



Financial Advice

Pandemia Segura

3 DE NOVIEMBRE 2020



En nuestra quinta edición de Financial Advice, contaremos con la opinión experta de Javier Marrero, quien actualmente es CFO (Chief Financial Officer) & COO (Chief Operations Officer) para Marsh Venezuela, quien en las próximas líneas esbozará sus perspectivas acerca del impacto de la pandemia producida por el virus COVID-19 en el sector asegurador y de salud, resaltando lo que han significado los cambios en los procesos operativos de las empresas de dichos sectores ante las limitaciones en cuanto a distanciamiento social y movilización.

Pandemia Segura

Sin lugar a dudas la pandemia se ha colado en todos los espacios de nuestra cotidianidad, en algunos más que en otros. Para unos ha sido una catástrofe que les ha obligado incluso a cerrar operaciones mientras que para otros por el contrario se ha mostrado como una oportunidad, no solo para mejorar sus rendimientos económicos sino también para reforzar sus estructuras organizacionales.

La pandemia nos ha permitido conocer lo peor y mejor de nuestras organizaciones, las ha hecho crujir, estirarse, agrandarse y encogerse al mismo tiempo y, además, sin mucho tiempo para la reflexión y análisis, explotando, en el caso específico de Venezuela, nuestra ya desarrollada capacidad para la adaptación, improvisación y aprendizaje sobre la marcha. Sobre esta rueda los que gateaban aprendieron a caminar y los que caminaban aprendieron a correr, e incluso, algunos que no habían nacido ya hoy corren muy bien y si no me creen, tome su teléfono y pida un almuerzo por delivery.

Dado que toda mi carrera profesional la he realizado en seguros y es esta mi área de experiencia, desarrollaré mi opinión sobre el ramo de Salud ya que es justo el sector que le ha tocado enfrentar literalmente los gastos de una buena cantidad de pacientes.

Desde el comienzo de la pandemia y la detección del primer paciente en nuestro país, las compañías de seguros han afrontado los gastos médicos generados por los tratamientos para combatir la enfermedad de sus asegurados hospitalizados en clínicas privadas. Desde un principio y a motus propio (ya que las pólizas del ramo excluyen las pandemias), las empresas de seguro en Venezuela que manejan ramos de Salud consideraron que los gastos incurridos producto de esta enfermedad la asumirían bajo el paraguas de la cobertura de sus pólizas, haciendo frente de estos gastos hasta el límite de las coberturas contratadas.

Hasta la fecha y de acuerdo a cifras de la Cámara de Seguros de Venezuela, las empresas de seguro han tenido que desembolsar aproximadamente unos USD 21 millones en cumplimiento de sus compromisos, si bien esto es lo natural y es ella la razón por la que contratamos un seguro, debemos también reconocer que las tarifas calculadas para estas pólizas no incluían los costos de tratamiento de una enfermedad como COVID-19 y menos aún una enfermedad pandémica.

Pero no ha sido solo los gastos por servicios médicos no calculados lo que ha estresado las cajas del sector, también para muchos, mudar sus organizaciones y métodos presenciales a esquemas de teletrabajo (o homeoffice) ha representado un cambio no solo cultural sino también una inversión importante en activos que no fueron presupuestados, y para algunos no era tan siquiera una posibilidad dentro de sus planes de continuidad de negocios. El COVID-19 aceleró los planes y el desembolso económico que estos conllevan.

Las situaciones descritas no son exclusividad del sector asegurador, el resto de los sectores: comerciales, industriales y de servicios, salvo afortunadas excepciones, han tenido que enfrentar de diferentes formas la crisis generada por la pandemia y el mecanismo que se ha adoptado para prevenir el contagio masivo (confinamiento obligatorio en la mayoría de los países).

Muchas son las empresas que han tenido que reducir su producción, su distribución y sus ventas, lo que les ha obligado a tomar acciones en cuanto al tamaño de su organización reduciendo sus nóminas y concurrentemente ajustes graduales de los beneficios de las pólizas de salud, vida y Accidente Personales y en algunos casos incluso la anulación de seguros de salud, es decir, menos clientes y menos ingresos para el sector asegurador.

La pandemia es lo último que nuestro sector necesitaba. Efecto que ha sido similar en Latinoamérica, de acuerdo a comentarios que nos comparten colegas de “Marsh Latinoamérica” y que comparto con ustedes:

“En Brasil, el impacto principal se produjo en los seguros personales individuales con una reducción muy importante de las ventas, principalmente en el momento álgido de la pandemia (marzo a agosto). Debido a las iniciativas gubernamentales para la protección del empleo. El seguro de salud corporativo no sufrió tanto por la caída en volumen como esperábamos, debido a los niveles de empleo bien controladas en empresas grandes. Por otro lado, tuvimos una gran caída en los siniestros, al reducir el uso del seguro médico, que permite una mejor negociación sobre la renovación.

El sector asegurador en general, así como otras industrias, principalmente en el sector servicios, tuvieron que adaptarse rápidamente al teletrabajo en homeoffice y eso realmente no fue tan crítico, algunas empresas que no tenían herramientas de conexión vía VPN, video conferencia y firma digital, y tardaron un poco más, pero en poco tiempo pudieron retomar sus actividades. La transformación digital dejó de estar en la fila de proyectos de las empresas a ser prioritarios y de implementación inmediata, como no quedo otra opción, la ejecución tuvo que dejar el papel de la noche a la mañana...”

André Takahashi – CFO Marsh Brasil

“En el caso de México el estímulo ha sido nulo y eso ha hecho que determinadas industrias estén muy paralizadas con impacto en el sector asegurador. Y dentro de esas medidas también se incluye el tema del confinamiento donde en algunos países ha sido mucho más estricto que en otros, también impactando duramente la actividad económica.”

Gaston Palmeiro – CFO Marsh Mexico

Pero aguantamos el golpe y llegamos al valle; de acuerdo a la conducta de la enfermedad pareciera que nos encontramos en la parte baja de la ola de contagios y no solo porque el conteo de casos diarios ha disminuido (más allá de las cifras, son menos nuestros relaciones directas e indirectas las que se escuchan que han sido contagiados), también porque aprendimos a golpes como cuidarnos mejor y de forma más económica.

Hemos adquirido los implementos necesarios para continuar nuestro trabajo desde cualquier espacio, ajustamos nuestras políticas y procedimientos a los nuevos esquemas de atención, medimos, en teoría, el tamaño del monstruo y seguimos de pie, no impolutos, por el contrario, golpeados y con moretones, pero de pie y ahora cuidemos lo que queda, pongámonos la armadura para enfrentar la segunda ola que hoy pasa por Europa y que seguramente nos llegara por estas latitudes.

Javier Marrero C.
Marsh Venezuela | COO & CFO

