#)

Respuestas de la industria al COVID 19

- Colaboración estrecha con las autoridades reguladoras y los gobiernos
- Destaca para la importancia de enfoques integrados de gestión de riesgos
- Demostración de dinamismo e innovación:
- ❖ **Creación de plataformas de información** - SCOR ha creado una plataforma de información de seguros en China para ayudar en la batalla contra el COVID-19. Con el fin de ayudar a los que están en primera línea en la lucha contra la pandemia a mantenerse informados de sus derechos y a acceder a la cobertura de protección de seguro
- ❖ **Medidas y productos innovadores alternativos:**
 - ICICI Lombard, en India, ha lanzado lo que dice ser la cobertura más barata de COVID-19 del mercado. La "Cobertura de Protección COVID-19" proporciona cobertura a individuos entre 18 y 75 años, con una suma asegurada de 330 dólares, por una prima de 2 dólares
 - Una plataforma de beneficios de salud (www.plumhq.com) en India ha introducido un seguro de salud colectivo contra la pandemia COVID-19 para los empleados de las empresas y sus familias
 - La aseguradora de vida privada EFU Life en Pakistán ha lanzado la primera cobertura COVID-19 en el mercado

Muchas Gracias

Andrea Camargo
andrea.camargo@a2ii.org

Siganos en Twitter @a2ii_org, Youtube and LinkedIn

Implementation Partner:



Supported by:



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

Hosted by:

