

## PLAN OPERATIVO DE REACTIVACIÓN DE LA ECONOMÍA

### RESUMEN DEL SECTOR ASEGURADOR

#### Objetivo General:

Planificar la reactivación de las operaciones del sector asegurador en servicio de la población asegurada y contribuir a la reactivación de la economía del país, garantizando la máxima seguridad de los colaboradores, asegurados, intermediarios, proveedores y público en general del sector asegurador a través de la aplicación de medidas de detección, prevención y control adecuadas, para proteger su salud ante la pandemia del COVID-19 en nuestro país.

#### Objetivos Específicos:

1. Determinar las actividades y empleados clave que requieren comenzar operaciones inmediatamente en apoyo a la continuidad del servicio del sector y de la reactivación de la economía.
2. Preparar un plan detallado para habilitar las actividades de servicio a los asegurados y sus intermediarios en las instalaciones de las compañías de seguros de una forma paulatina, ordenada, responsable y disciplinada, para prevenir la propagación del Covid-19 en el país.
3. Mantener medidas preventivas y realizar una campaña de prevención constante para clientes, productores y colaboradores, tanto para su lugar de trabajo como para sus comunidades.
4. Preparar un plan detallado para reactivar el resto de las operaciones de las compañías de seguros, manteniendo la seguridad sanitaria de colaboradores y clientes.

#### Introducción:

El Coronavirus (COVID-19) es un virus nuevo, desconocido anteriormente en la patología humana. Pertenece a la familia "Coronaviridae". Se transmite de persona a persona por vía respiratoria, a través de las gotas respiratorias de más de 5 micras, cuando el enfermo presenta sintomatología respiratoria (tos y estornudos) y por contacto con fómites, El periodo de incubación puede variar entre 2 y 14 días.

Este documento resume las medidas que a nivel del sector asegurador se han considerado necesarias para salvaguardar la salud y las vidas de asegurados, intermediarios, clientes y demás grupos de interés relacionados al servicio de las compañías de seguros. Cada compañía de seguros cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio que incluye las medidas y protocolos para la prevención de la propagación de COVID-19 adecuadas para el tamaño de su operación, la cantidad de empleados y sucursales a nivel nacional, y los recursos y herramientas de trabajo disponibles.

Todas las medidas a seguir propuestas en este documento están adaptadas a las recomendaciones que han establecido la OMS y la Secretaría de Salud Pública.

Las compañías de seguros en sus planes de continuidad del negocio tienen protocolos de contingencia y prevención que incluyen, pero no se limitan a:

1. Medidas preventivas para el trabajo en oficina, con protocolos de bioseguridad e higienización para combatir el contagio de COVID-19.
2. Protocolos para habilitar el trabajo remoto, activación de canales alternos de atención, medios virtuales de comunicación, todo con enfoque en servicio al cliente, el pago de reclamos y pago de demás obligaciones.
3. Plan para la incorporación paulatina de labores en las instalaciones de las compañías, con enfoque principal en servicio al cliente y el cumplimiento de sus obligaciones contractuales (contratos de seguros, contratos mercantiles, contratos de reaseguro).
4. Plan de contingencia y bioseguridad para atención a clientes, intermediarios y demás visitas.
5. Plan para garantizar el transporte seguro de empleados a sus lugares de trabajo y a sus hogares.

6. Monitoreo constante de la efectividad de medidas preventivas.

### **Actividades Clave para Reactivación Inmediata**

Se han analizado las necesidades principales de servicio, determinando que, en la primera fase de reactivación de operaciones, se identificarán 3 grandes grupos de colaboradores con el fin de seleccionar el personal estrictamente necesario para realizar su trabajo en las instalaciones de las compañías de seguros:

- Grupo A: Colaboradores que No deben presentarse a laborar a las oficinas: personas que tengan condiciones de salud que los hace más vulnerables a COVID-19, mujeres embarazadas, empleados cuyo núcleo familiar labora en el sector salud atendiendo pacientes, adultos mayores, o personas que viven con familiares que son más vulnerables al virus; personal clave que, por desempeñar funciones críticas no delegables, deben tener un mejor resguardo de salud para evitar un riesgo en la continuidad del negocio.
- Grupo B: Colaboradores que son absolutamente necesarios en la oficina para realizar actividades clave.
- Grupo C: Colaboradores cuyas funciones pueden ser realizadas de forma remota y que no caben en las descripciones 1 y 2 anteriores.

Las compañías tomarán como prioridad la revisión de los recursos disponibles para habilitar el trabajo remoto, y analizar la posibilidad de habilitar más recursos para quienes actualmente no cuentan con ellos. El trabajo en oficinas en la primera fase de reactivación se limitará a los colaboradores que por sus funciones y por los recursos disponibles debe absolutamente realizar sus actividades de forma presencial.

**Al seleccionar el personal estrictamente necesario, se tomarán en cuenta las siguientes áreas de atención al cliente, en orden de prioridad (de presencia física en oficinas):**

#### **Prioridad Alta**

Estas áreas serán las primeras a evaluar para la selección de personal clave y la reactivación de sus actividades en oficina, por la importancia de sus funciones de cara hacia el servicio a clientes, productores y proveedores:

1. Servicios Generales: personal de aseo, mantenimiento, mensajería/conserjería. Clave para la realización de actividades relacionadas a los protocolos de bioseguridad, higienización y desinfección del lugar de trabajo.
2. Reclamos/Siniestros: ajustadores de pérdida y liquidadores de reclamos, personal a cargo de red de proveedores. Clave para agilizar los pagos de reclamos y contribuir a la disponibilidad de efectivo de asegurados y proveedores externos (talleres, ajustadores externos, red médica, servicios de asistencia, entre otros).
3. Caja y Cobros: cajeros, gestores de cobros, personal a cargo de la emisión de cheques o transferencias. Clave para la atención de solicitudes de medidas de alivio por parte de asegurados o sus intermediarios, gestiones de pago de primas, pago de comisiones a intermediarios, devoluciones de prima a asegurados.
4. Servicio al Cliente y a Intermediarios: puede incluir algunas personas del área de negocios/comercial para dar servicio a intermediarios y asegurados que no tienen acceso canales digitales.
5. Sucursales: personal básico para atención al cliente.

#### **Prioridad Media**

Estas áreas serán las siguientes a evaluar para la selección de personal clave y la reactivación de sus actividades en oficina, una vez que el personal de Prioridad Alta ha sido incorporado, y que la compañía determine la necesidad y viabilidad de operar de manera presencial:

1. Personal para atención de consultas, pre-certificaciones, emergencias médicas, autorizaciones (que no pueda operar de forma remota).
2. Áreas técnicas de suscripción y producción: para emisión de pólizas, endosos, notas de cobertura, carnets de seguro, actividades relacionadas al reaseguro.

3. Sistemas: para garantizar el funcionamiento correcto y completo de los sistemas de información tanto para las estaciones de trabajo como para el trabajo remoto.
4. Finanzas y Contabilidad: para los procesos relacionados a inversiones, elaboración de estados financieros y demás actividades clave del área.

### **Prioridad Baja**

Son las áreas que se incorporarán por último a labor presencial: Cumplimiento, Riesgos, Auditoría, Mercadeo, Recursos Humanos, y el resto del personal de las áreas de Prioridad Alta o Media que no se han incorporado antes.

*Las personas con condiciones que las hacen más vulnerables al virus COVID-19 serán las últimas a incorporarse, una vez que se considere que el riesgo de contagio ha sido mitigado y que el estado de emergencia nacional se haya superado.*

### **Para garantizar la salud y salvaguardar las vidas del personal que labore de forma presencial, se tomarán las siguientes medidas mínimas:**

1. Evaluación de necesidades de crear turnos de trabajo por áreas para garantizar la aplicación de las medidas distanciamiento entre personas, pudiendo establecer horarios flexibles, turnos de trabajo en el mismo día, rotación de personal, o asistencia intermitente a labor presencial. Esto incluye la evaluación de las necesidades de personal para labor presencial dependiendo de la afluencia de visitas a las oficinas, por parte de clientes o intermediarios.
2. Aplicación de medidas de bioseguridad según el Plan Operativo de Contingencias y Bioseguridad diseñado por la compañía de seguros. Se adjunta Plan preparado como base para el Sector con el detalle de las medidas básicas a aplicar, el cual incluye, pero no se limita a: desinfección de lugar de trabajo, higiene personal, monitoreo de la salud de los empleados, medidas de distanciamiento, equipamiento y suministros de protección personal.
3. Coordinación de traslado en transporte privado, que garantice la aplicación de medidas de prevención.
4. Considerando las disposiciones en el Decreto 33-2020 contentivo de la Ley de Auxilio para el Sector Productivo y los Trabajadores ante la pandemia por COVID-19, y con el fin de minimizar la afluencia de clientes, intermediarios y visitas a las oficinas, se continuará promoviendo el uso de canales electrónicos, virtuales y digitales para las gestiones de servicio para asegurados y demás partes interesadas.
5. Para todo el personal (labor presencial o remota), se evitarán los viajes de trabajo dentro o fuera del país.
6. Medidas de control de acceso y de aglomeración de visitas en las oficinas (también presentes en el Plan Operativo de Contingencia adjunto).
7. Uso de utensilios desechables para la toma de alimentos y bebidas en el lugar de trabajo por parte de empleados o visitas.

### **Apoyo requerido del sector privado y del sector público para una reactivación segura, responsable y disciplinada de las operaciones de las compañías de seguros:**

1. Las compañías de seguros que tienen oficinas en torres de condominios, o edificios con presencia de otras empresas, deberán coordinar con los inquilinos, vecinos o copropietarios, que las medidas de bioseguridad para prevención, detección y control del contagio de COVID-19 sean igualmente aplicadas por todos, en especial en las áreas comunes y estacionamientos. En tal sentido, se requiere un apoyo tanto del sector privado como del sector público para:
  - a. Requerir, supervisar y monitorear el cumplimiento de las medidas de bioseguridad.
  - b. Garantizar que el sector de la industria y comercio a cargo de la elaboración y suministro de equipo de bioseguridad y de protección personal sea suficiente, adecuado y oportuno.
2. Permitir la operación de intermediarios de seguros para atención y representación de gestiones de clientes. Al permitirles operar, se reducirá la afluencia de asegurados a las oficinas de las compañías de seguros, ya que los intermediarios de seguros les representarán en sus gestiones y solicitudes.
3. Permitir la operación de administradores externos de redes de proveedores y compañías de asistencia.
4. Permitir la operación de Ajustadores de Pérdida Externos.

5. Se sugiere permitir la operación de restaurantes al menos para servicio a domicilio, para alimentación de empleados, toda vez que puedan ser certificados en sus medidas de bioseguridad en el manejo y entrega de alimentos.
6. Se sugiere mantener el Toque de queda a partir de las 6pm o 7pm hasta las 5am o 6am, y los fines de semana.
7. Mantener la medida de circulación de ciudadanos de acuerdo a su número de identificación, aplicable a aquellos ciudadanos que no hayan sido autorizados para operar o reanudar labores.

### **Especial, urgente e importante apoyo requerido del sector público para mitigar el Riesgo de Liquidez de las compañías de seguros:**

El impacto económico y laboral de la pandemia provoca que los asegurados tengan dificultades para pagar las primas de sus pólizas a corto y mediano plazo, y se han establecido mecanismos y medidas de alivio para facilitar el pago de primas, garantizando a los asegurados el mantenimiento de la cobertura de su seguro en el período del alivio al cual se adhiera. Esto representa un alto riesgo de liquidez para el sector asegurador, ya que al mismo tiempo están obligadas a atender sus pagos por la siniestralidad de su cartera de clientes, a hacer frente a sus obligaciones en sus contratos de reaseguro y sus contratos laborales y mercantiles. Ninguna de las compañías de seguros ha anunciado una suspensión de labores, dada la prioridad que han dado a salvar empleos y apoyar a sus colaboradores y sus familias.

Dicho esto, se vuelve una necesidad para el sector solicitar se apliquen medidas de alivio para atender el riesgo de liquidez, provocado no sólo para la disminución en la recaudación de primas, sino también por el potencial y eventual incremento en siniestralidad en los ramos de vida y gastos médicos (principalmente), y por la potencial caída en generación de negocio nuevo y renovación.

Aunado a ello, la venta de inversiones de la cartera de las compañías que puedan detectar un bajo flujo de efectivo (disminución en su liquidez) se convierte en una posible vía de solución, la cual representa también un riesgo de descalce en las inversiones que respaldan sus reservas técnicas y matemáticas requeridas por regulación.

Para amortiguar estas dificultades, se solicita el siguiente apoyo al Gobierno de la República:

#### **Impuesto sobre Ventas:**

De conformidad con el método contable del devengo, las compañías de seguros registran la totalidad del ingreso por venta de contratos de seguros, por consiguiente, el total del impuesto sobre ventas facturado en la emisión de pólizas de seguros. El entero del Impuesto sobre Ventas se realiza a los 10 días calendario del mes siguiente, aun y cuando no se haya cobrado el mismo.

Debido a la situación de emergencia nacional por la propagación de COVID-19, las compañías de seguros ven disminuido significativamente su flujo de caja a causa de la caída en la recaudación de primas de seguros, principal fuente de fondeo.

Por lo anterior, solicitamos puedan someter a aprobación que el entero del Impuesto sobre Ventas se realice con base en las primas cobradas (no sobre las primas facturas en la emisión de pólizas de seguro) menos el crédito fiscal por los impuestos pagados en concepto de compras internas de bienes y servicios. Asimismo, para efectos fiscales, solicitamos se permita el registro como disminución del crédito fiscal del Impuesto sobre Ventas las devoluciones y cancelaciones realizadas por los asegurados o realizadas a falta de pago en fechas posteriores al mes de registro de la producción por emisión de pólizas.

#### **Inversiones (Banco Central de Honduras)**

Las compañías de seguros mantienen un constante monitoreo de sus indicadores para anticipar riesgos y están comprometidas al mejor manejo de su gasto administrativo para evitar un riesgo financiero.

Tal como se menciona previamente, uno de los riesgos identificados por el sector es el Riesgo de Liquidez por la disminución en la recaudación de primas, por lo que es posible que algunas empresas deban recurrir a sus inversiones para

garantizar dichos pagos, lo cual podría conducir a un riesgo en el Calce de Inversiones. Ante este riesgo, se solicita a la Comisión:

1. Admitir a aquellas compañías que lo necesiten y así lo notifiquen a la Comisión, ampliar los plazos para que las compañías de seguros puedan alcanzar el Calce de Inversiones, en un período de 12 meses, sin multas ni sanciones.
2. Que se autorice a las Compañías de Seguros la obtención de líneas de crédito, para lo cual realizarán una notificación a la Comisión exponiendo su situación particular para tal necesidad.

#### **Reservas técnicas y matemáticas:**

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros se ha mostrado anuente a revisar las necesidades de flexibilización en los requerimientos de reservas del sector, y las siguientes solicitudes se han sometido a consideración de dicho ente supervisor. Adicionalmente, el gobierno ha concedido medidas de flexibilización de reservas para el sector bancario que se ha traducido en beneficios para los asegurados. La flexibilización de los requerimientos de reservas para las instituciones de seguros se traduce también en beneficios para la población asegurada al proveer mayor liquidez para hacer frente a los reclamos y demás obligaciones ligadas al servicio al cliente.

Se reitera la necesidad urgente de considerar lo siguiente:

1. **Reserva de previsión:** se anticipa un riesgo de incremento en siniestralidad debido al tratamiento de COVID-19, al igual que por riesgos colaterales como por ejemplo: gastos médicos por enfermedades respiratorias o enfermedades crónicas que hacen a los asegurados más vulnerables al contagio de COVID-19; siniestros por huelgas y alborotos populares, saqueos y similares; seguro de desempleo por la suspensión de contratos laborales en diferentes industrias; seguros que amparan cartera hipotecaria; y, seguros de vida incluyendo seguro de saldo deudor.

Como una medida de financiación para evitar el riesgo detallado en el numeral 2, se solicita la autorización de medidas de alivio mediante el uso de la reserva de previsión, tales como:

- a. Las compañías que por algún motivo ya tenían un plan de restitución de reservas, puedan gozar de una suspensión del plazo de dicho plan por un período de 12 meses.
  - b. Liberación de la reserva de previsión constituida en exceso del 30% de la reserva de riesgo en curso de todos los ramos, sin necesidad de restitución.
2. **Reserva de primas por cobrar:** Se han autorizado ya medidas para la flexibilización de reservas de primas por cobrar. Se solicita se pueda revisar de manera mensual la adecuación de dichas medidas a las realidades del sector asegurador, para anticipar la implementación de nuevas o mejores medidas que aseguren la liquidez de las compañías.