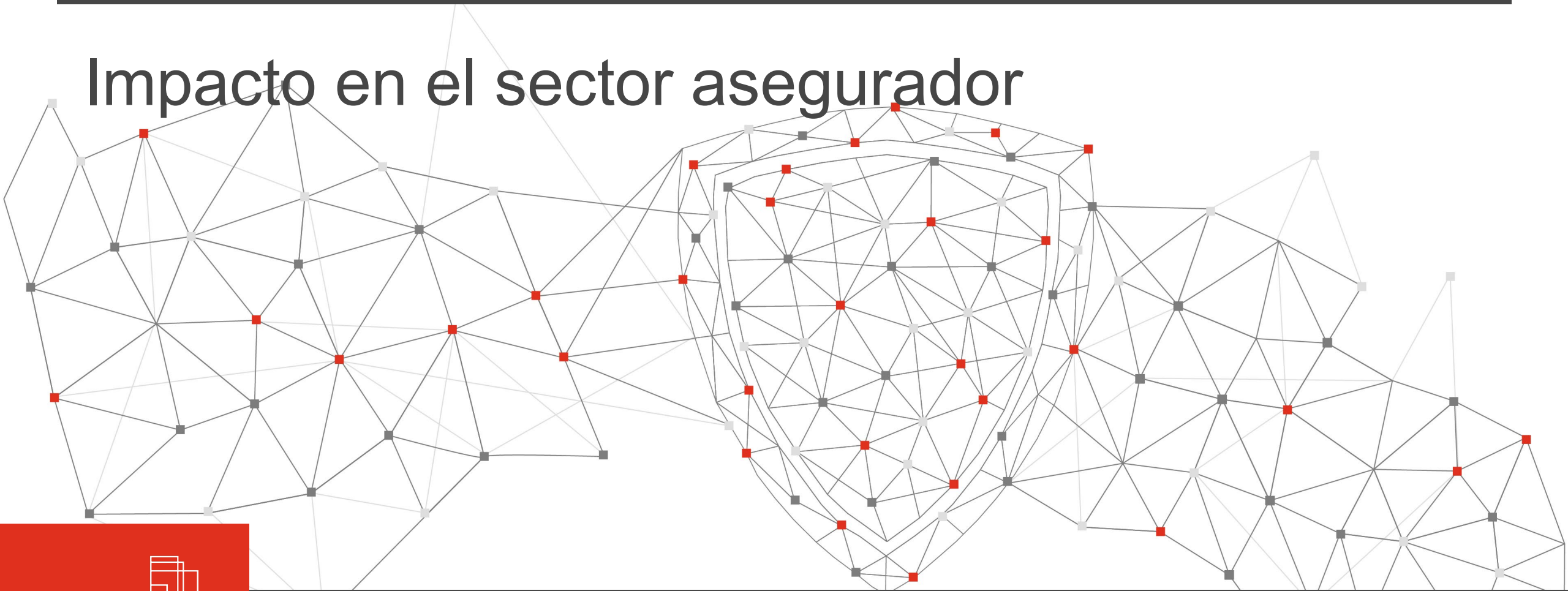


# COVID-19

## Impacto en el sector asegurador



# Índice

1. Características de la pandemia y la crisis asociada
  2. Impacto en el sector asegurador
  3. Temas a considerar en la agenda del CEO
- 
- A. Elementos clave para la respuesta

# Tras la etapa aguda de la crisis, las aseguradoras tienen la oportunidad de demostrar su rol en la sociedad y contribuir a la recuperación

## Características de la pandemia y de la crisis asociada

- **El impacto económico será grave pero temporal**, con una caída del PIB que puede alcanzar hasta 9 puntos porcentuales en 2020 en España.
- La clave del **impacto económico dependerá de la duración del confinamiento** y de la reactivación de la actividad económica.
- La situación de partida es mejor que antes de 2008, con unas **expectativas de recuperación distintas**.
- **Los Estados han reaccionado** para contener la disrupción temporal.

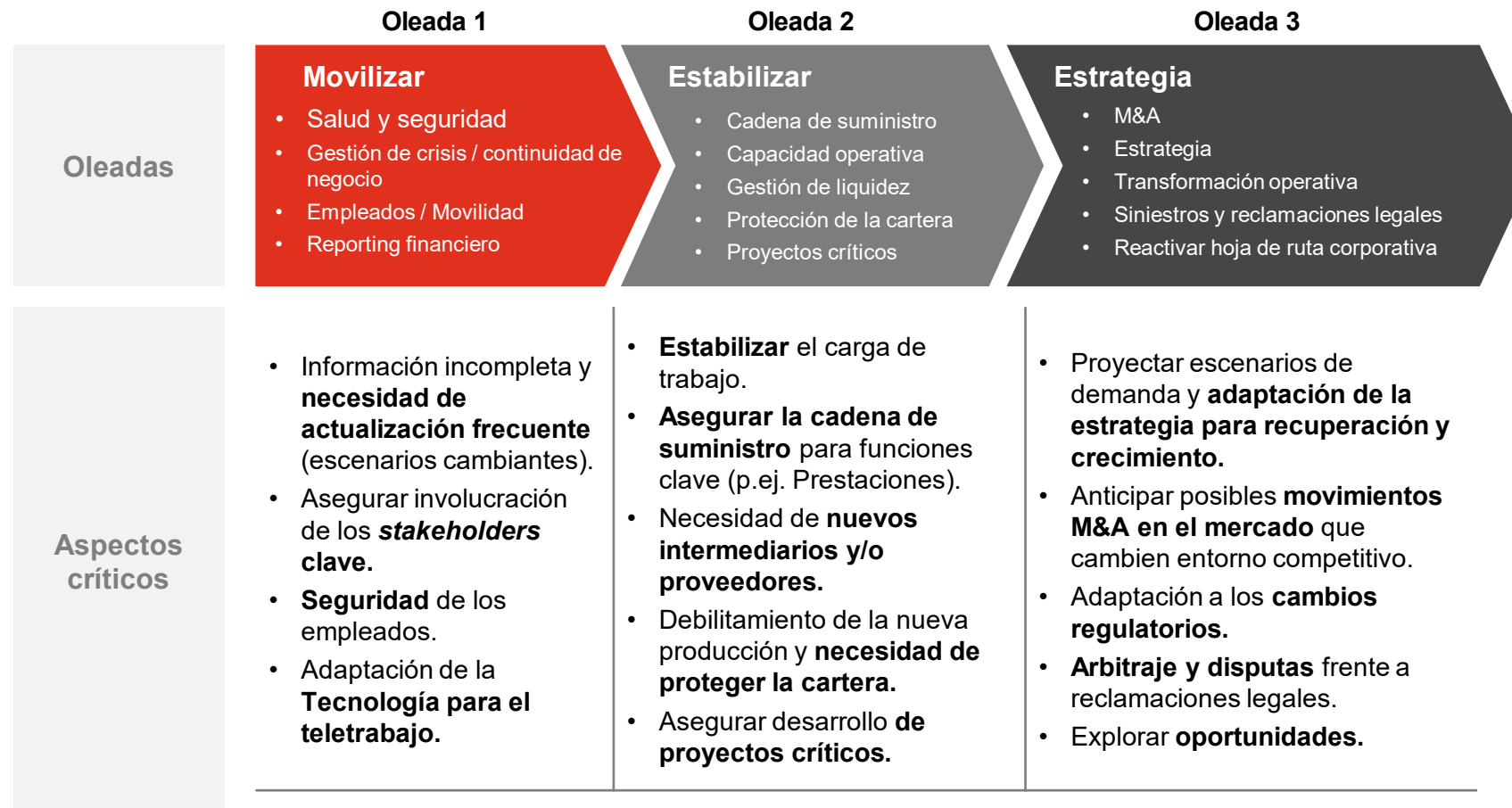
## Impacto en el negocio asegurador

- Se prevé un **impacto desigual por línea de negocio** debida a la parálisis de actividad, **pero con una tendencia similar a la caída del PIB**.
- El **descenso de la siniestralidad a corto plazo puede afectar positivamente al resultado** pero debe aprovecharse para **reenfocar la estrategia en un nuevo entorno de mercado muy competitivo a medio plazo**.
- Este entorno a medio plazo va a hacer **crítico el pricing y la gestión de anulaciones y rescates**.

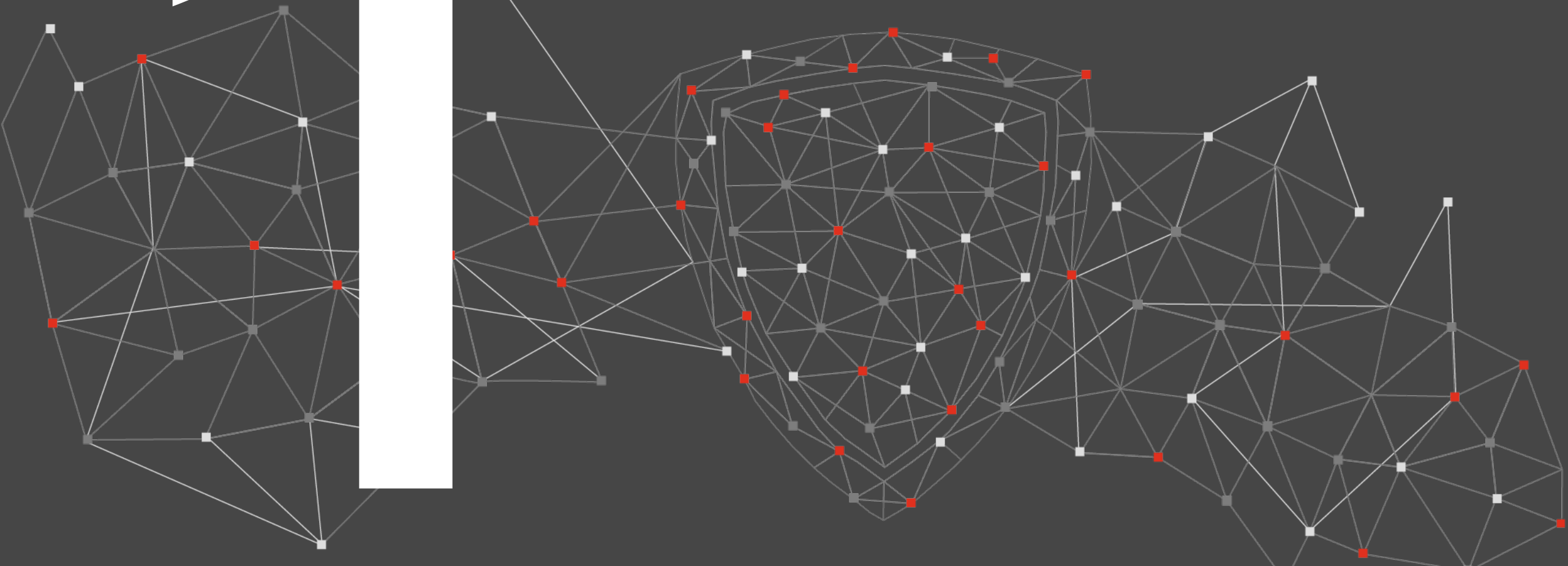
## Temas a considerar en la agenda del CEO

- La reacción a COVID19 requiere **tomar acciones en diversos ámbitos** (estrategia de negocio, mantenimiento de las operaciones y tecnología, situación financiera y de capital).
- Existe la oportunidad de ayudar a **sus asegurados** y reforzar la **percepción reputacional del sector**.
- Inicialmente las aseguradoras se han centrado en **asegurar la continuidad del negocio**.
- A medio y largo plazo se pueden capturar **oportunidades los ámbitos de la aseguradora, los clientes, los colaboradores y los empleados**.

# Las aseguradoras deben plantear una respuesta al COVID-19 de manera faseada, asegurando continuidad a corto y explorando oportunidades a largo



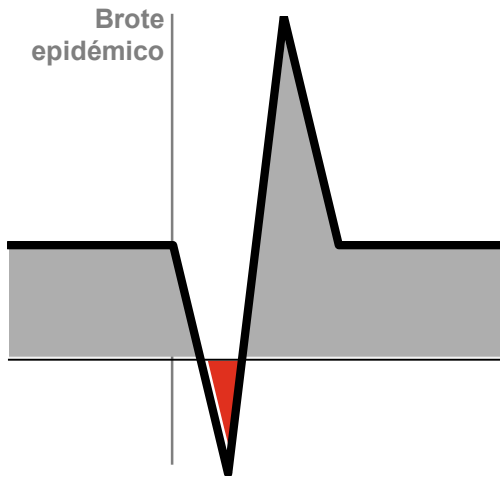
# Características de la pandemia y la crisis asociada



# ¿Cómo puede impactar?

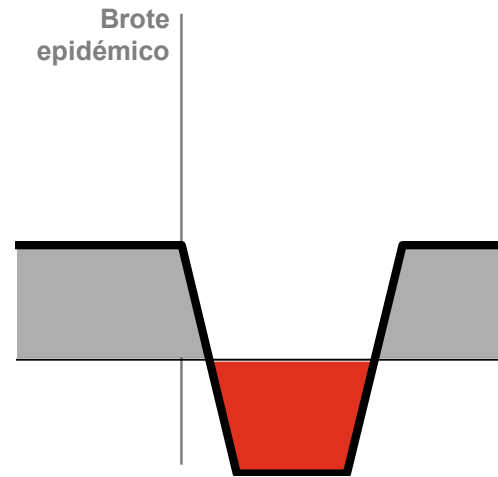
Se espera que la recuperación en España sea “en forma de U o L”, más costosa y con pérdida estructural de recursos

Potenciales perfiles de crecimiento del PIB



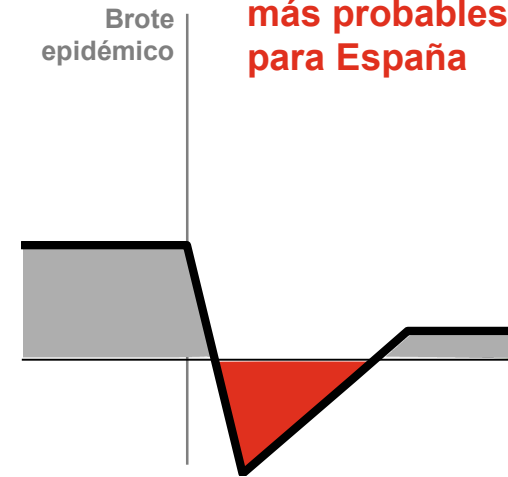
**Recuperación en “V”**  
**11S, crisis SARS, crisis MERS**

- Descenso súbito de la demanda, pero el **crecimiento se recupera**
- El **crecimiento anual** podría **absorber totalmente el shock**



**Recuperación en “U”**  
**Crack de 1929, Crisis financiera 2008**

- El camino del crecimiento se reanuda...
- ...pero se produce una **pérdida permanente de producción**



**Recuperación en “L”**  
**Crisis petróleo 1973**

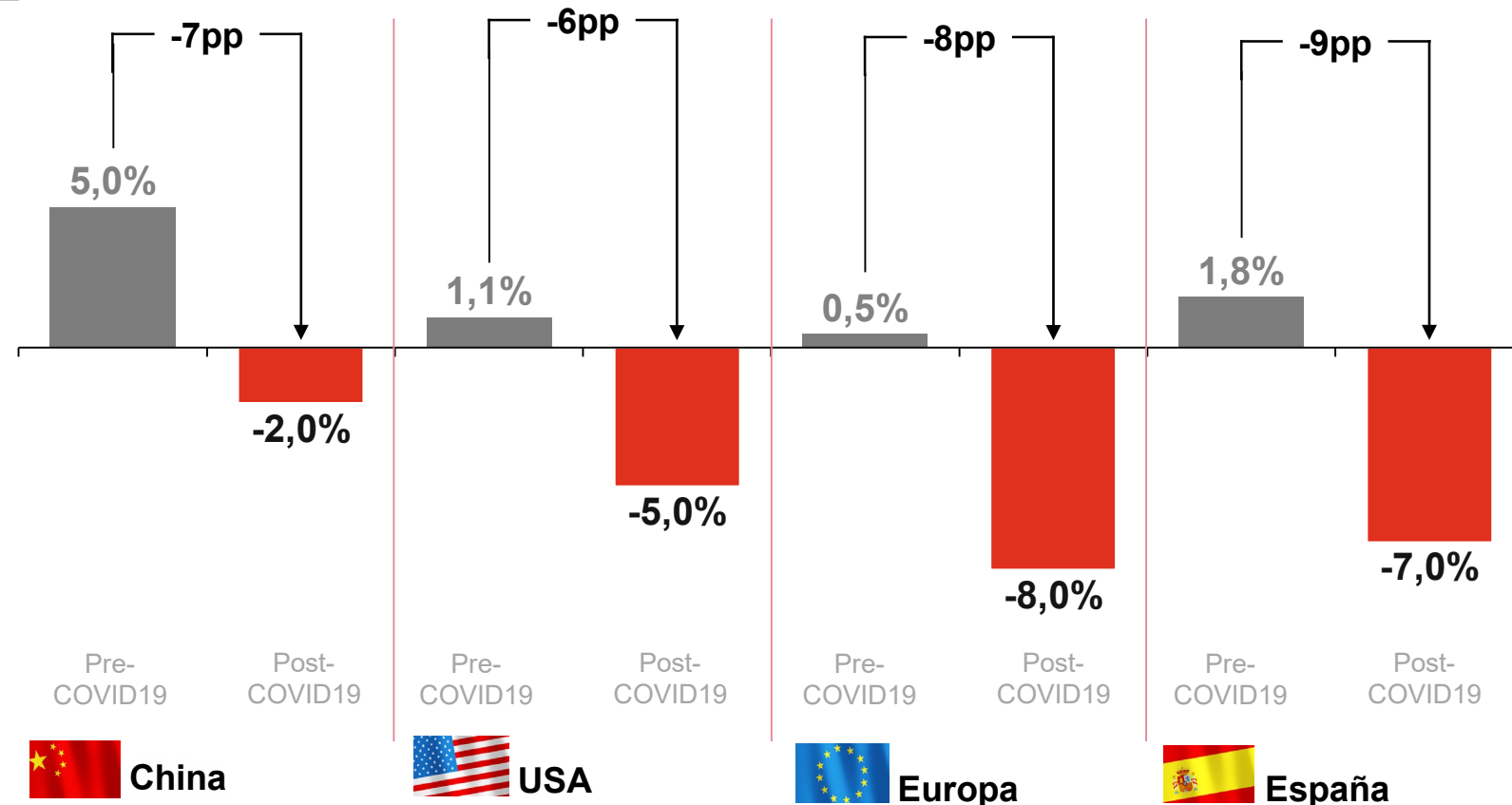
- El virus debería provocar **daños estructurales en la economía** que afecten al lado de la oferta (mercado laboral, etc.)

**Escenarios más probables para España**

# ¿Cómo puede impactar?

El consenso económico es de una ralentización generalizada de hasta 9pp en la velocidad de crecimiento

Principales previsiones de evolución del PIB por región – pre y post-COVID-19

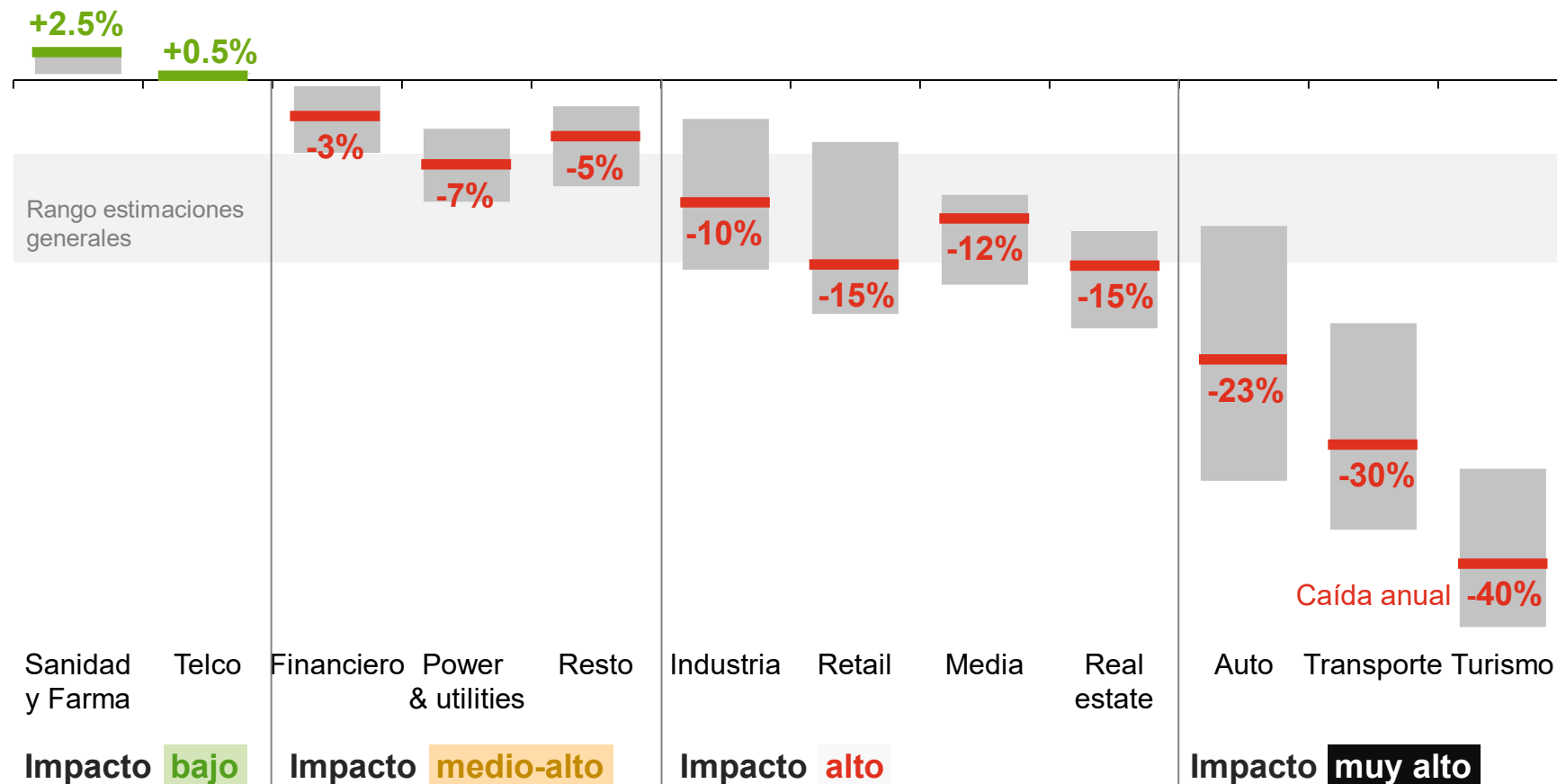


Nota: previsiones pre-COVID en base a la Comisión Europea  
Fuente: CEBR

# ¿Cómo puede impactar?

Cada sector y empresa sufrirá de forma distinta, aunque el impacto será negativo para casi todos

Crecimiento del PIB sectorial -  
**caso base** y rango de  
escenarios



Nota: previsiones pre-COVID en base a la Comisión Europea  
Fuente: CEBR

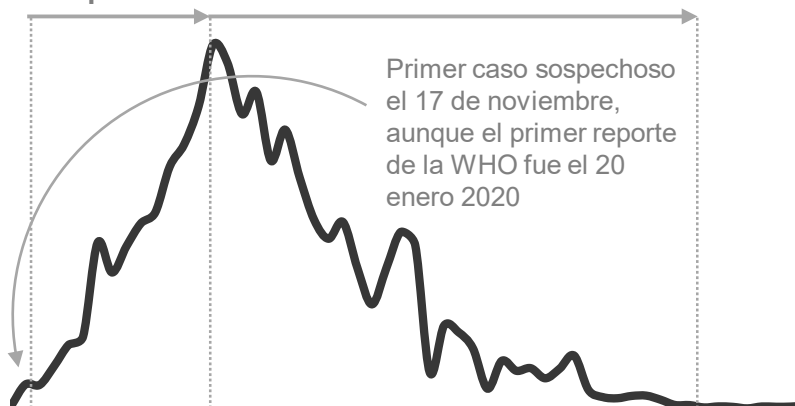


# ¿Cuánto puede durar?

Los modelos epidemiológicos apuntan a una duración del brote de hasta 90 días, con el pico a los 40

Curvas de evolución de nuevos afectados por día

80 días hasta el pico. 10 días hasta normalización  
30-40 días más hasta normalización



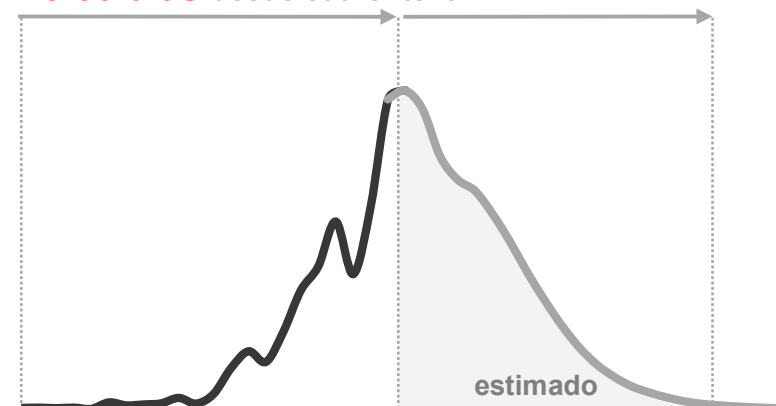
 China

## Principales medidas de cuarentena impuestas

- Cuarentena en Hubei (c. 10% población). Otras provincias han impuesto cuarentenas de menor intensidad/duración
- Controles “soft” y monitorización remota en el resto del país
- Restricciones a la apertura de comercios y empresas en el resto del país, con protocolos distintos en cada región (aunque la mayor parte de comercios cerraron voluntariamente)

(1) Excluye el dato de 17 de febrero en China, al haber un pico en el número de nuevos contagios por un cambio en la metodología de reporte  
Fuente: Ministerio de Sanidad, WHO

¿40-50 días? hasta el pico  
20-30 días desde cuarentena hasta normalización  
¿30-40 días? hasta normalización



 España

- Cuarentena a nivel nacional, y cierre de fronteras aéreas y terrestres para no residentes. Traslados interiores no permitidos, salvo para volver al lugar de residencia
- Cierre de todos los comercios, excepto establecimientos de primera necesidad

# ¿Cuándo podría recuperarse la actividad?

En pasadas crisis sanitarias, la actividad remonta entre uno y dos meses tras acabar las medidas de contención...

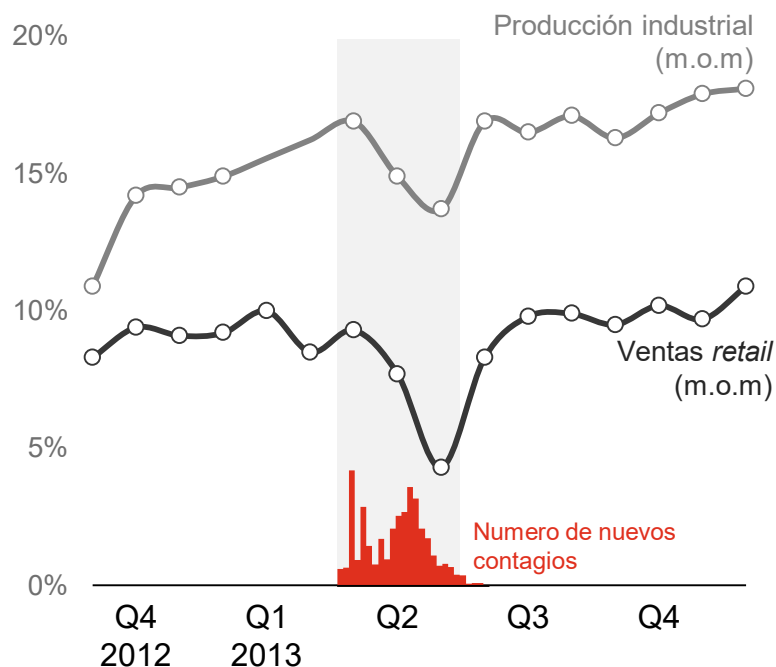
Evolución mensual de actividad económica en crisis víricas pasadas



**SARS**

Marzo-mayo 2003

El sector industrial recupera el crecimiento **un mes** después de la caída de contagios y en **retail dos meses** después



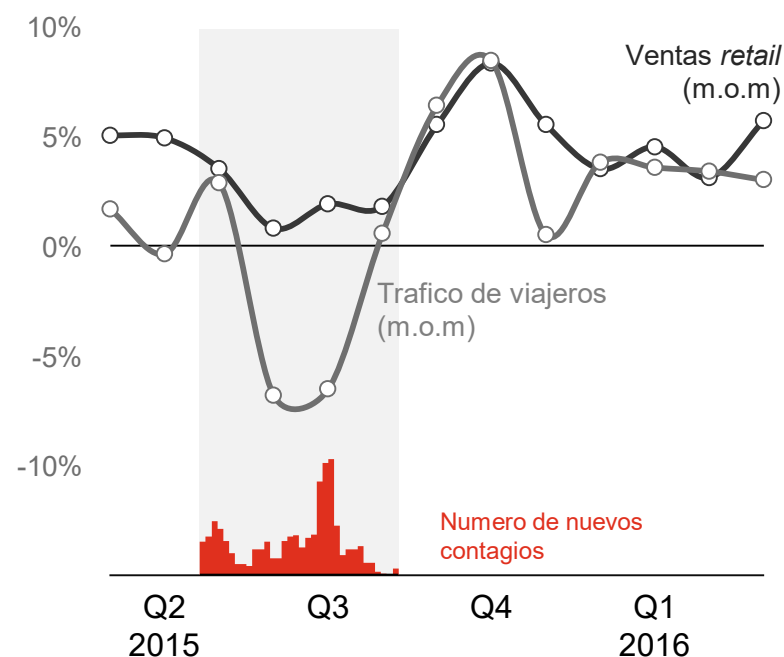
Fuente: Kostat, NBSC



**MERS**

Mayo-agosto 2015

La actividad se recupera entre **uno y dos meses** después de la caída de contagios



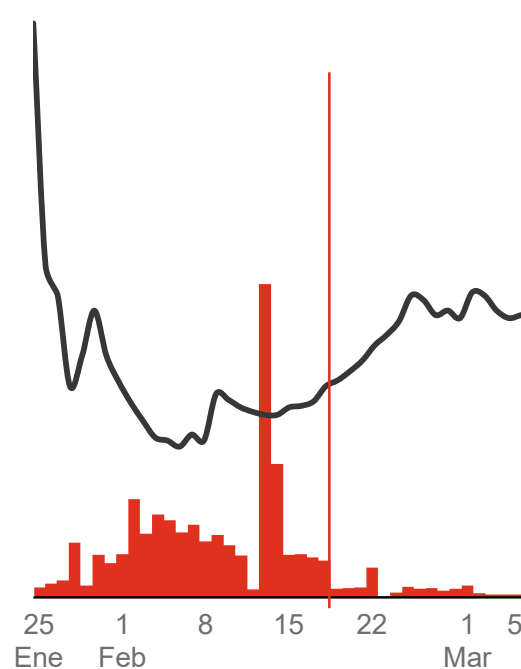
# ¿Cuándo podría recuperarse la actividad?

## ...e indicadores de actividad en China apuntan a que la actividad se está retomando con un perfil similar

Evolución de indicadores de actividad diarios en China

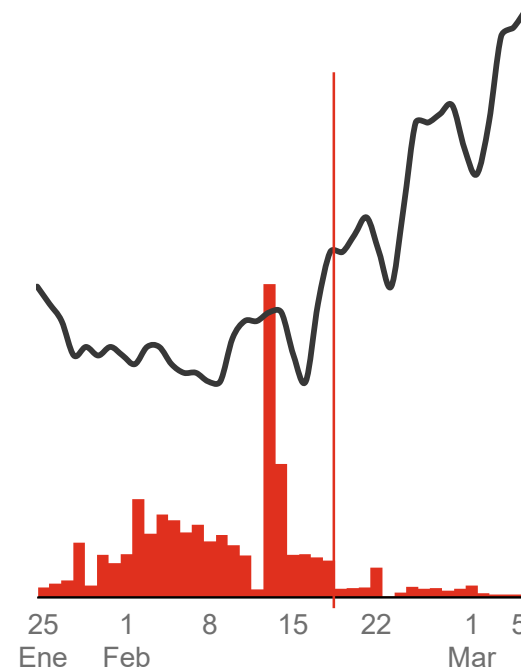
**Flujos de pasajeros<sup>(1)</sup>**  
[millones de pasajeros]

**+50%** en las últimas dos semanas



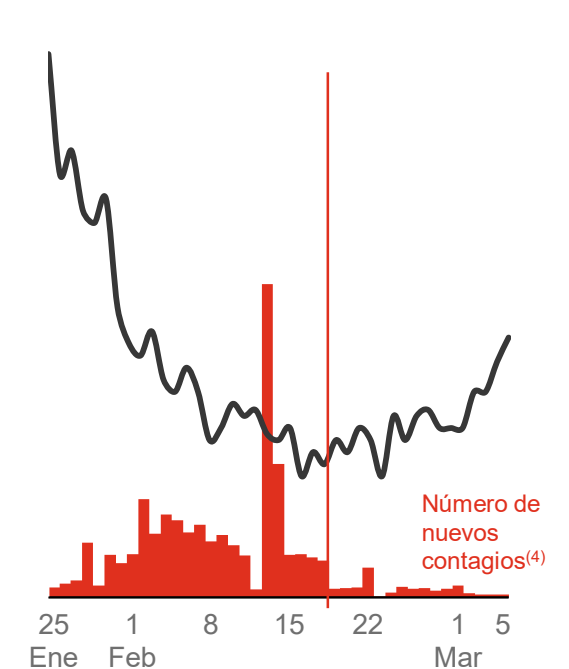
**Tasas de apertura de negocios<sup>(2)</sup>**  
[%]

**~70%** de las actividades reanudada



**Reserva hoteleras<sup>(3)</sup>**

**+50%** de reservas hoteleras en los últimos 15 días

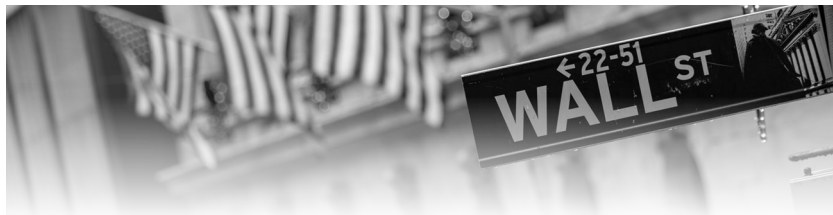


(1) Incluye transprvadas por clientes dorte ferroviario, por carretera, por agua y aéreo; (2) Basado en datos de movilidad compilados por WeBank, banco digital del gigante tecnológico chino Tencent; (3) Noches de habitación resee Shiji Distribution Solutions; (4) China reportó un aumento masivo de casos confirmados a mediados de febrero debido a un cambio en los criterios de conteo  
Fuente: China Ministry of Transportation, WeBank, Shiji DS

# ¿Cómo compara esta crisis contra 2008?

La profundidad del shock y sus causas raíces hacen que la crisis actual sea distinta a la pasada en 2008

Causas y condiciones  
preexistentes en España –  
principales crisis



## Crisis de 2008 (“gran recesión”)

### Shock de demanda estructural

Colapso del sistema financiero y traslado a la economía a través de las restricciones del crédito, causando una crisis de liquidez y aumento de la morosidad



## Crisis COVID-19

### Freno temporal de demanda y oferta

La imposición de medidas sanitarias restrictiva de la libre circulación de bienes y personas, causa un **cierre parcial de la producción** debido a la menor disponibilidad de factores de producción y productos intermedios, y fuerza una **caída de la demanda** y desplazamiento de los hábitos de consumo

### Condiciones económicas precedentes a la crisis

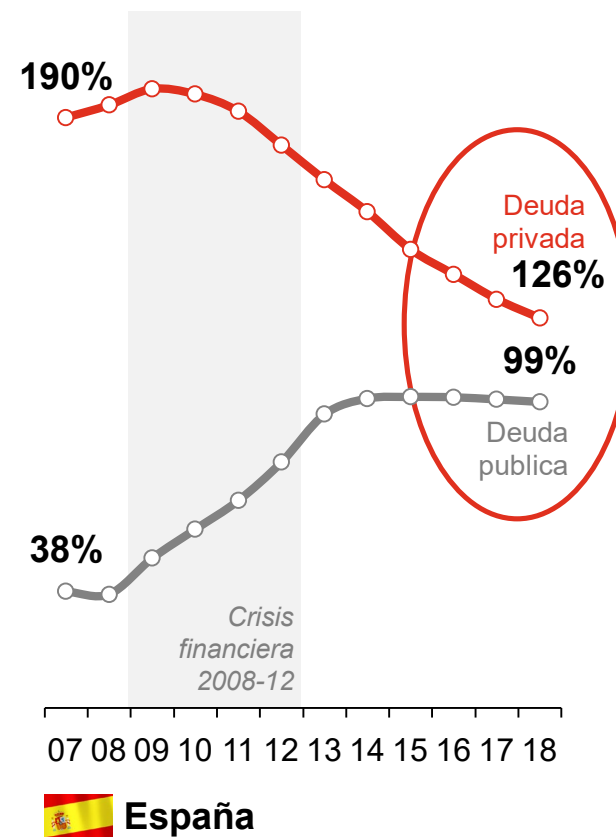
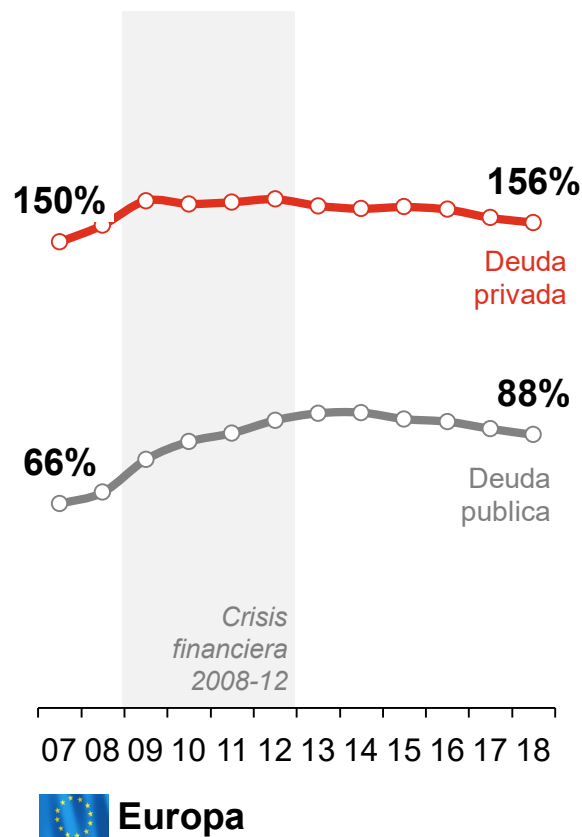
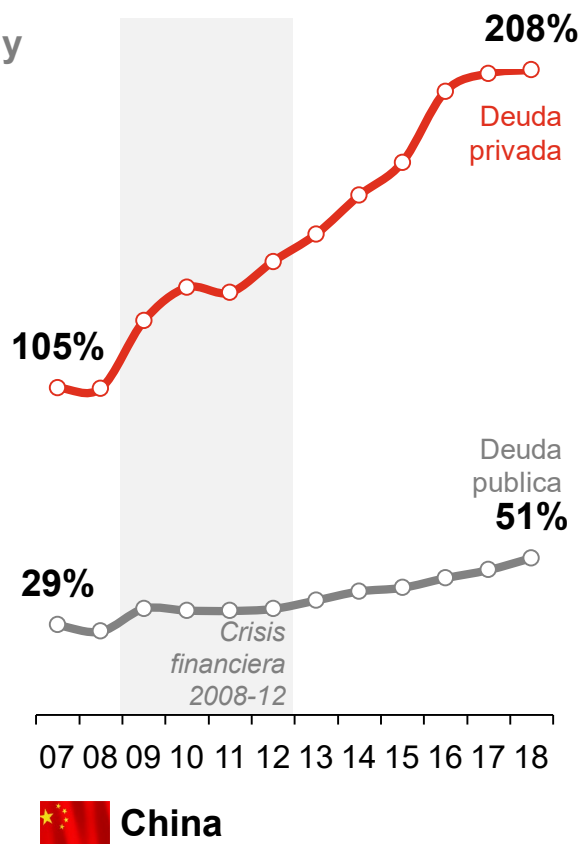
- Alto nivel de apalancamiento financiero privado
- Acceso a crédito “ilimitado”
- Sobrevaloración de activos inmobiliarios
- Bajo desempleo (~8%)

- Fuerte reducción del apalancamiento financiero privado, aunque mayor endeudamiento público
- Acceso a crédito “fluido, pero con control de riesgos”
- Baja inflación, aunque alta valoración de activos de renta variable y fija
- Alto desempleo (~14%, viniendo de tasas superiores)

# ¿Cómo compara esta crisis contra 2008?

Europa enfrenta la crisis con un nivel de apalancamiento público mayor, pero una situación empresarial más saneada...

Evolución de deuda privada y pública [% PIB]






Fuente: FMI

# ¿Qué medidas de apoyo ha desplegado España?

## ...aunque los Estados han reaccionado rápido, desplegando una serie de baterías fiscales y sociales amplia

Medidas económicas adoptadas – principales países afectados

	 España	 China	 Italia	 Francia
<b>Política fiscal</b>	Moratoria de seis meses en el pago de impuestos a Pymes y autónomos	Moratoria a nivel regional en el pago de impuestos a personas y empresas	Suspensión de impuestos a PyMEs (<2m€)	Moratoria de hasta tres meses en el pago de impuestos a empresas
<b>Apoyo a PyMEs</b>	Exención del pago de la SS en ERTes Cancelación de cuotas de autónomos que cesen actividad	Liberación pago de alquiler a empresas de restauración Retiro 80% del depósito de calidad de servicio turístico	Cuota mensual de 600 EUR para autónomos Aumento del adelanto de las ayudas de la PAC (70%)	45.000m EUR para soportar la contribuciones a la Seg. Social 2.000m EUR exclusivos para microempresas)
<b>Apoyo a particulares</b>	600m EUR para soportar prestaciones sociales básicas Moratoria en el pago de hipotecas	Exención del IVA en productos de primera necesidad Reducción de precios de electricidad un 5%	Moratoria en hipotecas 10.000m EUR para prestaciones sociales Ayudas a la conciliación laboral	Ayudas estatales destinadas a cubrir indemnizaciones por despidos Permisos parentales
<b>Líneas de crédito</b>	100.000m EUR en líneas de avales para empresas (2.000m EUR para Pymes)	Facilidades de crédito para grandes empresas	Mayor acceso al crédito en sectores más afectados (turismo u hostelería)	300.000m EUR en líneas de crédito para empresas. 70% crédito a Pymes garantizado

# En conclusión, se espera que el impacto económico en España sea grave con un impacto más significativo durante el estado de alarma

Se espera que el COVID-19 provoque una caída del PIB de hasta 9pp en 2020 en España...

El consenso económico estima una **recesión de entre 1.5% y 7% del PIB en 2020 para España**, con una posibilidad de **recuperación en forma de U o L**, más costosa que una recuperación en V y con **daños estructurales en la economía** (pérdida de puestos de trabajo, cierre de empresas, etc.).

... la curva de recuperación responde a un incidencia temporal con impacto estructural en la economía...

Los **modelos epidemiológicos** y la experiencia en otros países con medidas sanitarias similares apuntan a una **duración del brote de hasta 90 días**. Adicionalmente, los **indicadores de actividad en China** apuntan a que **la actividad se está retomando con un perfil similar al de otras crisis sanitarias** (SARS y MERS), donde la **actividad remontó entre 1 y 2 meses después de la caída de contagios pero esto impacta la economía a largo plazo**.

... la situación de partida difiere a la que existía antes de 2008, con unas expectativas de recuperación distintas...

La profundidad del shock y sus causas raíces hacen que la **crisis actual sea distinta a la de 2008 y tenga unas expectativas de recuperación distintas**. Europa enfrenta la crisis con un nivel de apalancamiento público mayor, pero una situación empresarial más saneada, un acceso al crédito controlado y una baja inflación.

... los gobiernos están adoptando medidas para contener la disrupción temporal

Los **gobiernos están reaccionando y desplegando una serie de medidas para mitigar el impacto de la recesión, tanto para PYMES** (moratoria en el pago de impuestos, la exención del pago de SS en ERTes, líneas de crédito, etc.), **como particulares** (ayudas para soportar las prestaciones sociales básicas, moratoria en el pago de hipotecas, etc.).

# Impacto en el negocio asegurador

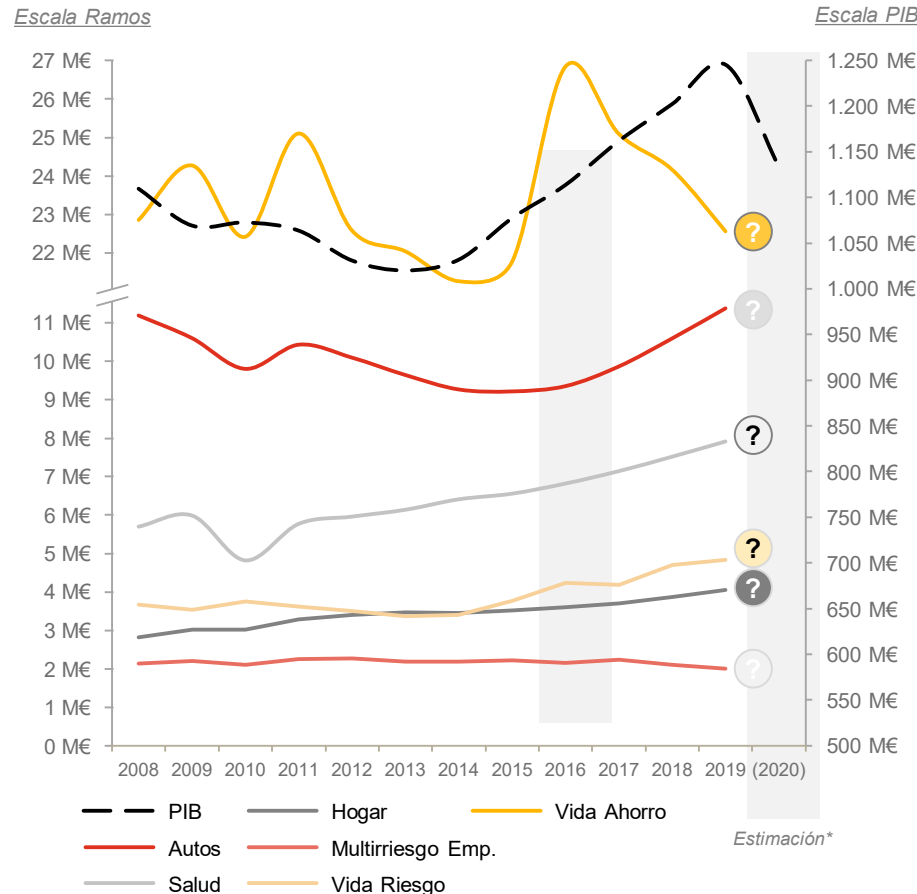




# ¿Cómo puede evolucionar el sector?

Entendiendo la evolución del PIB y otros eventos relevantes podemos entender la evolución del sector debido al COVID-19

## Evolución PIB España vs. Sector seguros (Volumen de primas + Proyección estimada)



- Los **ramos como Automóvil, y Hogar** han mantenido desde 2008 una **tendencia similar al PIB**, pero con cierto decalaje en el tiempo
- Al ser una **crisis sanitaria** y por la percepción de la respuesta de la sanidad pública, el ramo de salud podría tener un **comportamiento anticíclico** comparado con el resto de ramos de no vida
- En los **ramo de hogar y de vida riesgo** también sigue la estela del PIB, pero a diferencia de la crisis de 2008 (burbuja inmobiliaria) se prevé menos impacto en el **negocio vinculado**
- **Vida ahorro** esta vinculado con la capacidad de los asegurados de destinar a este fin y la erosión de los resultados financieros obtenidos de las inversiones, por lo tanto **se acentuará la tendencia negativa de los últimos años**
- Desde 2018 el **ramo de multirriesgos empresariales** ha sufrido una disminución en el volumen de primas, causada principalmente por los **indicios de desaceleración percibidos** en la economía (ej.: quiebra de PYMEs). La evolución del ramo dependerá de la efectividad de las medidas impulsadas por las Instituciones

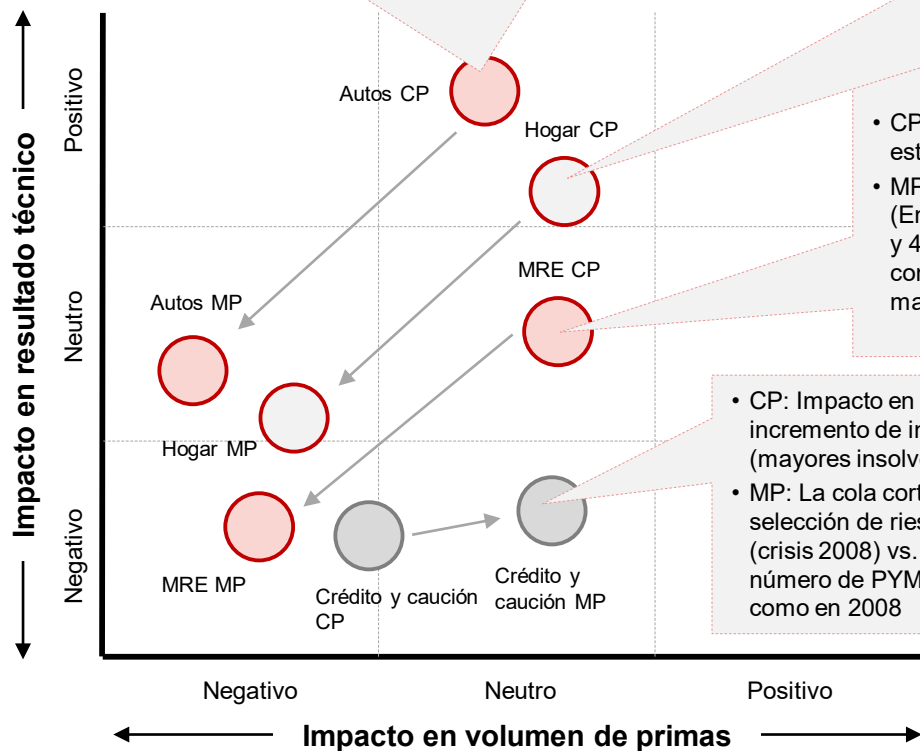
# ¿Cómo puede impactar?

En Patrimoniales, la protección de la cartera será clave para mantener en negocio frente a una reducción de la demanda

**Impacto de COVID-19 en resultado técnico y volumen de primas en negocio de patrimoniales**

- CP: Marcado por caída en venta de vehículos (70% desde anuncio estado Alarma, 92% en China). Mejora de la frecuencia y siniestralidad. Bajada del nuevo negocio del 50% con incremento en retención del 2-5%.
- MP: Presión en precio en Flotas. Cambio en comportamiento de clientes. Repunte Fraude (Emisión y Siniestros)

- CP: Reducción de robos en viviendas y otros riesgos (en algunos ya se ha notado hasta el 46%, menos en el caso de aguas). Incluye Comunidades y Comercios
- MP: Posible repunte de siniestralidad, incremento de la competencia en precio, descenso de compra de viviendas (-35% en la venta de vivienda en China en enero y febrero de 2020 vs 2019), y aumento de anulaciones. Repunte Fraude



- CP: descenso de siniestralidad por paralización de actividad de empresas por estado de alarma. Siniestralidad en protección de pagos, desempleo, etc.
- MP: Descenso en el volumen de primas por destrucción del tejido empresarial (En China indicadores como el PMI industrial y no industrial han bajado un 27% y 46% en febrero 2020 vs 2019). Especial atención a las exposiciones de continuidad de negocio desde el punto de vista de siniestralidad sin daños materiales.

- CP: Impacto en siniestralidad por quiebra de empresas. Efectos de una recesión global con incremento de insolvencias que se conjuga con interrupciones de cadena de suministro (mayores insolvencias y presión de márgenes)
- MP: La cola corta del negocio permite la estabilización de siniestralidad por retarificación y selección de riesgos, aunque el coste siniestral se incrementaría a tasas cercanas al 80% (crisis 2008) vs. Ratios de 45-50% postcrisis. Descenso de nuevo negocio por reducción del número de PYMEs. Potenciales soluciones de reaseguro con garantía estatal tipo Consorcio, como en 2008

Fuente: National Bureau of Statistics, WIND, PBoC, ICEA, entrevistas con expertos

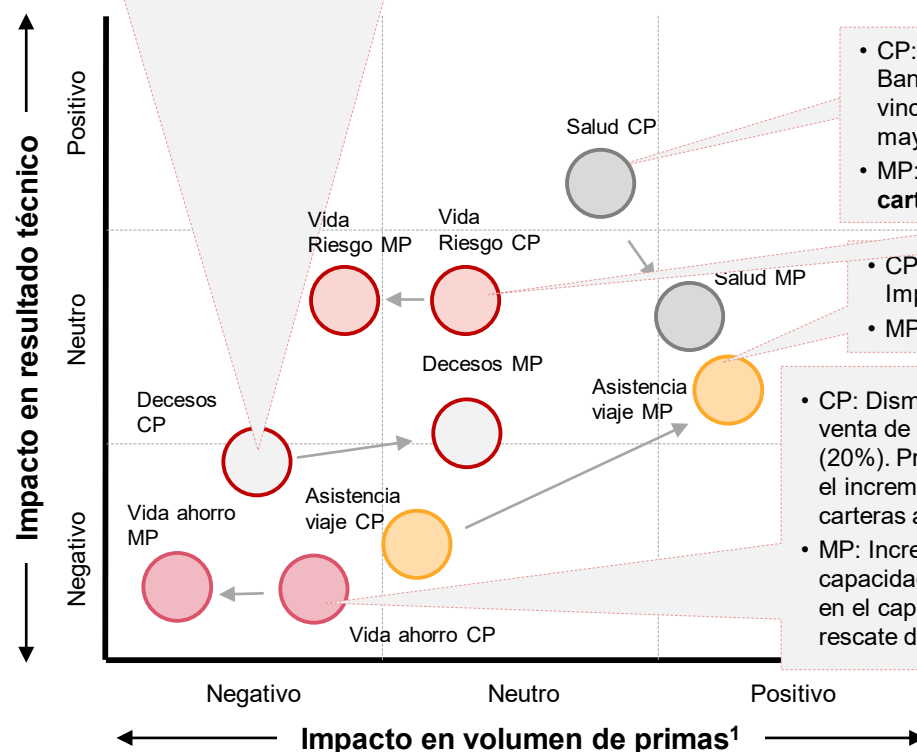
# ¿Cómo puede impactar?

En Personales se esperan ligeros cambios influidos por cambios en la percepción del riesgo y “vulnerabilidad”

## Impacto de COVID-19 en resultado técnico y volumen de primas en negocio de personales

- CP: Impacto del 80% en la nueva producción, aunque percepción de que los asegurados de decesos tienen más protección. Ralentización de Primas únicas por su escaso margen. Incremento de 2-3x de siniestralidad (Impacto similar a 2017 pero concentrado en el tiempo). Incremento de devoluciones por servicios funerarios no cubiertos.
- MP: **potencial mayor demanda** pero limitación por oportunidades de comercialización. Mejora en la siniestralidad al “anticipar” parte de la misma a 2020.

- CP: **Descenso del coste asistencial** por la reducción de consultas ordinarias y procedimientos diagnósticos. Stock de intervenciones pendientes de cara a final 2020.
- MP: Potencial **aumento de demanda de seguros** de salud por el miedo a nuevas epidemias (idea de “vulnerabilidad”) y la prevención de las mismas. Se incrementa el riesgo de crédito en pagos fraccionados.



- CP: Descenso del 40-50% de nuevo negocio en canales tradicionales, mientras que en Bancaseguros queda vinculado a la actividad de financiación (primeras denuncias por vinculación a préstamos ICO). La siniestralidad puede tener un ligero incremento si bien la mayoría de los fallecidos pueden no tener producto contratado (por segmento de edad).
- MP: Se incrementará la **competencia que impactará en precios y los movimientos de cartera**. Mayor percepción de “vulnerabilidad” podría generar nuevos *pools* de demanda.

- CP: aumento de siniestralidad y descenso de primas por restricciones de movilidad. Impacto reputacional posible no coberturas
- MP: Potencial aumento de demanda por el miedo a nuevas epidemias

- CP: Disminución de los patrimonios gestionados por el importe de la valoración. Reducción de la venta de productos UL por caída y volatilidad de los mercados e incremento tasa de rescate (20%). Productos garantizados con escasa actividad precrisis (salvo excepciones). Sin embargo, el incremento en la curva de tipos ha ayudado a mitigar gap de rentabilidad/duraciones en carteras antiguas. Reducción en plusvalías tácitas de cartera
- MP: Incremento en rescates, dificultad en generar nuevo negocio influido para disminución en la capacidad de ahorro. Dificultad para financiar los nuevos productos en activos que no repercutan en el capital. Ligero incremento de la tasa de caída, incertidumbre nueva regulación que permite rescate de fondos pensiones y PPAs en colectivos afectados ERTE, autónomos, empresarios

Nota: 1) Para Vida Ahorro este eje hace referencia a patrimonio gestionado  
Fuente: National Bureau of Statistics of China, Transportation Ministry of China, ICEA, entrevistas con expertos

# En conclusión, las aseguradoras pueden aprovechar los resultados a corto plazo para mitigar los impactos a medio plazo y soportar la recuperación

En general se prevé un impacto por ramo en línea con el descenso del PIB por la parálisis de actividad lo que supone una reducción del mercado ...

En general los **efectos positivos a corto plazo en los ramos** vienen motivados por la **parálisis de actividad**. A medio plazo sin embargo se espera un **descenso del nuevo negocio en línea con el PIB** que redundará en un **mercado con alta competencia en precios que impactará en los márgenes de la cartera**, dentro de un mercado que en líneas generales se ve reducido en tamaño.

... el *pricing* y las políticas suscripción van a ser críticos para competir y extender el perímetro del mercado al que se aspira...

Existe un consenso en el mercado que el impacto de esta crisis traerá un **mercado muy competitivo**. La **granularidad de los modelos de pricing y la revisión de las políticas de suscripción serán claves** para no limitar el tamaño del mercado al que se opta y las oportunidades de conversión.

... junto a la gestión activa de las anulaciones y los rescates sumando nuevas estrategias de protección de cartera a las existentes

En este contexto de mercado muy competitivo va a ser clave **establecer un plan con iniciativas y políticas de actuación para evitar / mitigar las anulaciones y los rescates**. Las estrategias de protección de cartera deben contemplar mecanismos no habituales relacionados con la posible consideración de riesgos excluidos, la posible devolución de primas, y todo ellos relacionado con las políticas de *pricing* y suscripción mencionados.

Fuente: "El Mercado español de seguros en 2008" Fundación MAPFRE

**El descenso de la siniestralidad a corto plazo se puede utilizar para reenfocar la estrategia en un nuevo entorno de mercado muy competitivo a medio plazo**

# Temas a considerar en la agenda del CEO



# ¿Qué hacen las aseguradoras y reguladores de otros países?

## Una vez protegidos los empleados y la continuidad de negocio se están tomando medidas excepcionales para los clientes...

### Medidas adoptadas por otras aseguradoras por el COVID-19

- Las aseguradoras inicialmente se han centrado en **proteger a sus empleados** y asegurar la **continuidad operativa** del negocio movilizando la organización para en remoto tener la **capacidad de prestar el mismo nivel de servicio pre-COVID a su clientes** (gestión del siniestros, prestaciones, atención, etc.)
- Una vez estabilizada la situación, **ciertas aseguradoras están lanzando acciones excepcionales para sus clientes y sus empleados** garantizando el empleo en el estado de alarma

### Ejemplos ilustrativos de medidas adoptadas orientadas al cliente

Fondos de emergencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aparte de China, en Europa, Generali ha anunciado que destinara 100M€ en los países en los que opera afectados por la crisis y la Federación Francesa de Seguros aparte de una serie de medidas excepcionales aportara 200M€ al fondo de solidaridad. En España se han dotado 37M€ para proteger al personal sanitario.</li></ul>
Aumento de beneficios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Axa en Singapur ha duplicado los beneficios para los empleados sanitarios que están hospitalizados por el COVID-19</li><li>• Otras aseguradoras de Salud han incluido una cobertura de tratamiento farmacológico extrahospitalario ante la infección por COVID-19</li></ul>
Ajuste de precios al nuevo entorno de riesgo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajuste del precio a clientes por ciertas coberturas que no se utilizaran durante la crisis sanitaria. Esta ayuda en algunos casos se ha realizado mediante descuentos para el año que viene incrementando la fidelización y retención de cartera.</li></ul>
Flexibilización de pagos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zurich y Allianz ofrecen aplazamientos para el pago de primas a clientes afectados económicamente</li><li>• Otras han eliminado los recargos de fraccionamiento para pymes y comercios y otras permiten el pago con tarjeta de los recibos domiciliados devueltos en este período, sin recargos adicionales</li></ul>
Otros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de productos específicos (COVID-19) como el caso de Go Digit en India aprovechado el Sandbox regulatorio</li><li>• Exención de copagos (ej. Cigna en EEUU y acceso al test COVID-19)</li></ul>



# ¿Qué hacen las aseguradoras y reguladores de otros países?

## ...aunque queda margen para una respuesta extraordinaria ante una situación igualmente extraordinaria

Potenciales cuestiones a plantearse por los CEOs para abordar esta crisis

- En momentos así, el objetivo de una aseguradora es el de proveer tranquilidad, por lo que es importante **plantear estrategias excepcionales para gestionar esta crisis de salud y financiera** desde una perspectiva del cliente e incluso con una visión más amplia de sector que permita salir reforzado
- Desde ciertos sectores (ej.: parlamento irlandés) **se está pidiendo a la industria** que relaje la interpretación contractual de las pólizas y se aspira a **una respuesta** similar a la del sector en Estados Unidos después del 11-S, donde éste se adelantó de manera rápida y evitó litigios haciendo una interpretación de las cláusulas más amplias abonando determinados siniestros

### Debate sobre la respuesta esperada

- Está surgiendo un debate a nivel político y público (ej. Francia, Irlanda, etc.) sobre como deberían responder las aseguradoras en este escenario

*¿Estamos dando la respuesta que nuestros clientes y empleados esperan?*

*¿Y estamos dando la respuesta que espera la sociedad?*

### Oportunidad de definir el "propósito"

- Las aseguradoras tienen la oportunidad de definir su "propósito" y anticiparse en la respuesta en caso de que se decidiese políticamente alguna medida

*¿Estamos poniendo en valor todo lo que el seguro puede aportar en una situación como esta?*

*¿Qué implicaciones puede tener en un futuro nuestra respuesta?*

### Determinar el rol en el sistema de salud

- En este contexto las aseguradoras tienen la oportunidad de definir cual debe ser el rol que se quiere jugar en el sistema de salud del país y bajo que condiciones (capacidad de negociación)

*¿Tenemos claro el papel a desempeñar en el ecosistema de salud?*

*¿Hemos sabido aprovechar todas las oportunidades en todos los ramos?*

# ¿Qué deben hacer / qué está en el radar de las empresas?

## Las aseguradoras están realizando acciones en respuesta al COVID-19 que impactan en toda la cadena de valor...

Impacto a lo largo de la cadena de valor



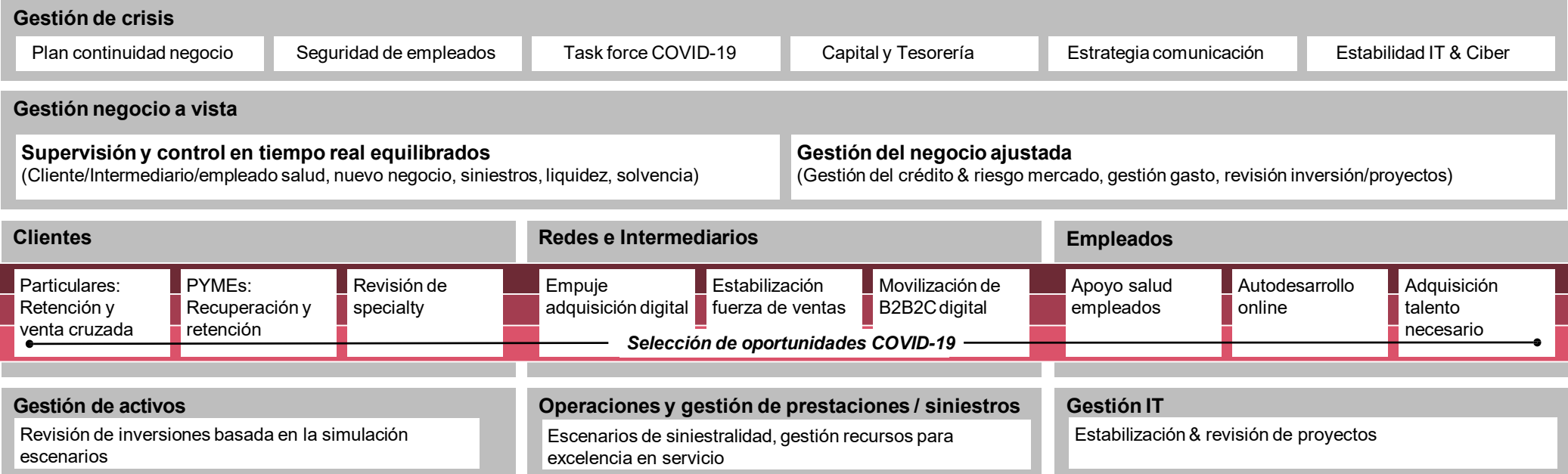


# ¿Qué deben hacer / qué está en el radar de las empresas?

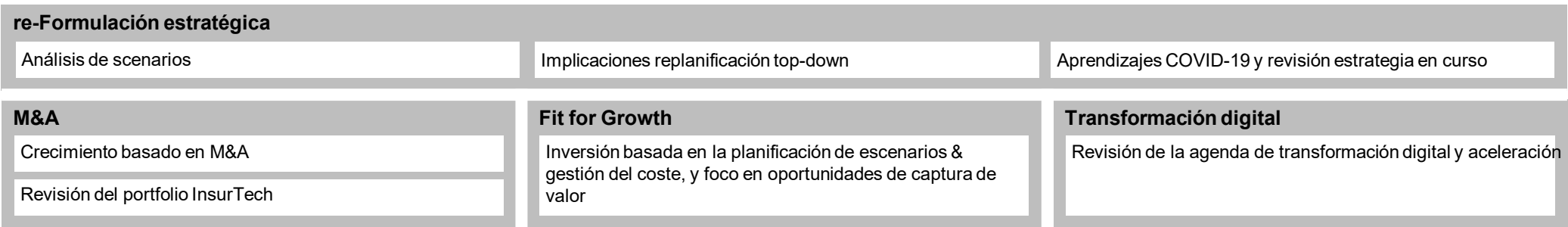
... que se traduce en una agenda que combina la gestión a corto y casi en tiempo real con otras acciones más a largo ...

NO EXHAUSTIVO

1.  
Reaccionar a la crisis



2.  
Navegar a través de la crisis



3.  
Construir el futuro

# ¿Qué elementos son clave para dar respuesta a COVID-19?

## ... orientadas a explorar oportunidades que emergen para las aseguradoras

Oportunidades para que las aseguradoras salgan fortalecidas de la crisis (no exhaustivo)



Aseguradora

- Asignar capacidades para **examinar el portfolio de productos** y compararla con las necesidades de los clientes (ej.: la protección contra las pandemias mundiales y el cambio climático)
- Utilizar las **capacidades de innovación** para re-posicionar **el negocio** aprovechando el contexto de la pandemia de COVID-19 (ej.: impulsar proyectos de transformación digital y su adopción)
- Evaluar **las opciones estratégicas de M&A** en la crisis económica para crecer de manera **sostenible** cuando haya pasado la etapa aguda de la crisis



Clientes

- Convertirse en un **verdadero socio de negocio para clientes particulares y PYMES**, apoyándolos en sus necesidades inmediatas a corto (ej.: Particulares: preguntas relacionadas con los viajes, salud; PYMES: minimizar la brecha de liquidez, etc.) y demostrar que la aseguradora está centrada en el cliente
- **Fortalecer la vinculación / lealtad de los clientes** capitalizando sobre los riesgos que se están mitigando al ofrecer, por ejemplo, coberturas adicionales invirtiendo las primas devueltas



Colaboradores

- Utilizar las capacidades disponibles para apoyar a la red agencial con **iniciativas previamente no prioritarias**, así como en **los esfuerzos de digitalización** (incluyendo el front-office y el back-office)
- Establecerse como un **escudo protector** para los colaboradores frente a otros competidores a lo largo de la cadena de valor (p.ej. redirigir cuota a talleres prioritarios que puedan verse en riesgo por la competencia)



Empleados

- Fortalecer un **modelo centrado en el empleado** disponibilizando tiempo libre para iniciativas de *upskilling* (ej.: nuevas tecnologías), **desarrollo personal** y **proyectos personales**; ayudar a los empleados en su situación individual
- Anticipar los **temas obligatorios de empleados** (ej.: encuestas y capacitaciones relacionadas con el cumplimiento, entrevistas personales), incluyendo también mediadores muy vinculados (ej. Formación)
- Utilizar capacidades y empleados disponibles para **apoyar temas importantes para la sociedad** de manera más amplia y explícita

# Anexo – Elementos clave para la respuesta



# ¿Qué elementos son clave para dar respuesta a COVID-19?

## Las aseguradoras se deben preparar para hacer frente al COVID-19 actuando en diversos frentes...

### Elementos clave



#### Negocio

- La volatilidad del mercado y los diferenciales de crédito generan mayores riesgos de acceso al capital, operacional y de rentabilidad; Clientes ansiosos con un impacto incierto en la demanda / comportamiento del consumidor; y un mayor riesgo reputacional.
- **¿Cómo se puede responder adecuadamente en un terreno desconocido?**



#### Operaciones y tecnología

- Adaptación de los empleados a las nuevas dinámicas de trabajo: Capacidad para trabajar en remoto satisfaciendo los requisitos operativos y de datos; nuevas oportunidades digitales; planes de recuperación y continuidad no probados aumentan la presión.
- **¿Cómo apoyar a la organización para que el negocio funcione de la mejor manera posible?**



#### Gestión Financiera y de Capital

- Adecuación del capital, liquidez, activos deteriorados, coberturas y problemas de valoración de instrumentos financieros; mayor información al regulador.
- **¿Qué puede se puede hacer para monitorizar, mitigar e informar sobre los riesgos e incertidumbres que se avecinan y dar respuesta al regulador?**

# Elementos de negocio

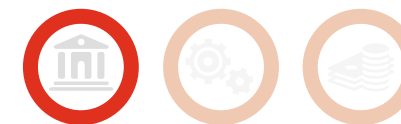
## Riesgos relacionados con el producto y el cliente



	Potenciales impactos	Acciones de mitigación
Aumento de siniestros por muerte, accidente, interrupción del negocio y otros relacionados con la salud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumento de los siniestros en Salud o Viajes, por cancelación de eventos, interrupción de actividades comerciales; a la inversa, disminución de siniestros relacionados con coberturas estándar Incremento de carga judicial debidas al aumento de demandas colectivas de siniestros de D&amp;O, lucro cesante o similares</li><li>• Efectos de segundo orden relacionados con indemnizaciones laborales o gastos médicos, así como una disminución de siniestros de automóviles por una menor actividad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar el impacto en provisiones, así como las coberturas y el posible aumento de los litigios</li><li>• Revisión de los contratos relacionados con <i>Key Personnel</i> para los ramos de D&amp;O, lucro cesante o similares</li><li>• Considerar la posibilidad de cuantificar efectos temporales en los siniestros</li></ul>
Anulaciones y Disminución de las ventas/distribución en las regiones afectadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los clientes pueden considerar anular contratos considerando la situación económica o las coberturas no utilizadas</li><li>• Es posible que se vendan menos productos de seguros cuando la red agencial o socios de distribución no estén disponibles</li><li>• Los titulares de las pólizas pueden dudar más a la hora de invertir en productos de seguros o reducir la demanda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer planes de retención y comunicar a los clientes acciones de retención y recompensación para apoyar sus situación financieros</li><li>• Realizar test de estrés que contemplen distintos escenarios y evaluar el impacto en ingresos y otros indicadores relacionados</li><li>• Revisar los modelos de comercialización</li><li>• Revisar la estrategia de los agregadores de venta</li></ul>
Estrategias de productos y precios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impacto en la estrategia de producto, incluidos los de Vida, anualidad variable, anualidad diferida, anualidad indexada fija u otros</li><li>• Evaluar el impacto en los resultados y los márgenes de beneficio frente a las responsabilidades sociales esperadas y la lealtad/ empatía del cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar los efectos de suspender las ventas de ciertos productos o modificar el calendario de nuevos productos</li><li>• Evaluar la posibilidad de ajustar el precio de los productos existentes y/o ajustar las coberturas</li><li>• Modelar varios escenarios "<i>what if</i>" para evaluar los volúmenes de ventas</li><li>• Flexibilizar los cobros de la primas a los clientes (diferimiento a coste 0, uso de tarjetas, etc.)</li></ul>
Experiencia/ servicio de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potencial aumento de la gestión de siniestros, en particular para los seguros de Vida y Salud</li><li>• Muchas compañías podrían ver mayores volúmenes de tráfico en el canal online y telefónico en respuesta a los picos de volatilidad del mercado. Podrían enfrentarse a disrupciones digitales o limitaciones operativas</li><li>• Es posible que la capacidad de distribución esté más limitada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar capacidades de distribución digital y autoservicio</li><li>• Elaborar planes de acción para atender solicitudes</li><li>• Revisar los planes de acción para dar respuesta inmediata a problemas en los sistemas y de control</li><li>• Evaluar si el equipo de atención al cliente (interno o externo) tiene la capacidad de operar a distancia y si existen planes de continuidad para reducir al mínimo la interrupción del servicio</li></ul>

# Elementos de negocio

## Factores macroeconómicos de capital y negocio



### Potenciales impactos

#### Preparación para la desaceleración económica

- Consideración de potenciales adversidades de acuerdo con las perspectivas económicas para España, Europa y del mundo, así como para otros entornos con tasas de interés bajas

#### Volatilidad del mercado, acceso limitado a mercados de capitales y expectativas de los accionistas sobre los programas de recompra en curso

- Los mercados de capitales y las capacidades de préstamo podrían ser menos accesibles y podría resultar más costoso o poco práctico acceder, debido a una menor demanda, o mantener los programas de recompra o niveles de dividendos
- Las estrategias de cobertura pueden haberse visto afectadas por el aumento de la volatilidad del mercado
- Las estrategias para responder a la volatilidad del mercado pueden no haber funcionado con efectividad

#### Operaciones/ Proyectos estratégicos

- Algunos acuerdos de fusiones y adquisiciones y/o acuerdos de reaseguros pueden ser anulados o modificados, o el cierre puede verse retrasado
- Algunas oportunidades clave de expansión/prioridades estratégicas podrían retrasarse (expansión en IT y en infraestructura)
- La disminución en la valoración de adquisiciones podrían dar lugar a la suspensión o a una renegociación adversa de los precios
- Las valoraciones de los acuerdos de fusión y adquisición, en la situación actual de incertidumbre, son costosas existiendo muchas hipótesis que requieren juicios

### Acciones de mitigación

- Realizar tests de estrés actualizados sobre las proyecciones financieras y las necesidades de capital
- Abordar gastos discrecionales y proyectos no esenciales

- Considerar los efectos de las continuas pérdidas del mercado y la alta volatilidad
- Evaluar posibles cambios en los objetivos/programas de cobertura
- Evaluar la efectividad de las estrategias de respuesta a la volatilidad
- Evaluar las comunicaciones con accionistas en relación con las expectativas de recompra/dividendos

- Revisar cualquier transacción comercial importante para modelar varios escenarios "*what if*"
- Evaluar la disponibilidad de apoyo en consultoría para las prioridades/proyectos estratégicos clave
- Obtener asesoramiento de expertos en valoración con una visión del mercado de las transacciones en mercado "rabioso"

# Elementos de negocio

## Riesgos legales, cibernéticos y reputacionales



### Potenciales impactos

#### Riesgo legales contractuales, tributarias y laborales

- Las medidas de carácter legal, tributario y laboral recogidas en los RDL emitidos por el gobierno impactan en las relaciones existentes de forma significativa
- La declaración del estado de alarma, así como algunas de las medidas adoptadas hasta ahora, principalmente, por los gobiernos autonómicos (cierre de comercios y establecimientos), así como determinadas situaciones de hecho (aislamiento), podrían entenderse como situaciones de fuerza mayor en determinados ámbitos

#### Riesgo legales mercantiles

- A pesar que la reciente normativa de medidas urgentes ha ampliado los plazos mercantiles, pueden existir necesidades que obliguen a las Entidades a seguir con las fechas planificadas para la formulación y aprobación de las cuentas anuales

#### Riesgo tecnológico y ciberseguridad

- Datos y redes de conexión pueden quedar expuestos a medida que más empleados trabajen desde lugares remotos o utilicen sus propios dispositivos para acceder a los recursos de la empresa

#### Riesgo reputacional (y oportunidad)

- Riesgos reputacionales o incluso riesgos de litigio si no se percibe a la compañía comprometida con las preocupaciones de los asegurados o empleados o no prioriza la seguridad de éstos
- Por el contrario, puede existir la oportunidad de demostrar la causa de la compañía y el valor para la sociedad mediante una respuesta rápida, una cobertura, la renuncia a ciertos deducibles y la aportación de conocimientos técnicos

### Acciones de mitigación

- Evaluara las diferentes medidas propuestas por el gobierno y definir un hoja de ruta para los aspectos legales y tributarios
- Valorar los impactos de estas medidas con diferentes escenarios
- Revisar las cláusulas de los contratos para identificar cláusulas de: Fuerza Mayor o de RSE (Rebus Sic Stantibus), Limitaciones de responsabilidad, terminación anticipada, Garantías y notificaciones
- Elaborar/revisar el plan de contingencias para que contemple los aspectos contractuales y que impacte en la relación con los clientes y proveedores
- Elaborar un hoja de ruta para los próximos pasos en relación a las obligaciones contractuales que asegure la coherencia en la toma de decisiones

- Asegurar que la situación actual y las acciones realizadas son validas de conformidad con la normativa existente
- Asegurar con la certificación de un tercero independiente que las acciones realizadas cumplen con los requisitos

- Considerar los riesgos y exposiciones del teletrabajo, abordando las prácticas de trabajo aplicables y los procedimientos documentales
- Evaluar el riesgo de ciberseguridad relacionado con un aumento del acceso remoto (hay agentes que pueden tratar de sacar provecho del entorno actual)
- Actualizar y comunicar cualquier cambio rápidamente a todos los empleados afectados
- Evaluar la capacidad y la resistencia de la red (por ejemplo, VPN, necesidad de equipos adicionales) y revisar los planes de contingencia

- Evaluar potenciales riesgos reputacionales derivados del entorno actual y determinar posibles respuestas
- Determinar una estrategia de actuación para convertir la situación actual en una oportunidad de fidelizar al cliente y de aumentar la satisfacción de los empleados

# Elementos de operaciones y tecnología

## Continuidad del negocio



### Potenciales impactos

#### Importancia de la continuidad del negocio incluidos planes de liquidez y contingencia

- La compañía podría enfrentarse a un período prolongado e incierto y tener que adoptar medidas de contingencia (que varían según la unidad operativa, la ubicación geográfica o la demografía del equipo)

#### Copia de seguridad y recuperación de datos

- Los servicios de *back-up* de servidores de la compañía pueden estar ubicados en áreas que podrían estar afectadas por COVID-19. Esto podría hacer que la restauración sea más difícil en caso de cualquier interrupción

#### Riesgos de proveedores

- Los servicios informáticos y otros servicios de soporte pueden verse afectados por problemas internos o de los proveedores
- Algunos de esos proveedores pueden estar ubicados en territorios que han sido particularmente afectados por COVID-19.
- Los equipos de la compañía pueden tener una visibilidad limitada de la capacidad de respuesta de los proveedores, especialmente si continúan las restricciones de viaje

### Acciones de mitigación

- Prepararse para operar bajo un plan de continuidad de negocio, incluyendo un plan de respuesta ante una pandemia
- Asegurarse de que el plan esté actualizado y sea completo, y que aborde los riesgos clave del personal y de los procesos comerciales
- Considerar la revaluación del planes de liquidez y de contingencia en situaciones antes no vividas.
- Probar el plan de comunicación de emergencia regularmente, incluyendo el alcance a los empleados, asegurados y todos los demás interesados

- Evaluar la ubicación de las soluciones de *back-up* y las consecuencias de su ubicación en zonas próximas a brotes de COVID-19
- Revisar la robustez de los procedimientos de copia de seguridad y recuperación de datos

- Examinar la red de proveedores de la compañía (contratos de clientes externalizados, gestión de siniestros, IT, nóminas, contabilidad, etc.) para entender si tienen operaciones concentradas en zonas afectadas por COVID-19 o si se ven afectados de alguna manera
- Revisar los SLAs y los KPIs vigentes con estos proveedores y subproveedores, y comprender las capacidades o vulnerabilidades
- Asegurarse de que quien sea responsable de la supervisión de terceros y proveedores entienda cómo evaluar los posibles impactos y compensar los controles en caso de cualquier problema



# Elementos de operaciones y tecnología

## Riesgos en operaciones de distribución y empleados



	Potenciales impactos	Acciones de mitigación
Filiales en zonas con brotes significativos de COVID-19	<ul style="list-style-type: none"><li>• Posible disminución de la productividad o de la capacidad de realizar actividades comerciales de esas filiales durante un período prolongado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vigilar continuamente a las filiales y valorar el traslado de alguna actividad a áreas que no se hayan visto afectadas</li><li>• Comunicar y abordar los posibles asuntos de prestación de servicios con los clientes globales</li></ul>
Trabajo fuera de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Algunos de los lugares de trabajo pueden estar inaccesibles de forma temporal, incluso por decisión del Gobierno.</li><li>• Es posible que la compañía no esté preparada para implementar cambios a este nivel, incluso para trabajos que se pueden realizar a distancia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar la política de teletrabajo para asegurar que está actualizada. Asegurar que los empleados tienen el equipo adecuado y acceso a Internet y aplicaciones necesarias</li><li>• Aprovechar herramientas de videoconferencia y otras existentes o adquirir nuevas, para mantener una experiencia "presencial" con los clientes y los empleados</li></ul>
Estrés del empleado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dependiendo de la duración y/o severidad de la situación, muchos empleados pueden tener dificultades para adaptarse.</li><li>• Para algunos equipos, esto podría implicar tanto estrés físico como emocional, ya que algunos pueden enfrentarse a la interrupción de ingresos, cuarentenas o enfermedades de familiares y amigos, etc.</li><li>• Algunos trabajadores pueden ser incapaces de realizar sus responsabilidades laborales o estar menos comprometidos. Esto podría conducir a la pérdida de productividad, a una experiencia negativa de los clientes, a más errores y fallos de control</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entender que la forma en que la compañía responde a una situación estresante puede influir en la actitud de los empleados y de la población a largo plazo; puede ser un momento decisivo para la cultura corporativa</li><li>• Comprender los efectos de la situación y vigilar de cerca los riesgos, incluyendo esfuerzos para medir la moral de su equipo</li><li>• Evaluar ausentismo de los empleados y los planes asociados</li><li>• Considerar la posibilidad de simplificar temporalmente los procesos o establecer controles de compensación adicionales en áreas clave</li></ul>
Restricciones de viaje	<ul style="list-style-type: none"><li>• El brote de COVID-19 ha reducido en cierta medida la participación en reuniones no esenciales, como conferencias, cursos de formación, actividades de <i>networking</i> y visitas a filiales y proveedores de servicios. Si las restricciones de viaje continúan (o se amplían), esto podría afectar aún más a la actividad comercial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Considerar cómo los líderes de la compañía y de departamento pueden supervisar equipos y empleados remotos</li><li>• Es posible que algunos equipos ya puedan colaborar mientras trabajan de forma independiente. Otros podrían necesitar herramientas y protocolos actualizados para trabajar a distancia durante un período prolongado</li></ul>

# Elementos de la gestión Financiera y de Capital

## Información Financiera y Gestión de Capital



### Potenciales impactos

#### Evaluación de capital y gestión de riesgos

- En casos extremos, una crisis puede ejercer una presión severa sobre la disponibilidad de capital, de liquidez y un mayor riesgo debido a la mayor volatilidad del mercado y la disminución de las valoraciones de la inversión financiera
- El capital puede verse afectado por los requisitos regulatorios (impactados por la disminución de las valoraciones de inversión) o las restricciones en la capacidad de sus subsidiarias para pagar dividendos (ver punto específico)

#### Dividendos / aportaciones de capital

- Debido a limitaciones de capital, la capacidad de dividendos de las subsidiarias reguladas puede verse reducida debido a requisitos regulatorios u otras restricciones emergentes
- Las filiales y las compañías de seguros cautivas pueden necesitar inyecciones de capital

#### Supervisión regulatoria / comunicaciones

- EIOPA está solicitando información adicional en el *reporting* de información financiera y de solvencia y estos requisitos deberán considerarse también en las evaluaciones de ORSA (por ejemplo, la información sobre planes para abordar (1) la interrupción de las operaciones y (2) los riesgos derivados de la pandemia)

### Acciones de mitigación

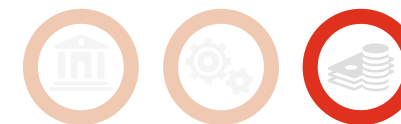
- Revisar sus planes de contingencia de capital y el perfil de liquidez basado en los nuevos escenarios de mercado y en el entorno macroeconómico
- Evaluar la necesidad de revisar los apetitos al riesgo y reconsiderar la necesidad de modificar los escenarios de estrés que reflejan las condiciones actuales del mercado (o empeoramiento previsto)
- Reevaluar la fiabilidad de los procesos, modelos y controles de valoración o gestión de riesgos para operar en un entorno de bajo interés con volatilidad en los mercados y con primas de riesgo al alza en entorno estresado
- Reevaluar las estrategias de cobertura y la documentación relacionada
- Revisar límites, suficiencia del capital regulatorio y adecuación de escenarios de estrés, así como niveles de aprobación para grandes transacciones

- Reunir los datos necesarios para determinar si la capacidad de dividendos se verá afectada
- Considerar la información adicional que pueda requerir el regulador en su proceso de aprobación

- Abordar la capacidad de responder eficazmente a las solicitudes regulatorias de información
- Determinar si el proceso establecido para controlar y adaptarse a los cambios en los requisitos de supervisión es suficiente
- Considerar los comentarios requeridos por los expertos independientes de adecuación de los reportes regulatorios a emitir, incluidos los eventos posteriores y los resultados provisionales

# Elementos de la gestión Financiera y de Capital

## Consideraciones contables



### Potenciales impactos

#### Valoración de inversiones y pasivos de seguros

- Debido a la mayor volatilidad del mercado y la posible disminución de la liquidez, la valoración de ciertos productos presentará desafíos (incluidos los impactos en las inversiones)
- Las empresas que aplican la contabilidad de cobertura deben tener en cuenta su cumplimiento de los requisitos específicos al considerar el impacto de 1) el entorno macroeconómico actual y 2) alterar sus estrategias de cobertura existentes. Además, la volatilidad en los mercados puede hacer que las coberturas existentes de una empresa ya no sean efectivas
- Las empresas deberán centrarse en: garantizar que la determinación del valor razonable que considere información de mercado que cumpla con los requisitos contables
- Se deberán considerar las caídas de cartera y los rescates en los acuerdos de distribución
- Las hipótesis de valoración de pasivos deberán reflejar las nuevas situaciones del entorno con incrementos de la siniestralidad por efecto de la pandemia, la variación en la tasa de descuento y la valoración de la provisión para IBNR

#### Deterioro de activos: inversiones, fondo de comercio, activos intangibles, impuestos diferidos y costes de adquisición diferidos

- La calidad crediticia puede deteriorarse para compañías, sectores o subsectores específicos afectados por problemas en la disminución de la demanda o de la cadena de suministro (internacional, petróleo, viajes, compañías aéreas, etc.)
- El crédito al consumo puede debilitarse y la anticipación de la pérdida de crédito puede aumentar (préstamos hipotecarios o productos de inversión para préstamos al consumo)
- Los reaseguradores podrían experimentar mayores pérdidas, lo que crea un mayor riesgo de crédito en los recuperables
- Evaluar la plusvalía / activos intangibles que desencadenan eventos que requieren un deterioro debido a las perspectivas
- Podría ser necesario realizar pruebas de reconocimiento de pérdidas "fuera de ciclo" más robustas y una deficiencia / menoscabo de los costes de adquisición diferidos

### Acciones de mitigación

- Reevaluar las políticas y controles de valoración para reflejar el nuevo entorno y el aumento del riesgo de valoración, la disminución de la liquidez y el impacto en las valoraciones disponibles
- Considerar si los desgloses describen adecuadamente las coberturas existentes
- Considerar si los precios de mercado utilizados cumplen con los requisitos de la normativa contable en la situación actual de los mercados
- Valorar el efecto en las tasas de descuento y en los tipos de interés garantizados en los pasivos de seguros, considerando la posibilidad de rescates y un incremento de la siniestralidad
- Considerar la disminución de los ratings en los ejercicios de ALM con impacto en los pasivos de seguros
- La crisis de liquidez en los mercados de renta fija afectará a la valoración de los activos y a los ejercicios de casamiento

- Evaluar el impacto en la medición de pérdidas
- Considerar los supuestos significativos utilizados en las pruebas de deterioro de activos
- Considerar cómo el deterioro del crédito impacta en las conclusiones de deterioro para los bonos sobre una base legal
- Preparar nuevos modelos de testeo de reconocimiento de pérdidas con datos de mercado actualizados y los mejores supuestos de estimación de hipótesis
- Considerar los impactos posteriores a los modelos de valoración si se produce un evento de reconocimiento de pérdidas
- Revisar la recuperabilidad de los impuestos diferidos en las nuevas situaciones de planes de negocio modificados

# Elementos de la gestión Financiera y de Capital



## Respuesta a los reguladores

### Potenciales impactos

#### Divulgaciones en estados financieros o informes de solvencia (ISFS y RSR)

- Se le solicitará que divulgue información sobre el efecto de COVID-19 en su negocio dentro de los estados financieros u otras presentaciones, de acuerdo con los estándares de divulgación. Los ejemplos de revelaciones afectadas podrían incluir factores de riesgo, deterioro, deuda, liquidez y resultados operativos y los cambios en los saldos de activos o pasivos clave
- Las partes interesadas, incluidos los reguladores, esperarán información sobre los efectos y riesgos de eventos posteriores en los estados financieros y de solvencia

#### Información requerida por el supervisor

- Debido a la situación actual la incertidumbre y los diferentes escenarios posibles conllevan una supervisión más cercana del supervisor con requerimientos de información recurrentes y continuada
- Estas solicitudes del regulador va dirigida a recabar información de diferentes ámbitos desde la propia prestación de las coberturas contratadas y sus servicios complementarios como el impacto en las carteras de inversiones o en el capital regulatorio y su cobertura
- Los requerimientos del supervisor también tienen impacto en los ejercicios prospectivos y proyecciones de capital así como las acciones a realizar para mantener la continuidad de negocio más allá de un hecho puntual disruptivo. Estos ejercicios tienen que considerar los impuestos diferidos de acuerdo a los requisitos del regulador

### Acciones de mitigación

- Definir el alcance de la divulgación requerida y poner en marcha el proceso para actualizarla regularmente
- Los reguladores pueden requerir información adicional a la incluida en las cuentas anuales o en el informe de situación financiera y de solvencia. Estos podrían incluir divulgaciones sobre el negocio, los factores de riesgo y la discusión y análisis de los administradores de los resultados, la liquidez y capital (incluida la consideración de tendencias e incertidumbres)
- Definir las necesidades de actualizar frecuentemente la información a divulgar a los inversores de forma continua en un entorno volátil

- Definir planes de acción para dar respuesta sólida y trabajada al regulador que tenga en consideración la información requerida
- Evaluar los planes de negocios y las proyecciones realizadas e incorporar nuevos escenarios considerando las situaciones actuales
- Revisar los planes de continuidad de negocio para dar repuesta a hechos continuados en el tiempo
- Reevaluar los impuestos diferidos utilizados para los ejercicios de solvencia considerando los impactos en los planes de negocio
- Revisar los negocios no rentables y valorar los impactos a largo plazo y las diferentes opciones para que tengan reflejo en los análisis prospectivos y en las proyecciones de capital.

# Contactos

**Salvador Nacenta**

Socio líder Consulting de Servicios Financieros  
PwC España  
salvador.nacenta@pwc.com  
+34 629 128 427

**Pedro Díaz-Leante**

Socio responsable del sector Seguros  
PwC España  
pedro.diaz.leante@pwc.com  
+34 659 145 910

**Javier Baixas**

Socio del área de Seguros de Strategy&  
PwC España  
javier.baixas.valls@pwc.com  
+34 609 814 319

**Asunción Martín**

Socia responsable de Tax & Legal Services del  
sector Seguros. PwC España  
asunción.martin@pwc.com  
+34 616 467 051

**Ana Peláez**

Socia responsable de auditoría del sector  
Seguros. PwC España  
ana.isabel.pelaez@pwc.com  
+34 629 430 438

**Carlos Montalvo**

Socio del área de Riesgos y Regulación de  
Seguros. PwC España  
carlos.montalvo.rebuelta@pwc.com  
+34 628 779 707

[pwc.com/es](https://www.pwc.com/es)

El presente documento ha sido preparado a efectos de orientación general sobre materias de interés y no constituye asesoramiento profesional alguno. No deben llevarse a cabo actuaciones en base a la información contenida en este documento, sin obtener el específico asesoramiento profesional. No se efectúa manifestación ni se presta garantía alguna (de carácter expreso o tácito) respecto de la exactitud o integridad de la información contenida en el mismo y, en la medida legalmente permitida. PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L., sus socios, empleados o colaboradores no aceptan ni asumen obligación, responsabilidad o deber de diligencia alguna respecto de las consecuencias de la actuación u omisión por su parte o de terceros, en base a la información contenida en este documento o respecto de cualquier decisión fundada en la misma.

© 2020 PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L. Todos los derechos reservados. "PwC" se refiere a PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L, firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited; cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.