



“Retos y Oportunidades para las Aseguradoras de Vida Post-Pandemia”

Convención LARG – Punta Cana

**Dominique Hierro / Head of Business Development
Latin America and Caribbean Markets**

9 de septiembre de 2022



RGA

Chesterfield, Missouri, Estados Unidos



“May you live in interesting times”

“Ojalá vivas en tiempos interesantes”

Agenda

- Resumen del Impacto de COVID en el Mundo y en América Latina
- 5 Principales Riesgos Emergentes Globales en 2022
- Retos y Oportunidades para las Aseguradoras de Vida Post-Pandemia
- Conclusiones



Resumen del Impacto de COVID en el Mundo y en América Latina



Impacto de COVID en el Mundo

COVID-19 será recordado como el virus que paró el mundo.

La pandemia provocó importantes interrupciones en la cadena de suministro a nivel mundial.

Más de 300 millones de empleos en la economía formal perdidos y 1.5 millones de medios de vida perdidos en la economía informal.

Impacto de COVID en el Mundo

Uno de los eventos catastróficos (siniestros) más grandes para la Industria Aseguradora de Vida

Cifras Globales

Número de muertes notificadas oficialmente a la OMS por COVID

5.4 Millones

Número Real

Número real + exceso de fallecimientos por COVID (Estimado)

14.9 Millones

Impacto de COVID en América Latina

- En América Latina, los países con el mayor número y exceso total de muertes son: Brasil, México y Perú.
- México en 2020 y 2021 registró 324,000, el exceso de mortalidad ligado a COVID, se estima que asciende a 626,000.

Muertes por COVID
notificadas
oficialmente



#	PAÍS	MUERTES	MORTALIDAD	TOTAL DE CASOS
1	EE.UU.	1.012.833	308,6	87.030.788
2	Brasil	672.033	318,4	32.535.923
3	India	525.242	38,4	43.531.650
4	Rusia	373.595	258,8	18.173.480
5	México	325.793	255,4	6.093.835
6	Perú	213.579	657,0	3.640.061
7	Reino Unido	177.89	266,2	22.232.377
8	Italia	168.604	279,6	18.805.756
9	Indonesia	156.758	57,9	6.095.351
10	Francia	146.406	218,3	30.584.880
11	Irán	141.404	170,5	7.240.564
12	Alemania	141.397	170,1	28.542.484
13	Colombia	140.07	278,3	6.175.181
14	Argentina	129.109	287,3	9.394.326

Causas del Exceso de Mortalidad

Las cifra notificadas por el COVID no reflejan estos factores:

- Personas que murieron sin que se les haya realizado una prueba diagnóstica.
- El aumento de muertes que están relacionadas por la sobrecarga de los sistemas de salud.
- Fallecimiento indirectos de pacientes que evitaron acudir a los establecimientos de salud debido a la Pandemia.
- Reducción en la mortalidad debido a restricciones en el contacto personal y la movilidad (por enfermedades infecciosas, transporte y traumatismos).

(El exceso de mortalidad es una medida mas objetiva que tiene en cuenta los efectos directos e indirectos de la Pandemia)



5 Principales Riesgos Emergentes Globales en 2022

<https://www.insurancejournal.com/magazines/mag-features/2022/02/07/652540.htm>



5 Principales Riesgos Emergentes Globales en 2022

1. Aún no llegamos a Cero COVID
2. Incertidumbre Económica e Inestabilidad Geopolítica Globales
3. Inflación y aumento en las tasas de interés
4. Tecnología: Transformación Digital; Nuevas Compañías Entrantes Disruptivas
5. Impacto del Cambio Climático en la Salud Humana

1. Aún no llegamos a Cero COVID

- Las preocupaciones relacionadas con la Pandemia persisten en el corto plazo
 - La 5a ola de la variante Omicron continua con muchos contagios.
 - El espectro de nuevos brotes, está en cada esquina. Viruela Símica o Viruela del Mono (Declarada emergencia publica por la OMS)
 - La imposibilidad de vacunar a toda la población; Las personas que no quieren vacunarse.
 - Nuevas vacunas que no incluyan otras variantes.
 - Desempeño de los gobiernos.
 - Impacto en el desempeño de los negocios.
 - Impacto en las cadenas de distribución.
 - El cubrebocas/mascarilla ¿hasta cuándo?

COVID prolongado - Impacto en la salud a largo plazo

“...Podemos de manera conservadora esperar 15 millones de casos de Covid Prolongado resultantes de esta Pandemia”

A Tsunami of Disability as a Result of 'Long COVID'

We need to plan for a future where millions

By Claire Pomeroy on July 6, 2021

“La resaca sin fin del Coronavirus que afecta a millones: uno de cada ocho infectados tiene síntomas prolongados” – Problema de Salud “URGENTE”

A Tsunami of Disability Is Coming as a Result of 'Long COVID'

Sierra Mitchell July 6, 2021 4 minutes read



Despite the initial stage of the COVID-19 pandemic gradually being brought under control thanks to widespread vaccinations, many patients are experiencing complications and symptoms of the virus long after their illness has passed. This condition, known as “Long-Haul COVID,” has some experts worried that the health impacts of the coronavirus may have a profound effect on livelihoods far

a bigger problem than we thought

The NEW ENGLAND JOURNAL OF MEDICINE

Perspective
AUGUST 12, 2021

Confronting Our Next National Health Disaster — Long-Haul Covid

Steven Phillips, M.D., M.P.H., and Michelle A. Williams, Sc.D.

Now that more than half of U.S. adults have been vaccinated against SARS-CoV-2, masking and distancing mandates have been relaxed, and Covid-19 cases and deaths are on the de-

cline, there is a palpable sense that life can return to normal. Though most Americans may be able to do so, restoration of normality does not apply to the 10% to 30% of those who are still experiencing debilitating symptoms months after being infected with Covid-19. Unfortunately, current numbers and trends indicate that “long-haul Covid” (or “long Covid”) is our next public health disaster

trol and Prevention (CDC) estimates that more than 114 million Americans had been infected with Covid-19 through March 2021. Factoring in new infections in unvaccinated people, we conservatively expect more than 15 million cases of long Covid resulting from this pandemic. And though data are still emerging, the average age of patients with long Covid is about 40, care system, in light of the complex and ambiguous clinical presentation and “natural history” of long Covid. There is currently no clearly delineated consensus definition for the condition; indeed, it is easier to describe what it is not than what it is. Long Covid is not a condition for which there are currently accepted objective diagnostic tests or biomarkers. It is not blood clots, myocarditis, multisystem inflammatory disease, pneumonia, or any number of well-characterized conditions caused by Covid-19. Rather, according to the CDC, long Covid is “a range of symp-

COVID prolongado - Impacto en la salud a largo plazo

- COVID prolongado o afecciones post-COVID, **es un conjunto continuo de problemas de salud, físicos y mentales, que pueden durar varios meses.** Por lo general, es después de tres meses (12 semanas) de síntomas persistentes cuando se sospecha que un paciente tiene COVID prolongado.
- **Todavía estamos aprendiendo** mucho sobre los efectos a corto y largo plazo de esta enfermedad. El COVID prolongado puede **interferir con la capacidad de una persona para realizar actividades cotidianas** normales, como trabajar y las tareas del hogar.

COVID prolongado - Impacto en la salud a largo plazo

- **Síntomas de COVID prolongado**, que para algunos, los síntomas de COVID prolongado pueden ser más graves que la infección aguda por COVID-19 en sí:
 - Tos persistente; pérdida de gusto y olfato (o cambios en esos sentidos); depresión; dificultad para respirar o falta de aire; problemas para dormir; aturdimiento; diarrea; fatiga; ansiedad; dolor en el pecho; palpitaciones; dolor de cabeza; dolor articular y muscular; falta de apetito; taquicardia.

2. Incertidumbre Económica e Inestabilidad Geopolítica Globales

- La invasión Rusa a Ucrania, ha generado problemas en la economía global, sobre todo en ámbito energético (**aumento en los precios, por restricción en los productos energéticos, cuya escasez ha llevado a disparar los mismos y con ello elevando la inflación a máximos históricos**).
- Está trastornando la globalización comercial, financiera y **reescribiendo los equilibrios geopolíticos globales** (varias economías en **búsqueda de suministros alternativos** de gas principalmente, carbón y petróleo). Se empieza a esbozar una nueva configuración de alianzas.
- Impacto de migración masiva; **No hay señales que permitan confiar que el conflicto de Ucrania, termine pronto.**

3. Inflación y aumento en las tasas de interés



La Reserva Federal de EE.UU. anuncia la mayor subida de las tasas de interés en casi 30 años

Redacción
BBC News Mundo

15 junio 2022

Argentina

La inflación en Argentina sube hasta el 71% anual y profundiza el malestar social

El IPC aumentó un 7,4% el mes pasado, impulsado por los precios desbocados que siguieron a la renuncia del ministro de Economía Martín Guzmán. El Banco Central eleva la tasa de interés hasta 69,5%

La inflación en el Reino Unido y Alemania se dispara al mayor nivel en los últimos treinta años

Los precios subieron al 5,4% en diciembre, y redoblan la presión sobre el Banco d Inglaterra y el Gobierno de Boris Johnson

3. Inflación y aumento en las tasas de interés

- **Huracán en el horizonte global:** La inflación – a consecuencia de la Pandemia => Aumentó la demanda de los productos, lo que generó una contracción de la oferta (mayor demanda – menor oferta, ya que no hay suficientes productos, hubo disrupción en la fabricación de productos, no había puertos, ni barcos, se detuvieron operaciones y transacciones y hubo recorte de personal).
- Las empresas dejaron de producir; las personas quieren retomar su vida anterior y desean comprar; no hay suficientes productos.

3. Inflación y aumento en las tasas de interés

- Para tratar de controlar el **rápido aumento inflacionario**, los países en distintas regiones del planeta han estado aumentando el costo del dinero (**aumento en las tasas de interés**), lo que en la práctica se traduce como el **encarecimiento del crédito**.
- Con tasas de interés altas, es más caro endeudarse, **se reduce el poder adquisitivo de las personas**.
- **Hay menos masa monetaria en la economía, por lo tanto menos presiones inflacionarias**.

4. Tecnología: Transformación Digital; Nuevas Compañías Entrantes Disruptivas

- Los nuevos consumidores quieren cada vez más disponer de un acceso digital a la información. Lo cual se ha acelerado con la Pandemia.
- Han surgido start-ups e insurtechs.

4. Tecnología: Transformación Digital; Nuevas Compañías Entrantes Disruptivas



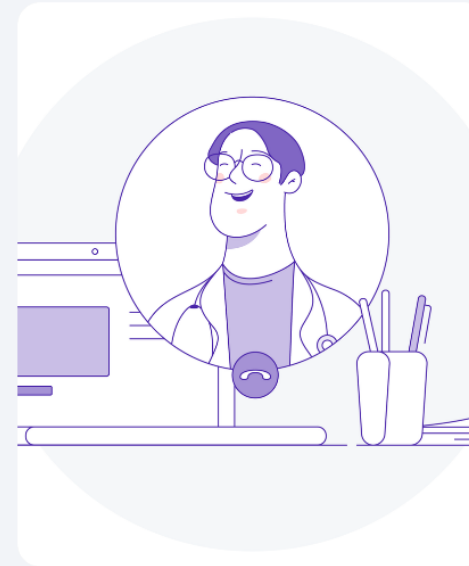
Sobre seguros

Muy a la "explain me like I'm 5" te contamos todo lo que necesitas saber sobre seguros de forma fácil y entendible.



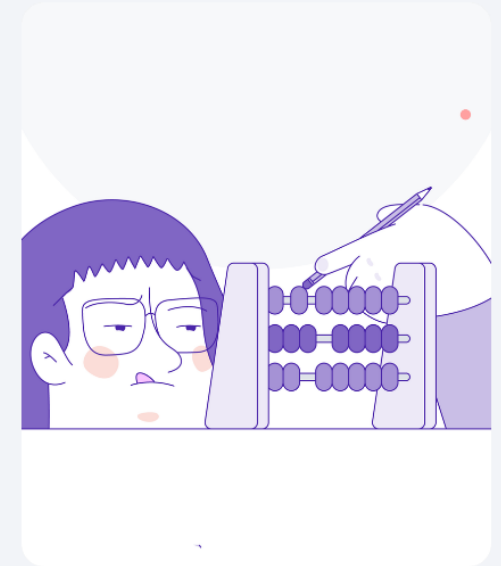
Beneficios de tener Sofía para equipos y empresas

MICHELLE ANGELL • 18.AGO..2022



¿Por qué es buena idea tener un doctor corporativo?

MICHELLE ANGELL • 14.JUL..2022



¿Deducir tu seguro médico? ¡Sí se puede!

SOFÍA • 17.FEB..2022

4. Tecnología: Transformación Digital; Nuevas Compañías Entrantes Disruptivas



	Plus	Premium	Full
DONACIONES SOCIALES	✓	✓	✓
MEDITACIÓN	✓	✓	✓
FITNESS VIRTUAL	✓	✓	✓
PRECIOS	✓	✓	✓
ALIMENTACIÓN SALUDABLE	✓ Ilimitado	✓ Ilimitado	✓ Ilimitado
TELEMEDICINA	✓ Ilimitado	✓ Ilimitado	✓ Ilimitado
CONSULTA PSICOLÓGICA	✓ 3 sesiones al año	✓ Ilimitado	✓ Ilimitado
NUTRICIONISTA ONLINE	✓	✓	✓
VETERINARIA ONLINE	✓	✓	✓
CONSULTOR LEGAL	✗	✗	✓
ANTICIPO DE SUELDO	✓	✓	✓
FALLECIMIENTO NATURAL Tope - UF 750	✓ Base CLP \$500.000	✓ Base CLP \$1.500.000	✓ Base CLP \$1.500.000
MUERTE NATURAL Tope - UF 750	✓ Base CLP \$2.500.000	✓ Base CLP \$7.500.000	✓ Base CLP \$7.500.000
MUERTE ACCIDENTAL Tope UF 2750	✓ Base CLP \$3.000.000	✓ Base CLP \$9.000.000	✓ Base - CLP 9.000.000
	0,13 UF +IVA Seleccionar Plus (Aprox. CLP \$4.250)	0,16 UF +IVA Seleccionar Premium (Aprox. CLP \$5.231)	0,19 UF +IVA Seleccionar Full (Aprox. CLP \$6.212)

4. Tecnología: Transformación Digital; Nuevas Compañías Entrantes Disruptivas

Suscripción basada en una selfie

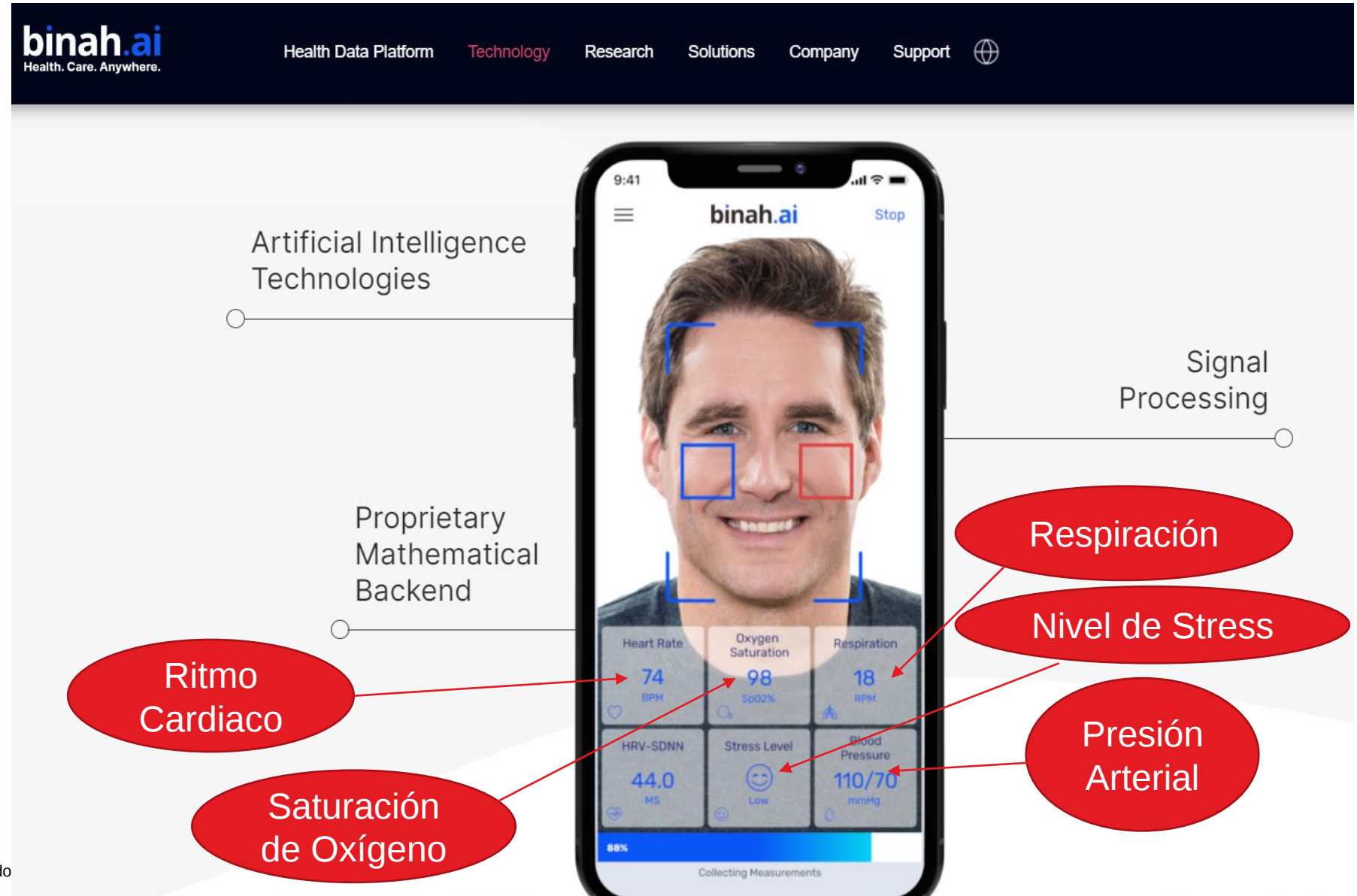
¿Realidad o ficción?



4. Tecnología: Transformación Digital; Nuevas Compañías Entrantes Disruptivas



El monitoreo de salud y bienestar basado en software de **Binah.ai** permite a las empresas medir datos de salud en tiempo real utilizando cámaras de dispositivos móviles.



5. Impacto del Cambio Climático en la Salud Humana

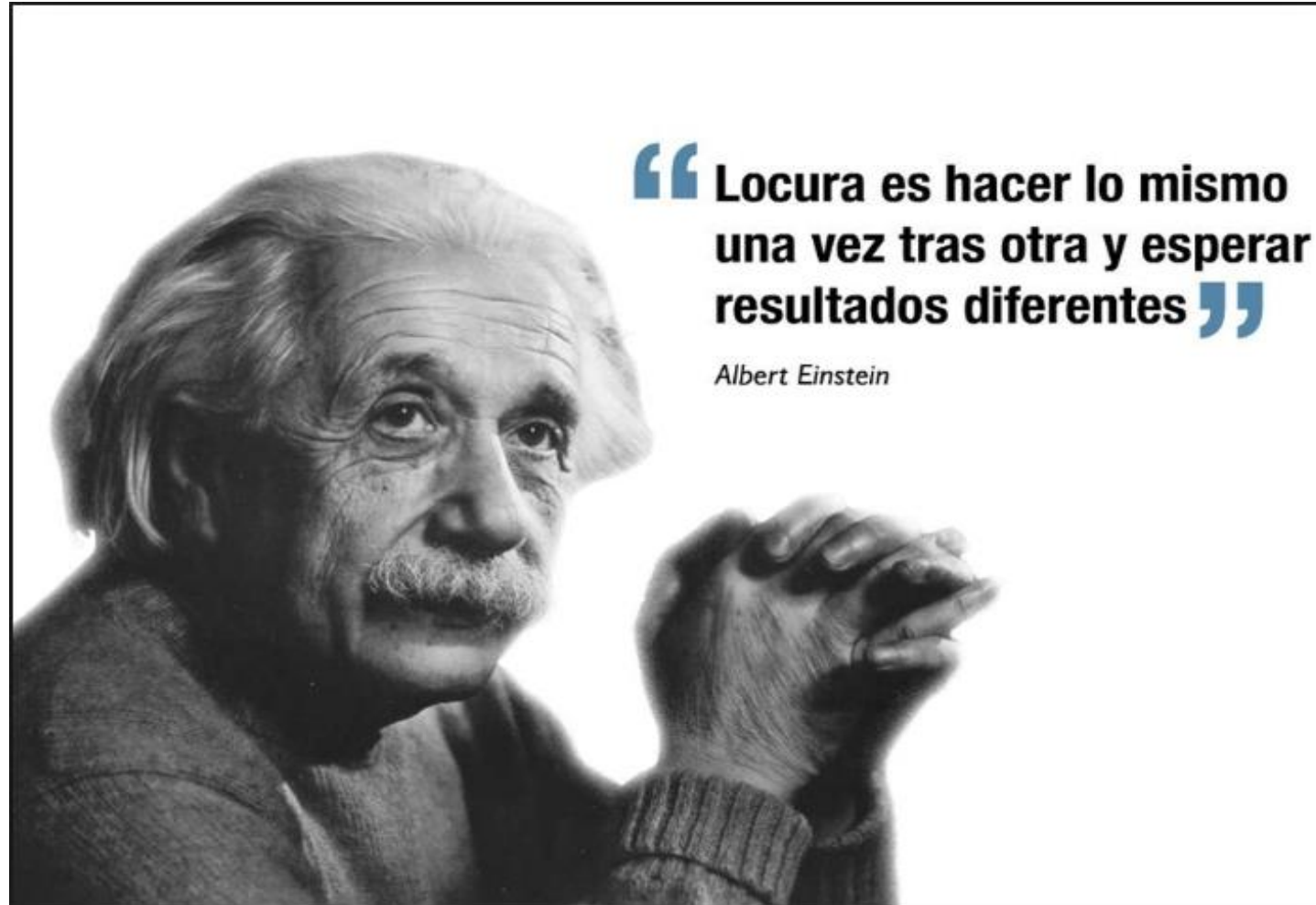




Retos y Oportunidades para las Aseguradoras de Vida Post-Pandemia



Retos y Oportunidades para las Aseguradoras de Vida Post-Pandemia



Retos y Oportunidades para las Aseguradoras de Vida Post-Pandemia

Los principales retos que enfrentamos como sector son:

1. Innovación en el Diseño de Productos.
2. Interés en la adopción de Suscripción Electrónica (Reflexiva).
3. Interés en la Economía del Comportamiento.
4. Enfoque en mejorar el Viaje del Cliente a través del proceso de compra del Seguro y Siniestros.

Los principales retos que enfrentamos como sector son: el conocimiento del cliente, automatización/simplificación de procesos, mejorar la experiencia del cliente y transformación digital.

A) Innovación en el Diseño de Productos

- Un requerimiento de los nuevos consumidores es disponer de un acceso digital a la información de los productos y servicios. Utilizando recursos gráficos, tablas, elementos que facilitan la comprensión de los mismos, además poder comparar el cálculo de las diferentes coberturas de seguros para facilitar la decisión del cliente.
- Una tendencia importante que se ha acelerado en la Pandemia, es el cambio de hábitos, lo cual tiene gran implicación en el mundo de los seguros y es desarrollar productos que incluyan componentes de utilización real para los asegurados. Ofrecer valores agregados, por ejemplo que premian los estilos de vida saludable, etc.

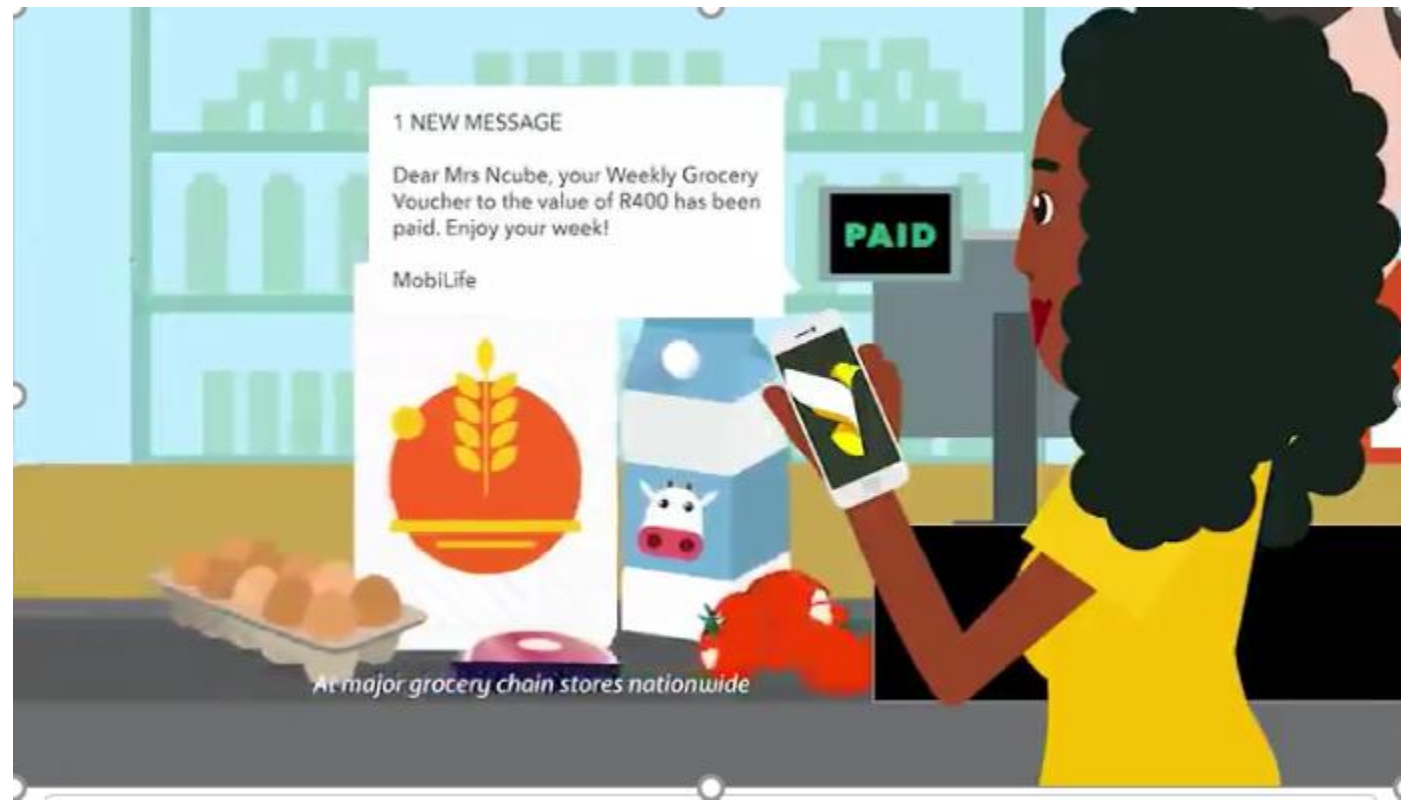
A) Innovación en el Diseño de Productos

- Posibilidad de lanzar **ofertas muy personalizadas y segmentadas**:
Al conocer mejor al cliente, la demanda del mercado y su experiencia se pueden ofrecer productos y servicios adaptados a la persona.
Productos que realmente ofrezcan una solución para el cliente.

A) Innovación en el Diseño de Productos

MobiLife Foodsurance Alimentación para sus seres queridos / Gastos Funerarios

- **País:** Sudáfrica
- **Descripción:** Producto 100% de mico-seguros a través del Celular, que paga un vale semanal de comestibles a las familias hasta por cinco años después de la muerte del asegurado.
- **Distribución:** Celular
- **Clave de Éxito:** Una simple compra a través del celular, se centra cubrir necesidades esenciales





A) Innovación en el Diseño de Productos

AllLife

Seguro de Vida para personas con Diabetes

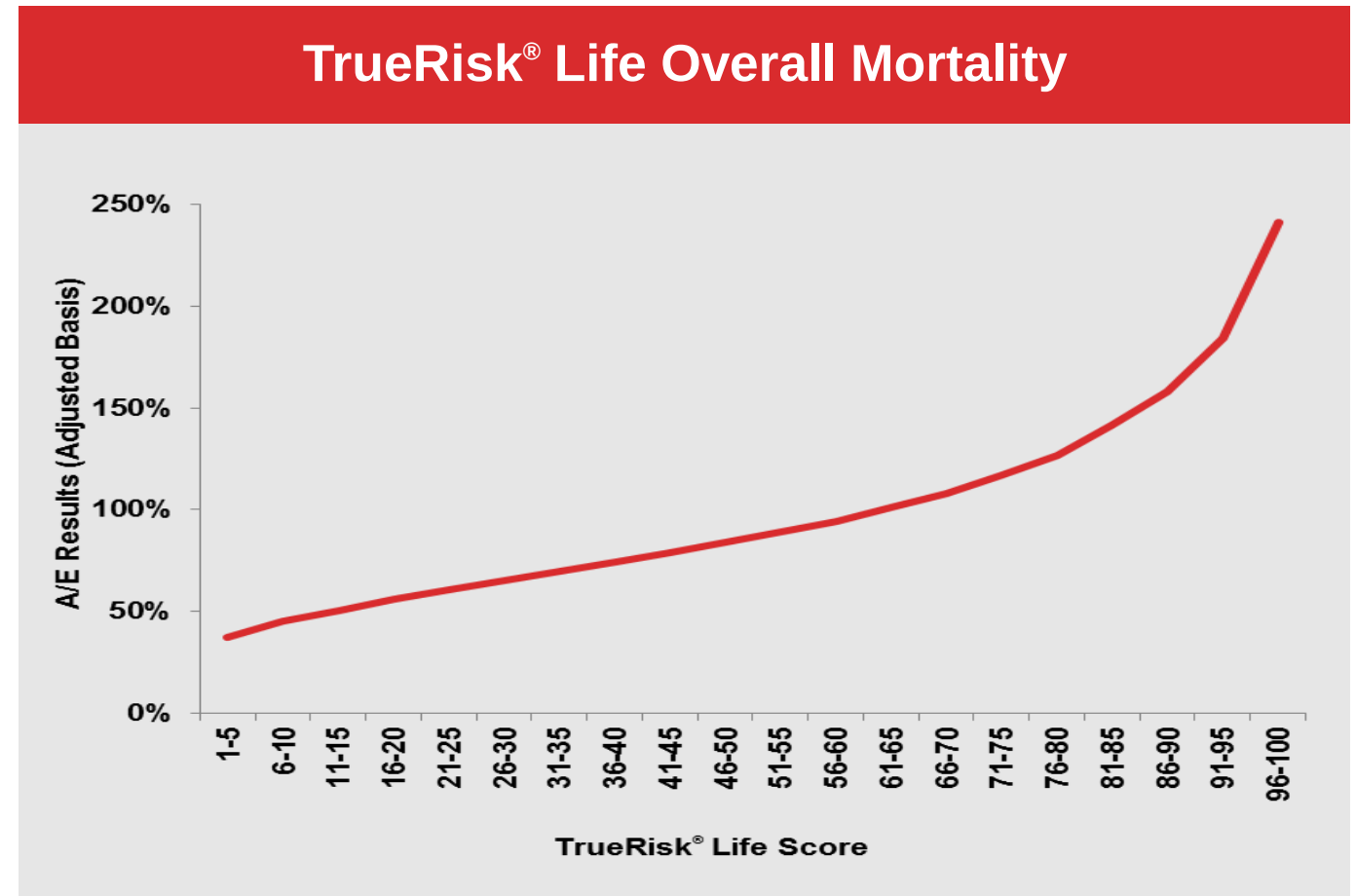
- **País:** Sudáfrica
- **Descripción:** Proporciona seguro de vida para personas con Diabetes. La prima se incrementa o reduce de acuerdo a las pruebas anuales de hemoglobina glicosilada (HbA1c)
- **Distribución:** Agentes
- **Clave de Éxito:** El enfoque continuo de suscripción ayuda a animar a las personas a manejar su salud y ajustar las primas basadas en el riesgo.



A) Innovación en el Diseño de Productos

TransUnion's TrueRisk® Life Calificación crediticia para predecir la mortalidad

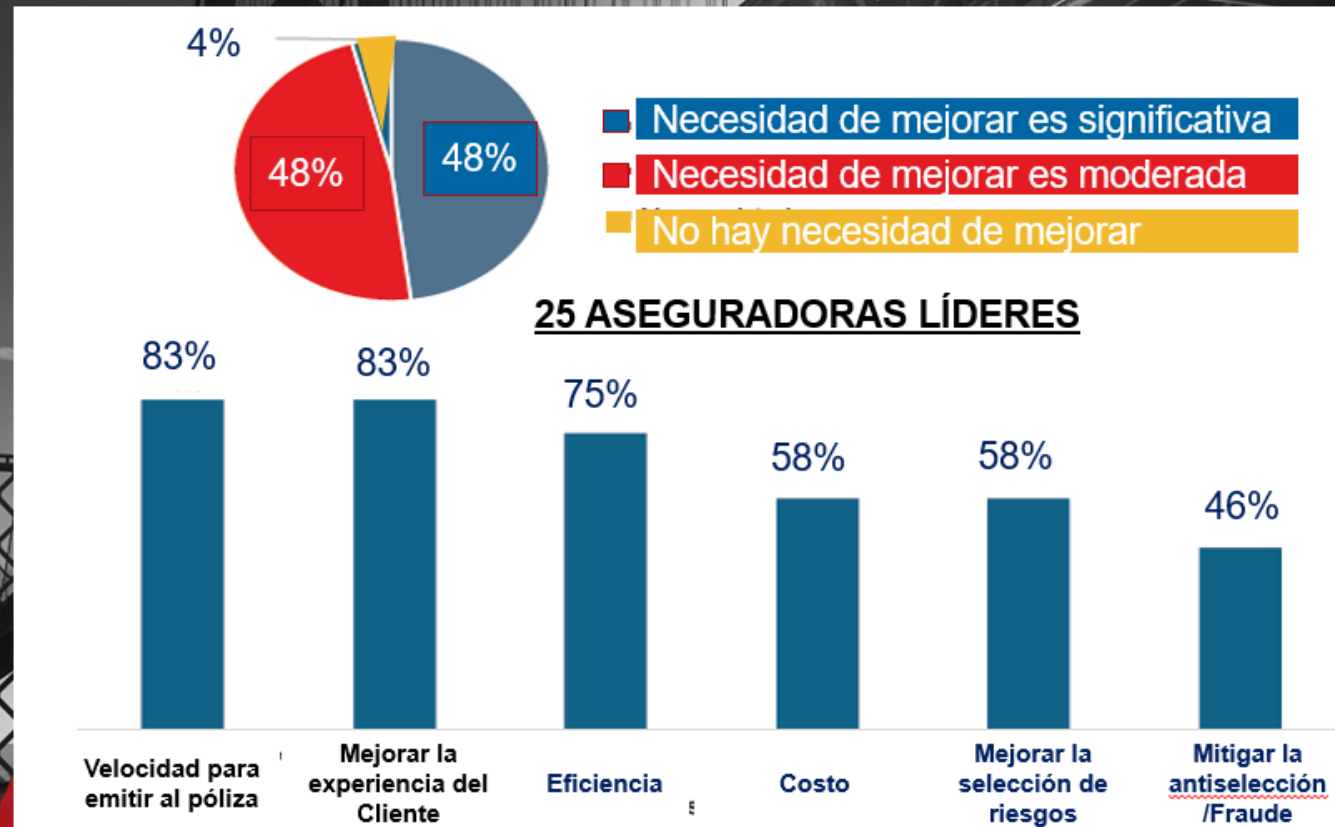
- **País:** Estados Unidos
- **Descripción:** Calificación crediticia que ofrece a las aseguradoras una visión multidimensional del riesgo del solicitante. Permite a las aseguradoras acelerar el proceso de suscripción y hacer más ofertas a los solicitantes (y de manera más competitiva)
- **Distribución:** Múltiple
- **Clave de Éxito :** Mejora la selección de riesgos, simplifica la suscripción y optimiza la rentabilidad



B) Interés en la adopción de Suscripción Electrónica (Reflexiva)

Encuesta de Suscripción Global de Vida y Salud de RGA

Las compañías líderes en suscripción indican una necesidad significativa a moderada de mejorar el desempeño de suscripción en general



AURA

B) Interés en la adopción de Suscripción Electrónica (Reflexiva)

#	TENDENCIAS
1.	Se ha extendido alrededor del mundo, penetrando nuevos mercados (<u>mejora la experiencia del cliente; mayor aceptación de casos</u>).
2.	Se ha desplazado al punto de venta (<u>más rápido y mayor consistencia en la suscripción; mitigando el riesgo de anti-selección</u>).
3.	Se ha generalizado el <u>acceso a bases de datos de información externa y pública</u> (Registros en el Buró de Crédito (Trans Union), MIB (Buró de Información Médica, Rx (Registro de Medicamentos), Multas de Tránsito, Antecedentes Penales.
4.	Los <u>expedientes electrónicos de salud</u> permitirán guiar la próxima generación de modelos de suscripción electrónica.

C) Interés en la Economía del Comportamiento

Estudia los EFECTOS de los FACTORES:

- ☐ Psicológicos
- ☐ Sociales
- ☐ Cognitivos
- ☐ Emocionales

En las DECISIONES ECONÓMICAS de los Individuos

“La economía del comportamiento, busca reducir la inexactitud en las declaraciones, así como involucrarse en el Desarrollo y promoción de los productos y así ayudar a las decisiones de los individuos”

C) Interés en la Economía del Comportamiento

“Personas RACIONALES, toman decisiones IRRACIONALES”

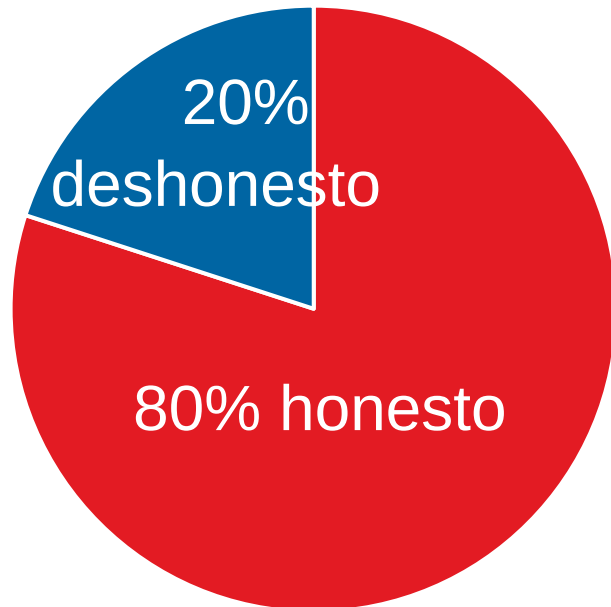
Si dejamos de asumir y utilizamos la “Economía del Comportamiento”
EL RESULTADO PUEDE SER PODEROSO
para realmente entender como piensan y toman decisiones los
individuos.

C) Interés en la Economía del Comportamiento

Mejorando la solicitud del seguro

Declaraciones en la solicitud

*,
**Source: Matt Battersby, Chief
Behavioral Scientist, RGA



Investigaciones recientes del comportamiento**

- Experimento de simulación en 10 países (Australia, Canadá, Francia, Hong Kong, India, Malasia, Singapur, Sudáfrica, RU, Estados Unidos)
 - Mínimo 2000 encuestados en cada país

C) Interés en la Economía del Comportamiento

Ejemplos de mejores prácticas

Confirmación de honestidad aplicando Economía del Comportamiento

Pregunta:

¿Puede responder nuestras preguntas con sinceridad y asegurarse de que sus respuestas sean completas y precisas?

☐ Sí ☐ No

Declaración adicional:

Lamento insistir, pero realmente solo queremos respuestas honestas, así que ¿promete decir la verdad?

☐ Sí ☐ No

Resultados:

- 2% de los encuestados no quisieron prometer
- Incrementó en 6% más declaraciones

C) Interés en la Economía del Comportamiento

Ejemplos de mejores prácticas

Consumo de alcohol aplicando Economía del Comportamiento

Pregunta:

En promedio, ¿Cuántas de las siguientes bebidas consume por semana?

Resultados:

- Aumento en las declaraciones de 3.2 – 17.8%



C) Interés en la Economía del Comportamiento

Ejemplos de mejores prácticas

Preguntas médicas – pregunta típica

¿Alguna vez le diagnosticaron, trataron, resultó positivo o recibió consejo o asesoramiento por parte de un miembro de la profesión médica por cualquiera de los siguientes?

1. Cualquier trastorno(s) del corazón o de los vasos sanguíneos, como (pero no limitado a) presión arterial elevada, colesterol alto, latido cardíaco irregular, enfermedad o defecto cardíaco congénito, enfermedad valvular cardíaca, insuficiencia cardíaca o soplo
2. Cualquier trastorno(s) del Sistema circulatorio como

C) Interés en la Economía del Comportamiento

Ejemplos de mejores prácticas

Preguntas Médicas aplicando Economía del Comportamiento

Pregunta:

¿Alguna vez le diagnosticaron, trataron, resultó positivo o recibió consejo o asesoramiento por parte de un miembro de la profesión médica por cualquiera de los siguientes?

Resultados:

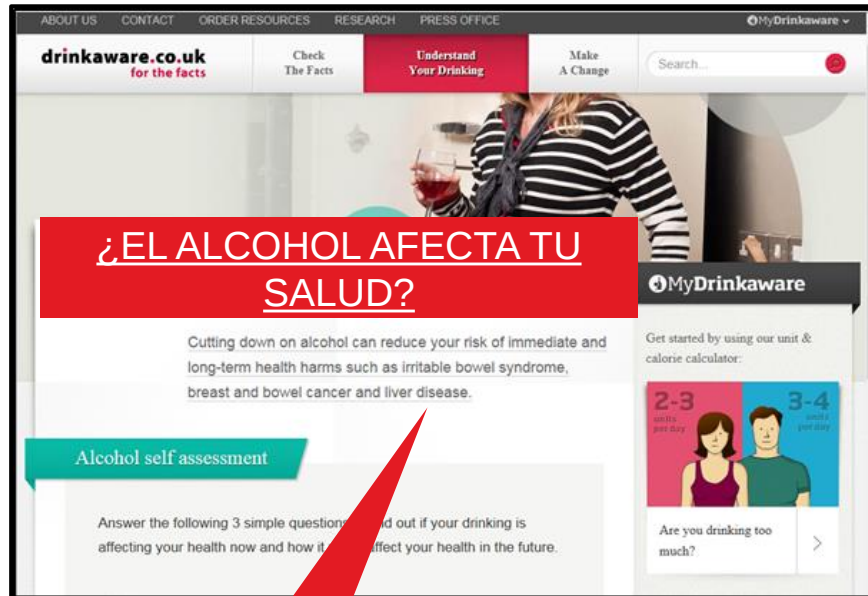
- Incremento en las declaraciones de 60 a 68%

Cualquier trastorno(s) del corazón o vasos sanguíneos

- ☐ Enfermedad de las arterias coronarias
- ☐ Dolor torácico
- ☐ Presión sanguínea elevada
- ☐ Colesterol elevado
- ☐ Latidos cardíacos irregulares
- ☐ Enfermedad o defecto congénito del corazón
- ☐ Enfermedad de válvula cardíaca
- ☐ Insuficiencia cardíaca
- ☐ Soplo en el corazón
- ☐ Otro

C) Interés en la Economía del Comportamiento

El Departamento de Salud del Reino Unido realizó pruebas de mensajes dirigidos a reducir los niveles dañinos de alcohol



"Suspender el consumo de alcohol puede reducir el riesgo de daño inmediato y de larga duración, tales como cáncer de mama, cáncer de intestino y enfermedad hepática".



"Suspender el consumo de alcohol puede reducir el riesgo de daños inmediato y de larga duración como la piel flácida, obesidad y envejecimiento prematuro".

20%
más
Efectivo

C) Interés en la Economía del Comportamiento

Ejemplos de mejores prácticas

GRUPO A	GRUPO B
Pregunta original: ¿Ha fumado en los últimos 12 meses?	Pregunta revisada: ¿Por favor confirme cuántos cigarros al día fuma usted?
☐ Si ☐ No	☐ Más de 30 ☐ 21-30 ☐ 10-20 ☐ Menos de 10 ☐ Ninguno en los últimos 12 meses ☐ Nunca
20% declararon ser fumadores	33% declararon que eran fumadores
	

Matt Battersby

*Reino Unido / Chief
Behavioural Scientist, RGA*



D) Enfoque en mejorar el Viaje del Cliente a través del proceso de compra del Seguro y Siniestros

Experiencia del cliente, debe encontrarse en el Centro de la Escena (Transformar su negocio):

- Alianza a lo largo del viaje del seguro con el cliente, elevando la satisfacción de los empleados.
- Premiar estilos de **vida saludable; Guiar** a nuestros clientes a mejorar su salud
- Volverse **indispensables** para ellos y no únicamente enfocados a que compren el seguro.
- Guiarlos a tomar buenas decisiones.
- Lograr una **relación directa** con ellos.
- **Aumento de la automatización de las operaciones administrativas (procesos más dinámicos y ágiles).** Uso de nuevas tecnologías y proporcionar las mejores herramientas (digitales)



Conclusiones



Conclusiones Post-Pandemia

- **La pandemia nos ha impulsado a** progresar vertiginosamente en **la adopción de un modo de trabajo y de vida digital**. En el caso del sector de los seguros, muchos se vieron obligados a realizar estos cambios para seguir operando de aquí en adelante.
- **Ya es hora de que las Aseguradoras adopten esta nueva manera de funcionar para potenciar sus operaciones**, beneficiando así tanto a los clientes como a la propia empresa.
- La tecnología es el vector de desarrollo; una herramienta estratégica que nos permitirá acometer la tan ansiada transformación del sector asegurador. **Las oportunidades que hemos mencionado anteriormente satisfarán al cliente y lo situarán en el centro del proceso.**

Conclusiones Post-Pandemia

- Hay mayor conciencia hacia la protección financiera.
- Mayor atención hacia padecimientos mentales (estrés, depresión, agotamiento laboral).
- Hay un reforzamiento hacia prevención (wellness) => mantenimiento de la salud.
- Las aseguradoras deben ver a las Insurtech y startups como una oportunidad para traer capacidades digitales, acelerar la innovación, y potenciar sus canales de distribución.



“May you live in interesting times”

“Ojalá vivas en tiempos interesantes”

RGA

© 2022., RGA. Todos derechos reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida en ninguna forma sin el permiso previo de RGA.

La información en esta publicación es para el uso interno y exclusivo del destinatario y ninguna otra parte además del destinatario y sus afiliados puede confiar en la información, tampoco se puede publicar, citar o diseminar la información a ninguna otra parte además del destinatario sin el permiso previo por escrito de RGA. RGA ha hecho todos los esfuerzos razonables para asegurar que la información proporcionada en esta publicación era correcta en el momento de su inclusión y no acepta la responsabilidad por ningún error u omisión.