

El sector asegurador, como casi todos los demás, ya ha comenzado a sentir la caída en la actividad económica generada por los efectos de la lucha contra el Covid-19. Para hacer frente a la pandemia, las compañías han llevado a cabo una serie de medidas con el principal objetivo de proteger la salud de sus empleados, colabora-

dores y clientes en todos los países donde operan; ayudar a la recuperación económica y al mantenimiento del empleo, especialmente entre autónomos y pymes, y entre sus proveedores, y facilitar recursos, sobre todo sanitarios, a la sociedad para superar los efectos de esta crisis sanitaria.

**El papel clave de las entidades durante la crisis sanitaria y ahora en la reconstrucción económica**

# Las aseguradoras se renuevan para hacer frente a la nueva situación

**E**l Covid 19 está afectando a la industria de seguros de múltiples maneras, desde problemas de continuidad de negocio, atención a los clientes, impacto en la siniestralidad y la evaluación de las reservas y temas de gastos, repercutiendo en los estados financieros, el flujo de efectivo y la apreciación de las agencias calificadoras.

De esta manera, las entidades han movilizado recursos para proteger la salud de sus empleados, colaboradores y clientes en todos los países donde operan; ayudar a la recuperación económica y al mantenimiento del empleo, especialmente entre autónomos y pymes, y entre sus proveedores, y facilitar recursos, sobre todo sanitarios, a la sociedad.

Compañías como **Mapfre** han movilizado 200 millones de euros para luchar contra el coronavirus.

En España, la compañía ha destinado 115 millones para apoyar el empleo. Ha incrementado sus dos programas principales para proteger a clientes, principalmente autónomos y pymes, y anticipar ingresos para sus proveedores.

Para los primeros, mediante descuentos automáticos en la renovación de sus seguros profesionales

para ayudar ante el cierre de sus negocios y falta de actividad, así como otras facilidades, la cifra ha crecido hasta los 60 millones de euros. Para los proveedores de mayor vinculación con Mapfre, que también tienen una actividad muy baja debido a la situación de confinamiento, la aseguradora les está anticipando ingresos por un valor que ahora se eleva a 55 millones de euros.

Asimismo, ha aportado 35 millones de euros, a través de Fundación Mapfre, para apoyar a las familias y la investigación del Covid-19, que se desglosan, a grosso modo, en las siguientes partidas: 20 millones de euros servirán para adquirir respiradores, material médico y de protección sanitaria que ayuden a combatir la enfermedad en 27 países. 5 millones de euros donados al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) para acelerar la investigación de la vacuna que protege contra el Covid-19. 10 millones de euros para proporcionar asistencia psicológica, suministrar bienes de primera necesidad, recuperar el empleo y asesorar a los trabajadores autónomos.

Por otro lado, Mapfre ha aportado 5,7 millones de euros al fondo

sectorial constituido por las compañías aseguradoras para proteger al personal sanitario que lucha contra el Covid en España.

La compañía cuenta también con un fondo de inversión para financiar la compra de material sanitario: Este fondo tiene como activo subyacente un bono emitido por la Comunidad de Madrid, destinado exclusivamente a la lucha contra el coronavirus. Se llama "MAPFRE Compromiso Sanitario" y ofrecerá una rentabilidad del 3% en los tres años pagadera a vencimiento en 2023, muy por encima del rendimiento del bono, gracias a una aportación adicional de la propia gestora de Mapfre, Mapfre AM, cercana al millón de euros. El fondo no aplicará ningún tipo de comisión, ni de gestión, depositaria o comercialización.

**Medidas**

En cuanto a las medidas para empleados colaboradores: Mapfre ha movilizado recursos y adoptado medidas para garantizar la protección de sus empleados y para asegurar la continuidad de negocio (para lo que ha destinado 24 millones de euros). Más de 30.000 empleados de Mapfre han teletrabajado desde sus casas. Antonio

Huertas, presidente de Mapfre, (anunció el 27 de marzo) que no se haría ningún ERTE ni en Mapfre ni en Fundación Mapfre.

Otra de las medidas del grupo ha sido la paralización de los planes no estratégicos: En todos los países se ha preparado un plan de ahorro de gastos para el ejercicio 2020 que supone el aplazamiento de ciertas iniciativas estratégicas, y que podría alcanzar los 100 millones de euros. Estos ahorros están destinados a compensar otros gastos no presupuestados y directamente relacionados con la crisis sanitaria y la disminución de la actividad económica.

Por su parte, ante la difícil situación económica y crisis sanitaria que está provocando el coronavirus Covid-19, **Pelayo** ha desarrollado un paquete de medidas para estar más cerca de sus clientes, mejorando sus servicios y ayudándoles en la lucha sanitaria.

Pelayo siguió ofreciendo a sus clientes el 100% de sus servicios, a través de medios telemáticos, ampliando los relacionados con los servicios de ayuda durante el tiempo que duró el estado de alarma, facilitándoles así la situación durante el confinamiento, con la asistencia de rehabilitación virtual en caso

de accidente de tráfico, la asistencia informática telefónica o el servicio de consultoría de marketing digital para pymes.

Entre el paquete de medidas adoptadas destacan, entre otras, la eliminación de los recargos de fraccionamiento para pymes o comercios, la flexibilización de los medios de pago en recibos devueltos o la agilización de las indemnizaciones por siniestros, priorizando el pago de los mismos.

Asimismo, para evitar desplazamientos, la compañía ha implantado medidas que facilitan la tramitación y resolución de siniestros, como es la videoperitación.

Como apoyo a la red de proveedores, ha acelerado el pago de las facturas de reparadores y se facilitó su movilidad con autorizaciones que les permitan hacerlo con seguridad.

**En total, más de 166.000 euros es la cantidad aportada por Pelayo a Cruz Roja para su campaña Cruz Roja Responde**

**En España, Mapfre ha destinado 115 millones para apoyar el empleo**

Pelayo, como aseguradora con un amplio portafolio de productos, ofrece coberturas ante el Covid-19 a través de los seguros sanitarios que comercializa Asisa, que ofrecen cobertura sanitaria y servicio de videollamada, así como a través de su ramo de vida-riesgo, en el que los clientes están cubiertos si es consecuencia del Covid-19.

Ante la situación de incertidumbre, la empresa garantizó el puesto de trabajo de todos sus empleados, comprometiéndose con éstos a no realizar ningún ERTE mientras dure el Estado de Alarma por la crisis del Covid-19.

Por otro lado, la Fundación Pelayo abrió una campaña solidaria a

[Pasa a página IV](#)



Mapfre ha movilizado 200 millones de euros para luchar contra el coronavirus.



José Boada, presidente de Pelayo

**Viene de página 11**

beneficio de Cruz Roja para cubrir las necesidades básicas de las personas más vulnerables ante esta pandemia.

La campaña partía de una aportación inicial, por parte de Pelayo y su Fundación, y se ha hecho extensiva a empleados y agentes que, dejando patente su solidaridad, han conseguido superar cualquier expectativa de recaudación. La campaña también ha estado apoyada por la representación sindical de la aseguradora.

En total, más de 166.000 euros es la cantidad aportada a Cruz Roja para su campaña *Cruz Roja Responde* y, más concretamente, para ayudar a personas vulnerables que no tienen domicilio de confinamiento, a los que se les están entregando bienes de primera necesidad como paquetes de alimentación, higiene, limpieza, productos sanitarios, etc.

Esta campaña se ha sumado a las muchas medidas adoptadas por Pelayo para combatir esta crisis sanitaria.

José Boada, presidente de Pelayo, considera que no resulta fácil aventurar los cambios que se van a producir en la era post Covid, e indica que "habrá empresas, sectores y empleos que cambiarán o desaparecerán y otros que surgirán o se expandirán".

Señala que "una de las tendencias más remarcativas que venimos observando, la de automatización y la propagación de la inteligencia artificial, se acelerará y cambiará nuestra forma de vida anterior", y que esa automatización "será generalizada y ningún sector se librará de ella. Lo veremos en las cadenas industriales, en el transporte autónomo, en la comercialización de bienes y servicios, en todos los procesos empresariales, en la teleasistencia sanitaria, en la formación online, incluso en la elaboración de la información que recibamos. Y el empleo tendrá que adaptarse a esa nueva realidad, donde surgirán nuevas oportunidades que ahora mismo ni siquiera vislumbramos".

Opina que "ante un mundo tan cambiante, se incrementará la sensación de riesgo e incertidumbre: sanitaria, laboral, patrimonial, reputacional, etc., y para reducirla o paliarla el seguro será un instrumento que ampliará su espectro actual de cobertura para dar mayor

seguridad a las empresas y a las personas. El seguro siempre ha ido a caballo del desarrollo económico y social, siendo un facilitador del mismo, y en esta ocasión no será menos".

Considera que "en el terreno más inmediato, y de camino hacia esa nueva realidad, se acelerarán algunas de las tendencias que ya venimos observando, como la digitalización de las empresas, el valor preponderante de los datos, los ciberriesgos asociados a los mismos, la utilización cada vez más acusada de la inteligencia artificial, la automatización de los procesos, la omnicanalidad y la transformación de los canales comerciales, la hiperconexión, la colaboración entre distintos actores y sectores, la inmediatez y personalización de la oferta al cliente, la mayor preponderancia de los valores empresariales, la creciente preocupación por la salud y la seguridad, entre otros. Y ninguna de nuestras empresas será ajena a todos estos cambios".

**Diversificación**

Por su parte, para hacer frente a esta situación, el Grupo Asisa mantendrá los planes de diversificación de su actividad y acelerará su transformación digital para ser más eficiente en la gestión y garantizar la atención a sus asegurados y pacientes. Igualmente, el grupo mantendrá su apuesta por el desarrollo de su red asistencial propia y seguirá buscando oportunidades para desarrollar nuevos proyectos internacionales.

El presidente del **Grupo Asisa**, Francisco Ivorra, destacó durante la 44ª Asamblea General Ordinaria

que "La pandemia ha golpeado a nuestra sociedad con una dureza desconocida. Aún es pronto para hacer balance y dibujar un escenario de futuro acertado sobre las consecuencias de esta crisis de salud pública que tiene profundas repercusiones económicas. En el caso del Grupo Asisa, la crisis nos ha afectado tanto en la faceta aseguradora como en la asistencial y nuestro objetivo ha sido desde el principio colaborar en la conten-

**El pasado abril, 109 entidades aportaron 38 millones de euros para proteger a una gran parte del personal de hospitales, tanto públicos como privados; centros de atención primaria, servicios de emergencias, así como en residencias de mayores, también públicas y privadas**

ción y el tratamiento de la enfermedad, garantizar la seguridad de los empleados y seguir dando cobertura sanitaria a todos nuestros asegurados".

Con el fin de lograr esos objetivos, el Grupo Asisa ha impulsado durante los últimos meses una profunda transformación de su organización para atender adecuadamente a sus clientes. Para ello, la compañía ha reorganizado su actividad asistencial, lo que ha permitido atender desde el inicio de la

**Asisa ha reorganizado su actividad asistencial, lo que ha permitido atender desde el inicio de la crisis a más de 11.300 pacientes por Covid-19**

crisis a más de 11.300 pacientes por Covid-19, (más de 9.300 en sus hospitales y más de 2.000 en seguimiento domiciliario); casi 2.000 han sido ingresados en los centros del Grupo HLA y la inmensa mayoría ya se han recuperado. Además, Asisa ha cubierto el ingreso hospitalario por COVID-19 a más de 3.400 asegurados, tanto en su red propia como en la concertada.

Junto a estos datos asistenciales, durante el confinamiento decretado para frenar la extensión de la pandemia, Asisa atendió más de 200.000 consultas a través de sus servicios de atención al cliente, que reforzaron sus canales digitales.

Además, para mantener la calidad asistencial, el Grupo Asisa ha reforzado sus sistemas de telemedicina. Ha puesto al servicio de sus asegurados Asisa LIVE, una plataforma que permite acceder a videoconsultas en directo con diferentes especialistas del Grupo HLA y que atiende hasta 2.500 consultas semanales. Además, se ha ampliado a nuevos colectivos de asegurados el acceso al Chat Médico, una app que permite contactar con diferentes especialistas durante las 24 horas del día. Desde el inicio de la emergencia hasta que comenzó la desescalada, el Chat Médico atendió más de 19.000 consultas.

Igualmente, la compañía ha acelerado sus planes para el fomento del teletrabajo, apoyados en el desarrollo tecnológico impulsado por los planes de transformación digital que ha llevado a cabo el grupo en los últimos años. Estas herramientas han permitido a la compañía mantener su actividad durante las semanas de confinamiento con un 90% de su plantilla teletrabajando.

En los próximos meses, el Grupo Asisa seguirá avanzando en su desarrollo tecnológico para garantizar su actividad, ofrecer nuevos servicios a sus clientes, desarrollar nuevos canales de venta online y avanzar hacia nuevos sistemas de gestión más eficientes y que permitan establecer una nueva relación con los asegurados, más sencilla y personalizada.

**El fondo**

En su compromiso en la lucha contra el coronavirus, las aseguradoras participantes en el fondo para proteger frente al coronavirus al personal de centros sanitarios y de residencias acordaron ampliar el ámbito de protección del seguro gratuito de vida y subsidio por hospitalización. Tras la ampliación, el esquema dará cobertura a 1 millón de personas.

**El sector asegurador ha creado un fondo para dar cobertura gratuita a un millón de profesionales de centros sanitarios y residencias**

El pasado abril, 109 entidades aportaron 38 millones de euros para proteger a una gran parte del personal de hospitales, tanto públicos como privados; centros públicos de atención primaria, servicios de emergencias, así como en residencias de mayores, también públicas y privadas. En total, estaban cubiertas más de 700.000 personas repartidas por toda España. Recientemente los participantes en esta iniciativa solidaria del sector asegurador han acordado realizar un nuevo esfuerzo y ampliar significativamente el colectivo protegido por este seguro gratuito.

En concreto, todo el personal que presta sus servicios en los anteriores centros sanitarios y en las residencias de mayores pasa a estar cubierto por la póliza. Con esta ampliación entran a formar parte del colectivo asegurado el personal administrativo, de limpieza, cocina, mantenimiento y lavandería; así como los psicólogos clínicos, todos los especialistas y técnicos superiores, los odontólogos e higienistas dentales, los logopedas, los fisioterapeutas de atención primaria y de residencias de mayores, los terapeutas ocupacionales y los trabajadores sociales, entre muchos otros perfiles profesionales.

Asimismo, se amplía la protección de este seguro gratuito a quienes prestan sus servicios en residencias para personas con discapacidad intelectual, discapacidad física, parálisis cerebral o autismo, así como en residencias de salud mental, tanto públicas como privadas.

La protección que el seguro presta a estos profesionales se mantiene igual. El capital asegurado en caso de fallecimiento por causa directa de la Covid-19 asciende a 30.000 euros por persona. El subsidio de hospitalización, entre tanto, conllevará el pago de 100 euros al día al profesional ingresado siempre que su estancia hospitalaria supere los tres días y hasta un máximo de dos semanas. Es decir, los pagos oscilarán entre los 400 y los 1.400 euros por persona. La protección tiene una vigencia de seis meses, a contar desde el inicio del estado de alarma. Es decir, se cubrirá a todas aquellas personas del colectivo asegurado que sean hospitalizadas o fallezcan a causa directa del coronavirus desde el pasado 14 de marzo hasta el próximo 13 de septiembre de 2020, ambos días incluidos. La cobertura tiene, por lo tanto, carácter retroactivo.

**Mapfre recupera el liderazgo**

■ Mapfre ha vuelto a liderar en el primer semestre del año el sector asegurador español, apoyado por los mejores datos del negocio de No Vida frente a los de Vida que dieron a conocer Unespa e ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones), y donde se hicieron notar la paralización económica y el confinamiento. De esa forma, supera ligeramente a VidaCaixa que desde 2015 se había alzado en el

primer puesto del ranking, incluidos los momentos de zozobra que vive el ramo de Vida, donde está especializada la compañía. De esta manera, la aseguradora que preside Antonio Huertas, registró un volumen de primas de 3.496 millones con una caída del 9,2%, mientras que la entidad que dirige Javier del Valle elevó sus pérdidas al 13,9% y registró primas por valor de 3.479 millones. Una diferencia de apenas 17 millones que marcan la

diferencia entre líder o no el ranking de seguros en estos momentos. A Mapfre, su nueva joint venture con el Banco Santander, iniciada en febrero y con la que comercializa dos productos, le ha aportado 5,2 millones, mientras que Verti mejora sus datos interanuales casi un 6% y logró alcanzar más de 41 millones en primas. Por su parte, el Grupo Mutua Madrileña continúa cerrando el podio y registró unas primas de 2.769 millones, con una

caída del 0,73%. El resultado se afianza en SegurCaixa Adeslas que mejora sus datos casi un 1% hasta los 1.972 millones, mientras que Mutua Madrileña cae un 4,4%, y mantiene el liderazgo en No Vida con una cuota del 14,18%. **Top 10** De los principales grupos únicamente Sanitas ha cerrado el primer semestre con datos positivos al conseguir un crecimiento del 3,6%, y 721 millones en primas,

único grupo del 'Top 10' que no supera los 1.000 millones en primas. Dentro de las caídas, las menos abultadas son las del mencionado Grupo Mutua Madrileña, y el Grupo AXA que lo hace un 0,79% y consigue 1.375 millones. A continuación, Grupo Catalana Occidente logró 1.589 millones en primas y una caída del 1,37%. Las mayores caídas se concentran en Zurich que pierde un 25,7% y Santalucía que lo hace un 25,2%.