



Investigación

En colaboración con:



ICEA

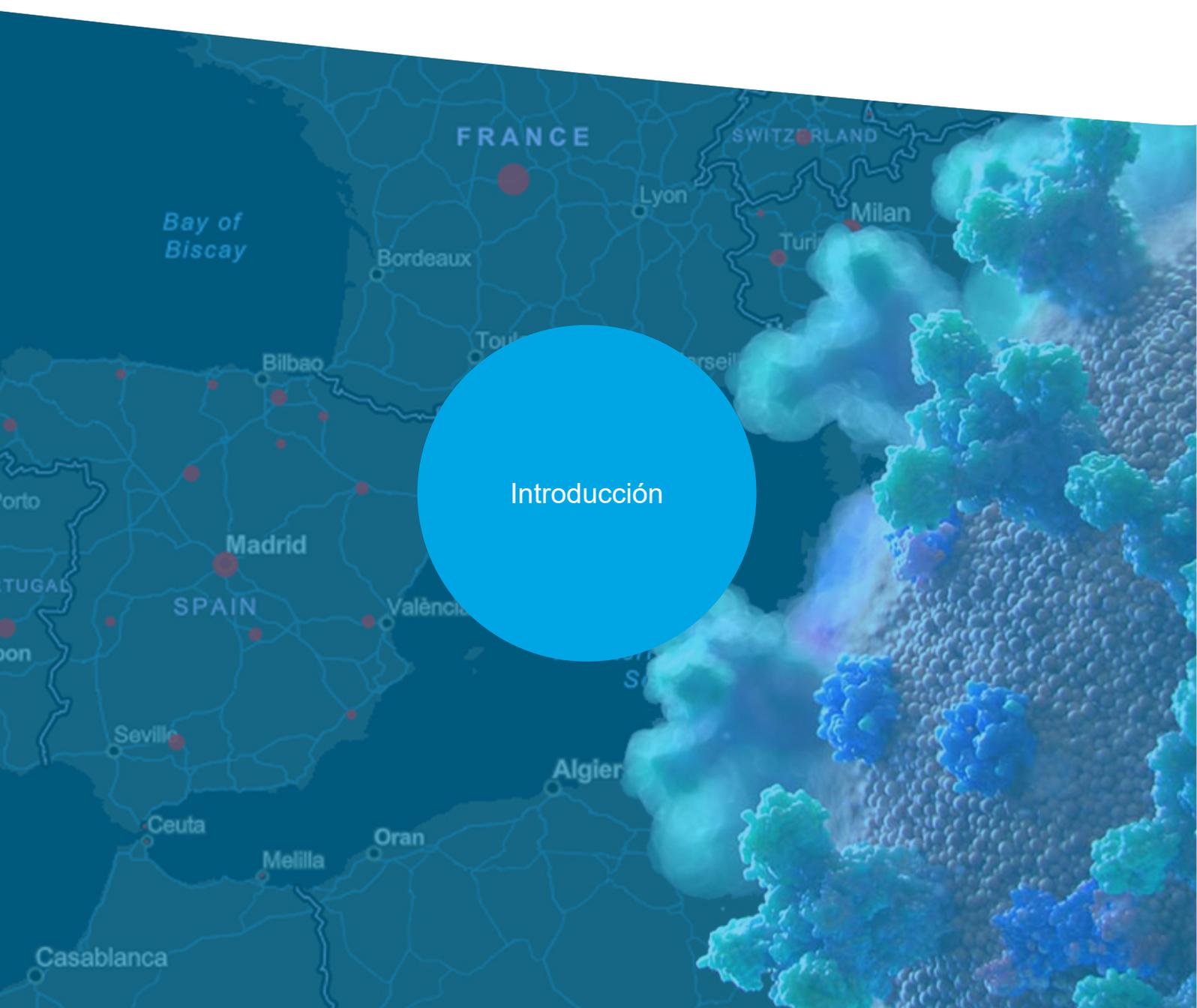
López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid
Teléfono: 91 142 09 00 - Fax: 91 562 35 08
Correo electrónico: icea@icea.es
Internet: www.icea.es

No está permitida la reproducción total o parcial de esta información por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia u otros métodos, ni su tratamiento informático, sin el permiso previo y por escrito de ICEA. Quedan reservados todos los derechos.

© Documento. Septiembre 2020 - 8. ICEA

Índice

1. Introducción.....	5
2. Resumen ejecutivo.....	9
3. El antes y el después de la Covid-19, impacto en el seguro de decesos	13
Acciones ante la Covid-19.....	13
Repercusiones y cambios	17
Comunicación de acciones.....	19



Introducción

1. Introducción

El sector asegurador y en concreto las aseguradoras que operan en el ramo de decesos, han jugado un papel fundamental en la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la Covid-19.

A mediados del mes de marzo de 2020, en España se dio una situación sin precedentes hasta el momento, donde se declaró el estado de alarma nacional, lo que supuso un cambio radical en el desarrollo del negocio de la mayoría de las entidades aseguradoras, así como de la sociedad en general. Las compañías debían adaptarse a este entorno tanto de forma interna, por ejemplo, implantando de forma súbita un entorno de teletrabajo, que no era habitual hasta este momento en muchas de ellas, así como de forma externa, dando los servicios asistenciales personalizados de la mejor forma posible atendiendo a las restricciones marcadas en cada momento por el gobierno.

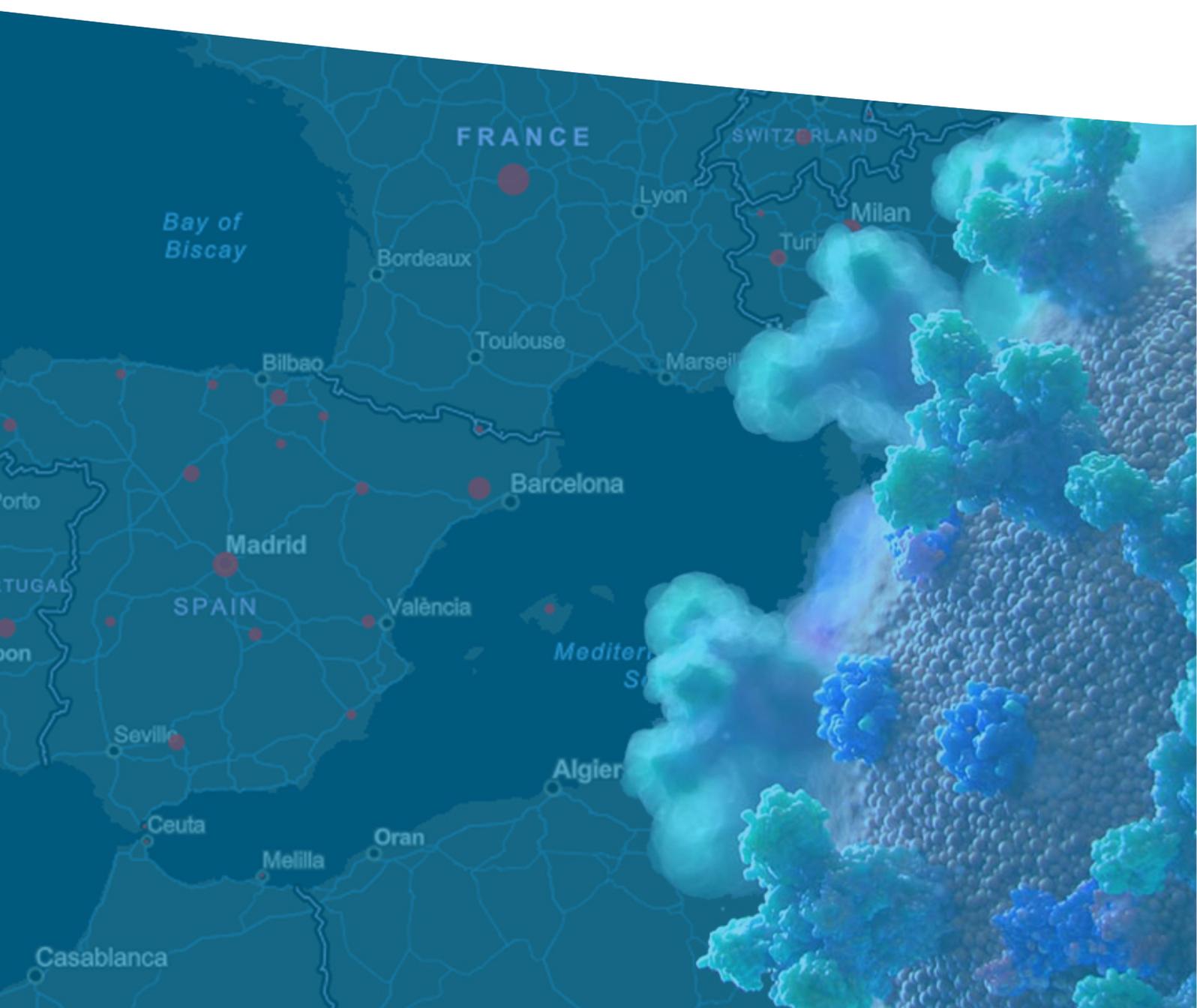
El seguro de decesos cobró especial importancia en una sociedad que contaba los muertos por la Covid-19 a centenares a diario, durante unos meses, las defunciones en nuestro país provocadas o acentuadas por el coronavirus, se dispararon. Según estimaciones del INE, el número de defunciones en España durante las 21 primeras semanas del 2020 (hasta el 24 de mayo), ascienden a 225.930 personas, lo que supone un aumento del 24,1% (43.945 más) respecto al mismo periodo del año anterior. Destacando la semana del 30 de marzo al 5 de abril cuyo incremento de fallecidos con respecto a la misma semana del año 2019 fue del 154,6% (20.575 personas). Ante esta coyuntura, además de las consecuencias dramáticas para la sociedad, para los afectados y para todos los familiares, se sumaba la delicada situación de las aseguradoras para poder gestionar y dar cobertura a sus asegurados en un momento en el que el exceso de defunciones por día estuvo cerca de provocar el colapso en los servicios funerarios. En este sentido y dado que el sector asegurador español presenta un nivel de aseguramiento en decesos del 46,2%, esta situación de emergencia acabó afectando mayor medida, ya que una buena parte de estas defunciones acabaron siendo gestionadas, como veremos en el estudio, por las aseguradoras.

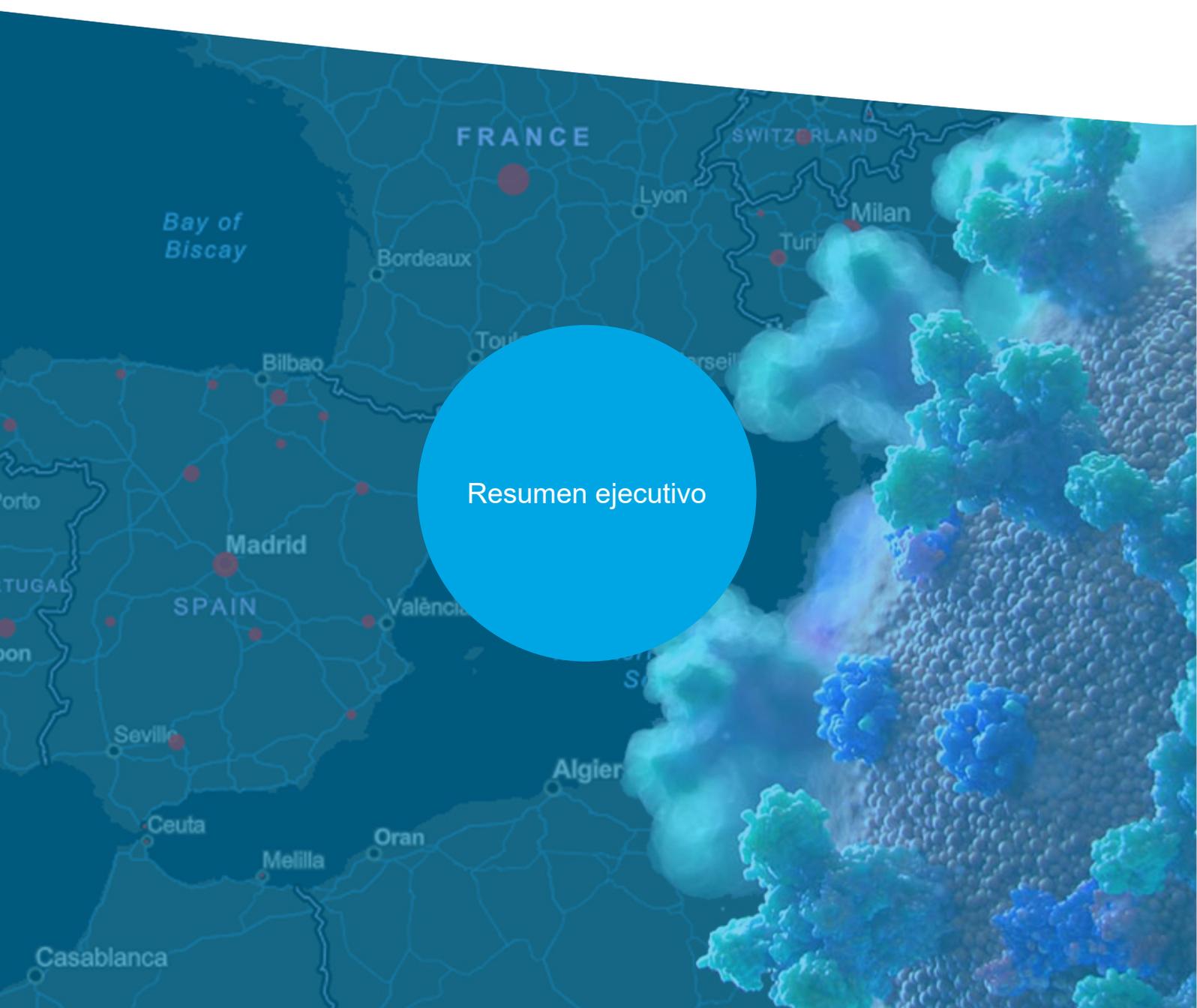
Con este contexto, y sin entrar en la repercusión económica que todo esto está provocando y provocará, lo que se pretende con este estudio es evaluar y analizar el impacto que ha tenido esta situación en la gestión del ramo de decesos. Para ello se ha llevado a cabo una sencilla encuesta entre los operadores de este ramo, que nos permita sacar conclusiones acerca del impacto que ha tenido esta crisis en el seguro de decesos.

Para la elaboración del estudio se ha contado con la participación de 17 entidades o grupos de entidades, que representan una cuota de mercado del 79,4% del volumen de primas del ramo de decesos que, en el año 2019, ascendió a 2.460 millones de euros, según estimaciones de ICEA.

Entidades Participantes







Resumen ejecutivo

2. Resumen ejecutivo

La crisis provocada por la Covid-19 que está sufriendo nuestro país durante los últimos meses, se ha traducido en la vivencia de situaciones extremas en todos los sectores, incluyendo el sector asegurador. Además, una crisis como esta lleva un componente social fundamental que las aseguradoras han tenido que gestionar, especialmente aquellas que operan en el ramo de decesos que, como se verá, ha cobrado tanta importancia. Por todo ello, y con el objetivo de evaluar dicha gestión y los cambios futuros provocados por la pandemia, se ha llevado a cabo una encuesta entre las entidades aseguradoras cuyos resultados quedan plasmados en el presente estudio.

A continuación, se recogen las principales conclusiones obtenidas:



Acciones ante la Covid-19

El sector asegurador, en lo que al ramo de decesos refiere, muestra que ha sido **previsor ante una situación de crisis sanitaria** como la actual, ya que el 70,6% de las entidades encuestadas afirma tener planes de contingencia para la situación causada por la actual pandemia.

La totalidad de las entidades participantes ha puesto en marcha equipos de **teletrabajo**.

Casi el 65% de las entidades encuestadas ha dado **atención telefónica específica** a través de sus equipos y el 52,9% han reforzado sus servicios de **apoyo psicológico** para los familiares de las víctimas que ha dejado la Covid-19 en nuestro país.

El **88,2%** de las entidades afirma haber asumido la **gestión de siniestros que no estaban cubiertos** de forma estricta por póliza. Además, de las entidades que han decidido asumir los siniestros no cubiertos en póliza, el 93,3% lo ha hecho en su totalidad y el porcentaje restante en más de un 70% de los mismos.

En cuanto a evaluar el **grado del impacto** que ha tenido esta situación en las compañías, el 76,5% de las mismas considera que dicho impacto ha sido elevado o medio, frente al 23,5% que lo considera leve.

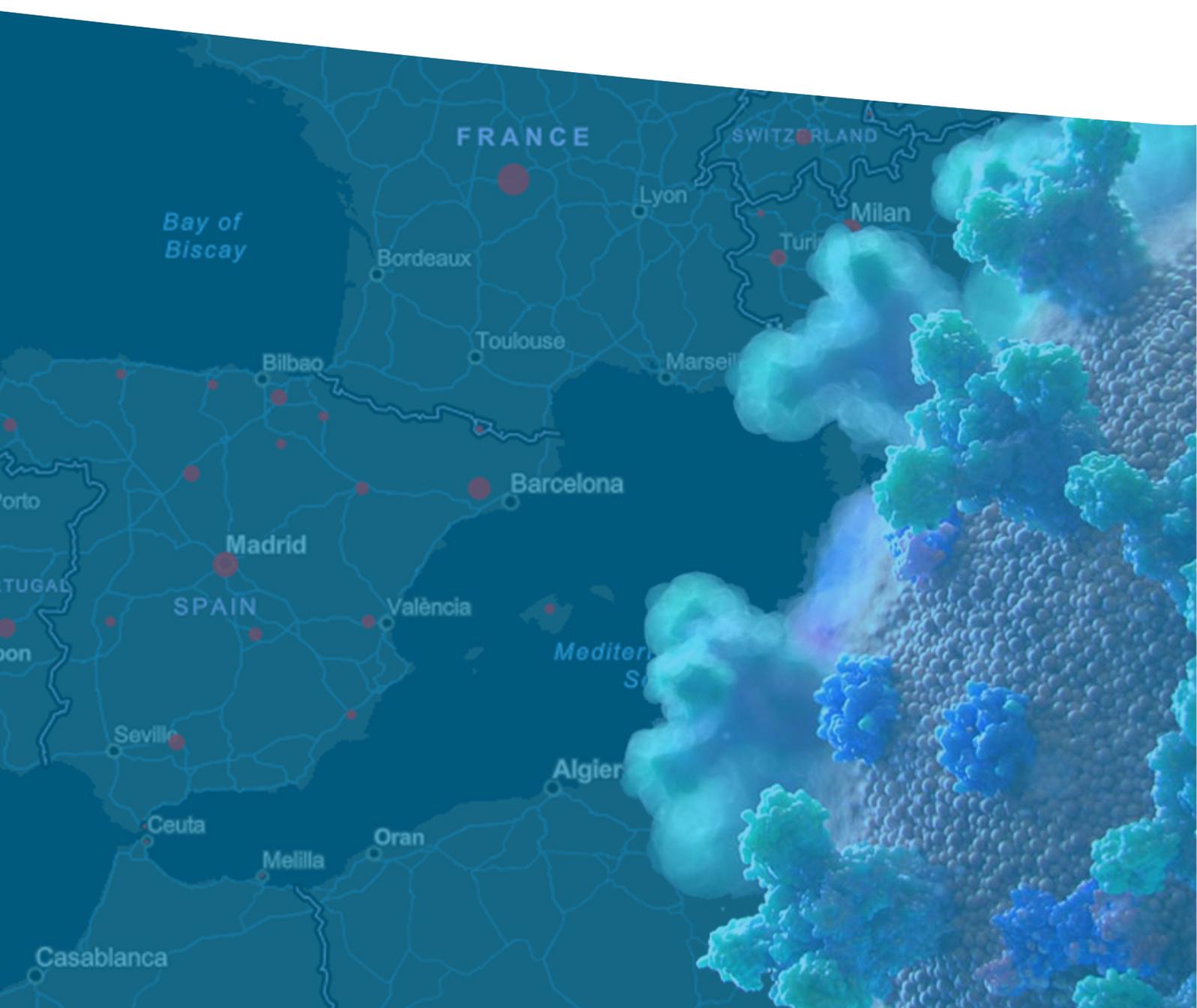
Según la percepción de las entidades aseguradoras acerca de la **satisfacción de sus clientes**, cabe destacar que solo el 5,9% de las encuestadas cree que la pandemia ha tenido un impacto negativo.

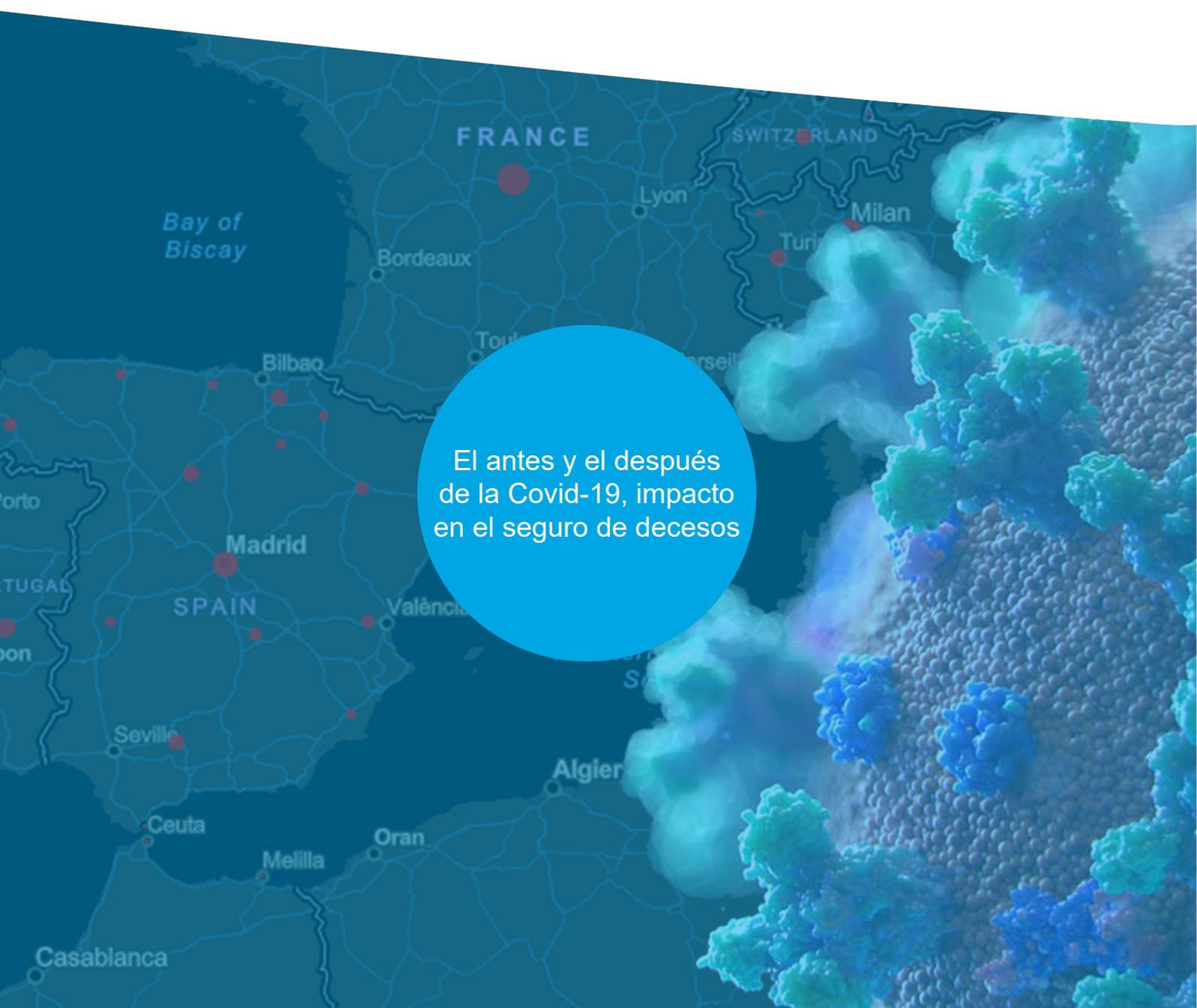
El 94,1% de las entidades coinciden en que su **cuenta de resultados** se verá afectada por toda esta situación. La totalidad de las entidades cree que esta situación puede abrir camino a nuevos productos y servicios.

Repercusiones
y cambios

Comunicación
de acciones

La mayoría de las entidades (82,4%) considera que se ha **transmitido de forma adecuada** a la sociedad el papel desempeñado por el sector asegurador en esta difícil coyuntura. Los medios más usados para ello, han sido las **webs propias** (94,1%) y las **redes sociales** (82,4%), que han jugado un papel fundamental en esta pandemia.





El antes y el después
de la Covid-19, impacto
en el seguro de decesos

3. El antes y el después de la Covid-19, impacto en el seguro de decesos

A continuación, se muestran los principales resultados de la encuesta realizada entre las principales compañías que operan en el ramo de decesos en el sector asegurador español. Las preguntas formuladas se estructuran en tres apartados, el primero serían las acciones que las entidades han llevado a cabo ante la Covid-19, seguido de un bloque en el que se analizan los principales cambios y repercusión de esta pandemia y, por último, se toma el pulso a las labores de comunicación al respecto que han llevado a cabo dichas entidades.

Acciones ante la Covid-19

En este apartado se muestran las principales acciones llevadas a cabo por las entidades aseguradoras que operan en el ramo de decesos a la hora de gestionar su negocio ante la crisis sanitaria generada por la pandemia de la Covid-19.

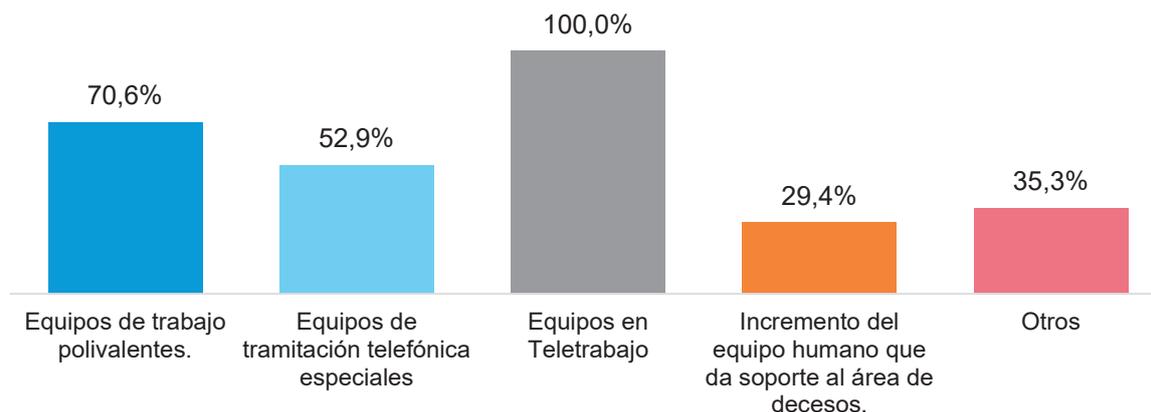
¿Tenía su empresa planes de contingencia y de preparación para una situación como la de pandemia que hemos vivido?

El sector segurador muestra que ha sido previsor en una situación de crisis sanitaria como la actual en lo que al ramo de decesos refiere, ya que el 70,6% de las entidades aseguradoras encuestadas afirma tener planes de contingencia para una situación como la causada por la actual pandemia.



A nivel interno, indique qué acciones ha considerado las más importantes. Marque todas las que ha puesto en marcha.

La totalidad de las entidades encuestadas afirma haber puesto en marcha equipos de teletrabajo, lo que pone de manifiesto que durante esta crisis provocada por la pandemia de la Covid-19, en España muchas empresas se han visto abocadas a utilizar esta modalidad como la única de sus opciones para que su negocio pudiera salir adelante.

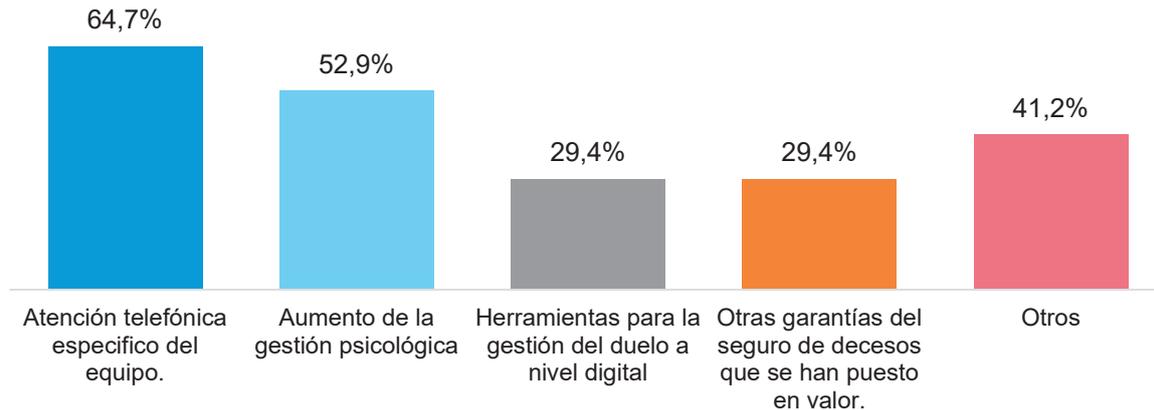


Según la Encuesta de Población Activa, en 2019 las personas que trabajaban desde casa con asiduidad representaban un 4,8% mientras que las que lo hacían de forma ocasional un 3,5%. Sin embargo, estos porcentajes se han disparado con la crisis de la Covid-19. Según el Ivie (Instituto valenciano de investigaciones económicas) esta modalidad de trabajo se eleva al 22,3 % y, según algunas encuestas, incluso este porcentaje se habría superado hasta alcanzar un 34% de personas teletrabajando durante las semanas del estado alarma.

Además de la implantación del teletrabajo en el 100% de las empresas encuestadas, como se observa en el gráfico, se han llevado a cabo otras acciones, como son los equipos de trabajo polivalentes (70,6%) o los de tramitación telefónica especiales (52,9%). Dentro de la categoría de otros, elegida por el 35,3% de las encuestadas, se destaca el impulsar los canales digitales, así como las acciones comerciales telefónicas, la creación de comités de crisis específicos y la ayuda psicológica a la propia plantilla que lo requiriese.

A nivel externo, indique qué acciones se han desarrollado en relación con la gestión con las familias. Marque todas las que ha puesto en marcha.

Casi el 65% de las entidades encuestadas ha dado atención telefónica a través de sus equipos y el 52,9% han reforzado sus servicios de apoyo psicológico para los familiares de las víctimas que ha dejado la Covid-19 en nuestro país y que tanto han necesitado en una situación tan extrema como la vivida.



Todos estos psicólogos expertos recalcan la importancia que ha tenido su intervención telemática, bien sea vía online o telefónica en esos duros momentos, ya que, las personas que habían perdido a sus familiares o amigos si no gestionaban bien ese duelo, podían desarrollar otras patologías agravadas aún más con el confinamiento. Por eso fue clave su intervención, siendo ellos la voz especializada en la que estas personas podían encontrar un refugio y apoyo haciéndoles entender desde su profesionalidad la excepcionalidad de la situación a la que tenían que enfrentarse.

Además de la atención a los familiares de las víctimas de la Covid-19, muchas aseguradoras han dado soporte psicológico telefónico a las personas mayores encerradas sin poder ver a sus familiares y con medios audiovisuales mucho más limitados.

Al margen de esta asistencia personalizada, se han llevado a cabo otras acciones como pueden ser facilitar medios de pago alternativos, moratorias de pago, mayor agilidad en la liquidación siniestros, y la adecuación de los servicios funerarios a la situación de pandemia, entre otros.

En definitiva, las entidades aseguradoras han realizado un esfuerzo añadido a través de acciones de diversa índole con objeto de mitigar el dolor que ya lleva intrínseco la pérdida de un ser querido acentuado por la gravedad de la coyuntura vivida.

Para los riesgos no cubiertos por póliza durante esta situación de crisis sanitaria

Las aseguradoras ante esta situación tan excepcional, han tenido que decidir si flexibilizar o no sus coberturas, y a continuación, se muestra el esfuerzo que han realizado.

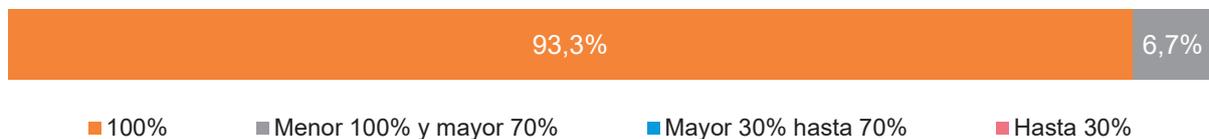
¿Han tomado la decisión de asumir los servicios/siniestros?

La mayoría de las aseguradoras encuestadas (el 88,2%), afirma asumir los servicios o gestión de siniestros que no estaban cubiertos de forma estricta por póliza. Esto pone de manifiesto que aun a riesgo de poder ver afectada su cuenta de resultados, el sector asegurador español, ha tomado la decisión de hacer frente a estos siniestros, mostrando de este modo el compromiso social del seguro en momentos críticos como el vivido.



Si ha asumido todos o parte de estos riesgos, indique en qué porcentaje:

Además, de las entidades que han decidido asumir los siniestros no cubiertos en póliza, el 93,3% lo ha hecho en su totalidad, y el resto de entidades los han cubierto en más de un 70%.

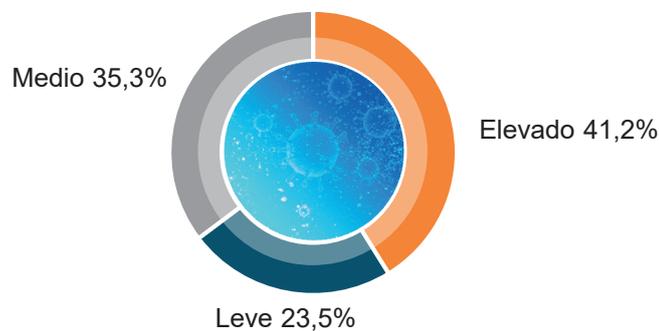


Repercusiones y cambios

En este apartado se analizan los principales cambios que han experimentado las aseguradoras y cómo esto está impactando e impactará en su negocio a futuro.

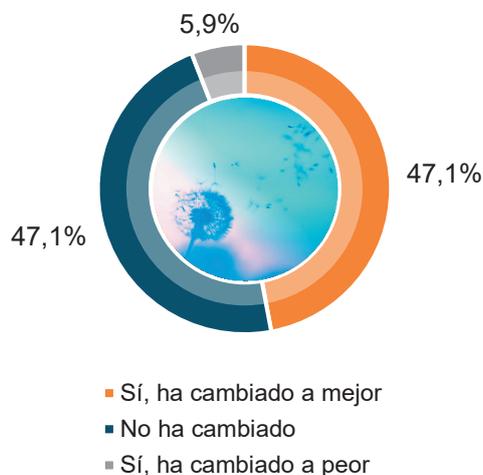
Esta situación ha impactado en todas las compañías con el ramo de decesos, en su caso, ¿cómo ha sido el impacto?

En cuanto a evaluar el grado del impacto que ha tenido esta situación en las compañías, el 76,5% de la compañía considera que dicho impacto ha sido elevado (41,2%) o medio (35,3%), frente al 23,5% que lo considera leve.



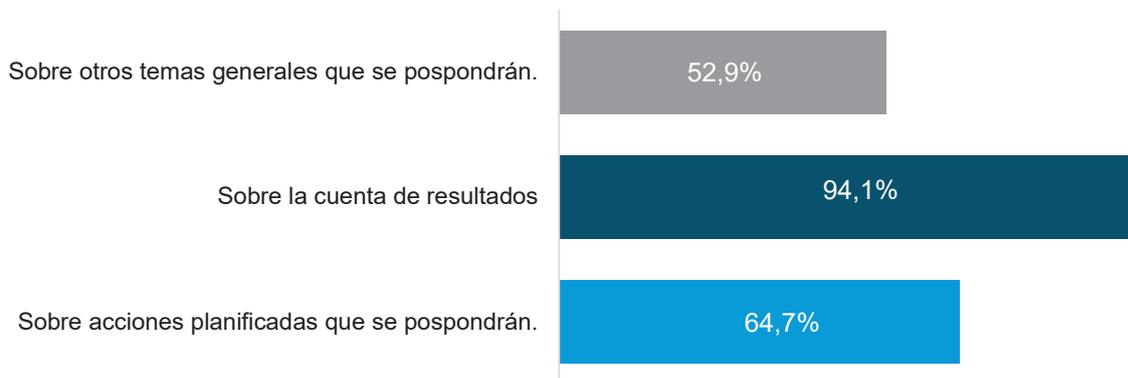
¿Cree que ha cambiado en términos generales la satisfacción de sus clientes antes y después de esta crisis sanitaria? Indique su percepción:

Respecto a la percepción por parte de las aseguradoras acerca de la satisfacción de sus clientes, cabe destacar que solo el 5,9% de las encuestadas cree que la pandemia ha tenido un impacto negativo en la satisfacción de sus clientes, mientras que el resto, a partes iguales cree que, o no se ha visto afectada, o incluso ha podido mejorar con toda esta coyuntura.



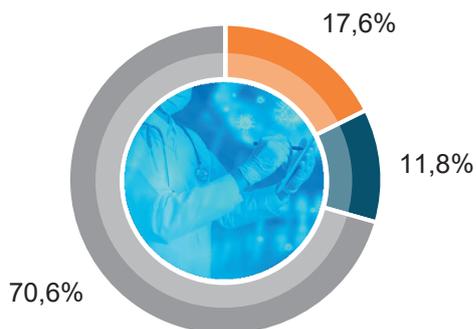
¿Cree que la situación de crisis sanitaria que hemos vivido impactará a nivel de cuenta de resultados o en otros aspectos de la empresa? Seleccione las que considere:

El 94,1% de las entidades coinciden en que su cuenta de resultados se verá afectada por toda esta situación, siendo también más de la mitad de las encuestadas las que afirma que se pospondrán tanto las acciones concretas ya planificadas como otros temas planteados.



Tras la experiencia de vivir una crisis sanitaria, ¿cree que se podría abrir camino a nuevos productos y servicios en el ámbito asegurador en general y un cambio en el canal de comercialización de los mismos?

Todas las entidades analizadas creen que esta situación puede abrir camino a nuevos productos y servicios, bien sea combinando un cambio en los canales con la aparición de nuevos productos y servicios (70,6%), o bien, alguno de estos cambios de forma individual.



- Sí, viendo más probable un cambio en los canales
- Sí, viendo más probable la aparición de productos y servicios
- Ambos / Ambas
- NO

Comunicación de acciones

Si bien la gestión interna ha sido muy importante para poder mitigar el impacto de la pandemia en todos los aspectos del negocio, no lo es menos, el saber transmitir este papel fundamental y las acciones llevadas a cabo a la sociedad. En este apartado se evalúa tanto las vías como la importancia de esta comunicación en el sector asegurador.

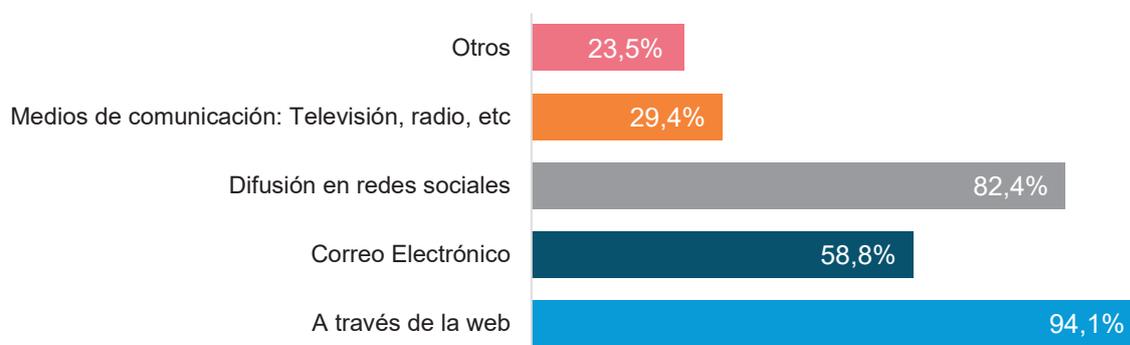
¿Cree que las compañías aseguradoras han transmitido adecuadamente a la sociedad el papel indispensable que han desempeñado como sector asegurador durante la pandemia?

La mayoría de las entidades (82,4%) considera que ha transmitido de forma adecuada a la sociedad qué papel ha desempeñado el sector asegurador ayudando en esta coyuntura.



En este sentido ¿Qué medios han usado en su entidad para dar a conocer entre sus clientes y la sociedad, las medidas adoptadas como consecuencia de la crisis sanitaria? (marque todas las que hayan utilizado)

Los dos medios más utilizados por las entidades aseguradoras para dar a conocer la batería de medidas que se han llevado a cabo a lo largo de la pandemia, han sido la web de las propias entidades (94,1%) y a través de redes sociales (82,4%), que han jugado un papel fundamental en esta pandemia.



Las redes sociales son un medio por el que se produce una interacción en directo con el asegurado. Gracias a su versatilidad, su tarea no se ha limitado a labores de gestión propias del ramo, sino que han permitido comunicar mensajes de ánimo y apoyo, consejos como formas para pasar mejor el confinamiento, etc.

Otra alternativa de peso ha sido el uso del correo electrónico en un casi 59% de las entidades. Si bien han existido otras formas de comunicación, éstas ya lo han sido con una frecuencia de uso mucho menor.

Dentro del apartado “Otros” caben destacar opciones de comunicación, como la utilización de SMS, webinars divulgativos, APPS o incluso en algún caso, campañas telefónicas.

ICEA
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta
28002 Madrid
Tel: 91 142 09 00
www.icea.es

