

# Barómetro de Riesgos de Allianz 2019

## RESUMEN EJECUTIVO

**La tecnología crea tanto nuevas amenazas como modelos de negocio. Los riesgos tradicionales, como las catástrofes naturales, continúan siendo un desafío, mientras que otras amenazas como por ejemplo el riesgo cibernético, que por primera vez comparte el primer puesto con la pérdida de beneficios en el Barómetro de Riesgos de Allianz. Los riesgos reputacionales, la creciente exposición a activos intangibles y la volatilidad y consolidación en el mundo empresarial, evolucionan sin cesar.**

A consecuencia de muchos otros de los principales riesgos recogidos en el Barómetro de Riesgos de Allianz, **la pérdida de beneficios** representa, por séptimo año consecutivo, la principal amenaza para las empresas (37% de los encuestados). Según AGCS, el valor medio de las indemnizaciones por pérdida de beneficios en seguros de daños patrimoniales supera en la actualidad los 3 M€ y se sitúa así en 3,1 M€. Esta cifra es más de un tercio (39%) mayor que el valor equivalente medio de las pérdidas patrimoniales directas (2,2 M€), siendo las cifras totales significativamente más elevadas que hace cinco años. Las pérdidas provocadas por grandes siniestros pueden elevarse a cientos de millones o más.

Las empresas hacen frente a un creciente número de escenarios de pérdida de beneficios. De estos, muchos pueden producirse sin mediar daños patrimoniales, pero generar grandes pérdidas. Circunstancias como la avería de sistemas informáticos básicos, la retirada de productos o los incidentes de calidad, el terrorismo, la violencia o los disturbios políticos y la contaminación medioambiental pueden llevar a la paralización de las empresas, esto es, que no estén en condiciones de ofrecer productos y servicios —o que su clientela se retraiga— con efectos devastadores sobre los ingresos. Por ejemplo, las cuatro semanas de protestas registradas en Francia a finales de 2018 generaron para el comercio minorista pérdidas cercanas a 1 MM€<sup>1</sup>. En el actual panorama de incertidumbre política, cambios legislativos, como el *brexit*, el abandono de la UE por parte del Reino Unido, previsto para este 2019, representan también una amenaza potencial de pérdida de beneficios, al preverse perturbaciones en las cadenas de suministro.

Junto a la pérdida de beneficios, aparecen por primera vez en lo más alto del **ranking los incidentes cibernéticos** (37%)<sup>2</sup>. Según AGCS, el valor medio de las pérdidas aseguradas en incidentes cibernéticos supera ya los 2 M€<sup>3</sup>, frente a 1,5 M€ por incidentes de incendio/explosión, mientras que las pérdidas causadas por grandes siniestros pueden ascender a cientos de millones o más. Son cada vez más las ocasiones en las que los incidentes cibernéticos generan pérdidas de beneficios. Los encuestados sitúan el riesgo cibernético como la causa más temida de pérdida de beneficios, ya que los datos, plataformas de servicios o grupos de clientes o proveedores son, a menudo, el principal activo de numerosas empresas.

Las pérdidas de beneficios fueron el sello distintivo de los ataques de *malware* **WannaCry** y **NotPetya** que en 2017 sufrieron empresas navieras, logísticas y productivas. Las aseguradoras han observado un creciente número de pérdidas de beneficios, provocadas por incidentes cibernéticos, con indemnizaciones superiores a los 100 M\$. Muchos de estos incidentes son resultado de problemas técnicos o errores humanos más que de ataques maliciosos; el análisis realizado por el regulador británico de servicios financieros reveló un crecimiento anual del 138% en las interrupciones tecnológicas, aunque tan solo un 18% de los incidentes denunciados correspondieron a ataques cibernéticos<sup>4</sup>. Las interrupciones de los sistemas informáticos representan un importante riesgo. Incidentes como subidas de tensión o migraciones fallidas de plataformas informáticas pueden llegar a costar cientos de millones. La dependencia de proveedores de servicios informáticos —como, por ejemplo, servicios en la nube, plataformas de reservas por Internet y sistemas de la cadena de suministro— comporta también un potencial riesgo de pérdida contingente de beneficios. Un error de *software* en los equipos de redes de Ericsson provocó en 2018 la interrupción del servicio para millones de clientes de telefonía móvil en Europa y Japón<sup>5</sup>. En 2017, la suspensión durante cuatro horas de AWS, la división de computación en la nube de Amazon, afectó a servicios de Internet, sitios web y otras actividades. A consecuencia de ello, las empresas perdieron aproximadamente 150 M\$<sup>6</sup>. Suspensiones de mayor duración podrían generar pérdidas cercanas a los mil millones de dólares estadounidenses.

La creciente preocupación por los incidentes cibernéticos sigue a un año que ha marcado un punto de inflexión en la actividad. El coste estimado anual de los delitos cibernéticos es de 600 MM\$<sup>7</sup> frente a los 445 MM\$ en 2014. Frente

<sup>1</sup> BBC News, 9 de diciembre de 2018, «Yellow vest protests 'economic catastrophe' for France».

<sup>2</sup> La pérdida de beneficios y los incidentes cibernéticos empatan con el 37%. La pérdida de beneficios obtuvo un mayor número de respuestas: 1.078 frente a 1.052.

<sup>3</sup> El valor medio de la indemnización por incidente cibernético asciende a 2.007.653 €, tras el estudio de 115 indemnizaciones sectoriales de seguro entre 2013 y 2018.

<sup>4</sup> The Financial Conduct Authority, 27 de noviembre de 2018, «Cyber and technology resilience in UK financial services».

<sup>5</sup> Reuters, 6 de diciembre de 2018, «Ericsson sorry for software glitch that hits mobile services in Britain and Japan».

<sup>6</sup> Guidewire Cyence Risk Analytics, MMC Cyber Handbook 2018, Evolution of Cyber Risks Quantifying Systemic Exposures.

<sup>7</sup> Center for Strategic and International Studies, Economic Impact of Cybercrime – No Slowing Down.

a esto, el valor medio de las pérdidas económicas de los diez últimos años se sitúa en torno a los 200 MM\$, tres veces menos. Se ha registrado también una creciente amenaza por parte de los estados nacionales, que recurren a la tecnología para sustraer datos y secretos comerciales de valor, con implicaciones para las empresas.

El impacto de las grandes violaciones de seguridad de datos, de los escándalos de privacidad y de la introducción del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea –que ha inspirado en otras regiones normas más estrictas de protección de datos y la amenaza de sanciones más elevadas– figuran también entre las preocupaciones de las empresas. Crece la probabilidad de que los incidentes cibernéticos motiven demandas judiciales, incluidas las demandas por valores mobiliarios y las demandas colectivas de consumo.

Toda empresa debe adoptar una posición de seguridad informática ajustada a su tamaño, actividad y perfil de riesgo, así como invertir en soluciones tecnológicas de seguridad, mecanismos adecuados de apoyo y formación del personal. Esto último resulta igualmente importante, en especial para las pequeñas y medianas empresas, para las que el conocimiento de la creciente amenaza cibernética y sus consecuencias, en términos de pérdida de reputación, representan una preocupación creciente.

Grandes siniestros, como los huracanes Michael y Florence en América del Norte, el tifón Jebi en Japón y un mayor número de incendios forestales en California, provocaron en 2018 aproximadamente 146 MM\$<sup>8</sup> en pérdidas económicas por **catástrofes naturales** (3.º, 28%), que se suman a las pérdidas récord registradas en 2017. Los encuestados muestran su preocupación por el hecho de que esta reciente actividad presagie mayores pérdidas financieras e interrupciones, lo que hace que **el cambio climático** (8.º, 13%) ocupe este año su posición más elevada en el *ranking*. Además de los daños y la suspensión de acceso a instalaciones, el cambio climático puede tener importantes implicaciones sobre la normativa y la responsabilidad civil. Los objetivos de emisiones ya están contribuyendo a definir sectores como los de navegación aérea y marítima. Las crecientes obligaciones de información y revelación van a aumentar los riesgos para empresas, administradores y directivos.

Las empresas muestran mayor preocupación por los **cambios normativos y legislativos** (4.º, 27%) que hace doce meses, ya que las guerras comerciales, los aranceles y la continua incertidumbre acerca del **brexit** intensifican los temores acerca de la resiliencia de las cadenas de suministro. **La evolución del mercado** (5.º, 23%) se mantiene entre los cinco primeros riesgos, después de que 2018 estuviera marcado por una volatilidad récord, por divergencias y sorpresas, y que para 2019 se espere más de lo mismo. El impacto de los incidentes causados por **incendios y explosiones** (6.º, 19%) representa una preocupación constante. Según AGCS, los incendios (excluidos los forestales) han causado más de 14 MM€ (15,9 MM\$) en pérdidas a las aseguradoras en los últimos cinco años, lo que los sitúan como la principal causa de pérdidas para las empresas.

**Las nuevas tecnologías** (7.º, 19%)<sup>9</sup> presentan oportunidades formidables para las empresas, incluyendo nuevas formas de gestionar el riesgo. No obstante, conforme aumenta el número de máquinas conectadas surgen dudas acerca de la seguridad, la protección de datos, la continuidad de negocio y la responsabilidad de terceros, así como la posibilidad de averías en infraestructuras clave. Siguen materializándose consecuencias imprevistas, como la cancelación en diciembre de 2018 de unos mil vuelos en el aeropuerto de Gatwick (Reino Unido) por la presencia de drones. Entre tanto, las retiradas de productos, los incidentes cibernéticos y la conducta de los ejecutivos han venido salpicando estos últimos la reputación de algunas empresas, afectando a aerolíneas, fabricantes de coches, bancos y organizaciones benéficas, lo que explica que la protección frente a **la pérdida de reputación o imagen de marca** (9.º, 13%) cobre mayor importancia en esta era de las redes sociales en la que las crisis se extienden con rapidez. **La escasez de mano de obra cualificada** (10.º, 9%) aparece por primera vez entre los diez principales riesgos globales y contribuye a su crecimiento factores como una cambiante demografía y el Una lista de amenazas tan extensa y variada exige nuevas soluciones para la gestión de riesgos, herramientas y colaboraciones que permitan gestionar y mitigar el potencial impacto de estas amenazas. Las aseguradoras ofrecen, cada vez más, asistencia tangible para riesgos intangibles. El seguro cibernético se está convirtiendo en un elemento de valor en la respuesta ante incidentes, al ofrecer a las empresas acceso a servicios especializados de consultoría que pueden ayudar a una mejor preparación y respuesta frente a estos siniestros. El seguro de pérdida de beneficios por incidentes cibernéticos puede ofrecer protección frente a las pérdidas de ingresos y los costes derivados de la falta de disponibilidad de datos y sistemas provocada por hackeos, fallos técnicos o errores de los empleados. El seguro de pérdida de beneficios sin daños patrimoniales indemniza a las empresas por la pérdida de ingresos causada por acontecimientos perjudiciales, como una protesta o disturbios. El seguro de riesgo reputacional cubre los costes de asesoramiento y respuesta en caso de crisis.

Las nuevas tecnologías están potenciando asimismo el análisis de riesgos. Hoy en día, hay aseguradoras que, como AGCS, emplean el análisis semántico para comprender mejor los riesgos de la cadena de suministro, drones para evaluar con rapidez los daños causados por catástrofes, y que colaboran con *insurtechs* para identificar la nueva generación de riesgos contenciosos. En un mundo cada vez más interconectado, los datos de dispositivos, plantas y cadenas de suministro ofrecen la posibilidad de una aún mejor evaluación de riesgos mediante indicadores predictivos y de soluciones más flexibles, personalizadas y oportunas con el objetivo último de comprender y gestionar los riesgos con mayor rapidez para así prevenir las pérdidas antes de que se produzcan.

<sup>8</sup> Swiss Re, 18 de diciembre de 2018.

<sup>9</sup> Incendios, explosiones y nuevas tecnologías figuran empatados con el 19%. Incendios y explosiones recibieron un mayor número de respuestas