

9 de abril 2020

Sra. Superintendente de Seguros de la Nación
Dra. Adriana Guida
Presente.

Ref: Emergencia Sanitaria - Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.
Flexibilización.

Las Cámaras de la Industria Aseguradora firmantes, tienen el gusto de dirigirse a Ud., a fin de informarle e imponerla sobre distintos aspectos de nuestras gestiones en el marco de la pandemia que nos impacta a todos.

Es indudable que estamos atravesando un escenario complejo y sin precedentes, no solo como mercado, sino fundamentalmente como país y como sociedad, afrontando el impacto de un problema sanitario de escala mundial.

Hemos aplicado todas las directrices emanadas del Poder Ejecutivo Nacional inherentes a la salvaguarda de todos los actores de los que día a día hacemos al quehacer de nuestra actividad aseguradora. Clientes, empleados, productores, proveedores, prestadores de servicio, etc., han sido encuadrados, en todo lo posible, en el desarrollo del teletrabajo y usando todos los medios que la tecnología hoy disponible nos permite.

Ahora bien, es nuestro deber mencionar que nuestra actividad está totalmente integrada al entramado económico social de nuestro país y por lo tanto, la flexibilización que gradualmente se está desarrollando, conforme a las normativas gubernamentales, implican también la necesidad de una gradual puesta en marcha de algunas de las actividades que se desarrollan en nuestras empresas, a fin de poder cubrir eficientemente nuestro rol en todos los rubros donde actuamos.

Nuestra actividad tiene, indudablemente, una trascendencia sustancial para la población en general, la necesidad de cubrir sus riesgos, de mantener actualizadas sus coberturas y de obtener, previa liquidación, el resarcimiento económico en caso de existencia de un siniestro, hacen que la calificación apuntada sea verídica.

A los efectos de visualizar la importancia de la industria aseguradora en el contexto de la economía del país, deseamos poner de manifiesto la siguiente información:

- Nuestra industria genera en forma directa más de 31.000 empleos. El 50% de los cuales laboran en CABA y el resto distribuidos en las demás provincias.
- La red de Productores y Asesores de Seguros junto a las Sociedades de Productores, ocupan a casi 150.000 personas a lo largo y lo ancho del país. Todos ellos generan el 65% de la producción de nuestra industria.
- Solo el 16% de esos productores tienen sede en CABA. El resto, es decir 126.000 actúan en todo el país.
- La producción del ejercicio 18/19 fue de aproximadamente \$450 mil millones. Más del 70% generado en el interior del país.

Estos resumidos datos, ponen de manifiesto la trascendencia del seguro en la actividad económico social del país.

Ahora bien, en los últimos tiempos, gracias al avance tecnológico, muchas de nuestras actividades se han podido realizar por vía digital, sin embargo, la tecnología no puede – ni lo hará en el futuro – eliminar el contacto personal que ha sido tradicional y necesario en nuestra operatoria. Es decir que hay actividades, las más, que pueden ser realizadas sin contacto personal, pero hay otras, las menos, que siempre lo requerirán. Y son estas últimas las que vienen sufriendo marcadamente con el aislamiento decretado.

Asimismo, debe recordarse el efecto multiplicador de actividad que deviene de nuestra operatoria, como el trabajo de talleres mecánicos, gomerías, compra venta de repuestos, etc. Esto ratifica la profundidad de la activación económica y financiera que produce la industria aseguradora y que el aislamiento absoluto, perjudica a límites muy considerables.

Es así que elevamos a Ud., la solicitud de establecer un proceso gradual de apertura de las operaciones de la cadena generadora de valor, de toda la red de actores de la industria aseguradora.

En este sentido, sugerimos lo siguiente:

- Se habilite una dotación mínima de empleados con presencia en las oficinas para cubrir las tareas esenciales para el funcionamiento operacional, como ser:
Personal de mantenimiento de sistemas e instalaciones

Atención al público sólo con turno previo para recibir consultas, cobranza, emisión y pago de siniestros, salarios y comisiones.

Siempre teniendo en cuenta las medidas necesarias para reducir todo riesgo de contagio: ya sea mediante utilización de turnos rotativos para evitar aglomeraciones al ingreso, estableciendo distancias obligatorias entre las personas y poniendo a disposición todos los elementos de higiene y seguridad establecidos por las normativas sanitarias vigentes.

Esta dotación no debe superar el 20% de la estructura directa de cada empresa.

- La circulación de inspectores de riesgos (propios de la aseguradora) o contratados, para realizar una tarea esencial a los efectos de nuevas suscripciones de contratos, cual es la de inspección previa que no se pueda realizar por vía de digital. A nivel nacional son aproximadamente 400 personas que deben poder circular para desarrollar su trabajo.
- Se permita la gestión de trabajo de los Productores Asesores, Peritos Tasadores, Liquidadores de siniestros, y otros quienes desarrollan sus tareas en ámbitos de los clientes y en general sin generar contactos personales de riesgo.

Debemos poner de relieve dos cuestiones en este punto:

- a. En las ciudades pequeñas y medianas, todavía los medios de comunicación digitales no siempre poseen la certeza y rapidez necesarias, como para permitir que un asegurado o un futuro asegurado, pueda comunicarse rápidamente con su productor asesor, siendo muchas veces necesario que este se movilice o que el cliente se movilice a la oficina del productor. El aislamiento total ha redundado, en estos casos, en un pobre servicio de seguros hacia quienes, mucho más en estos momentos, requieren una asistencia eficiente. Además, los productores asesores, son una pieza importante en el proceso de cobranza, aproximadamente el 45% de las mismas son gestionadas por este canal, y teniendo en cuenta las dificultades de operación que en este momento presentan las distintas bocas de cobranzas bancarias y no bancarias, su intervención es crucial para mantener el flujo de fondos.

- b. Respecto de los liquidadores y peritos, hay que poner de manifiesto que los siniestros continúan ocurriendo y que deben ser liquidados. Esta tarea, en la mayoría de las oportunidades, resulta imposible hacerla digitalmente, pues hay que reconocer el lugar donde se ha producido. Y es llevada adelante no solamente por los liquidadores registrados en la Superintendencia de Seguros, sino también por “peritos” que ellos utilizan como auxiliares para la mejor confección de sus informes. El total aislamiento está redundando en el corrimiento de los plazos, por razones de fuerza mayor, en que legalmente el asegurador debe liquidar y abonar los siniestros. Nuevamente esto redundando en la debilidad del servicio prestado por las aseguradoras. En momentos en que el Gobierno Nacional, justamente, precisa que se inyecte dinero a la economía, los asegurados ven demorado el momento en que se les repara económicamente su pérdida.
- Debe tenerse especial cuidado sobre las zonas más riesgosas. (AMBA o Ciudades importantes del interior) de forma de evitar aglomeraciones en el uso del transporte público.
 - Para las coberturas de caución de la obra pública que va a reiniciar su actividad consideramos conveniente ampliar las empresas estatales nacionales, provinciales y municipales que puedan recibir su póliza mediante los aplicativos “COMPR.AR” y “CONTRAT.AR”. Los organismos estatales no incluidos en este sistema requieren la firma de la aseguradora y su certificación. El sistema en la actualidad usado solamente por una parte del espectro de las empresas públicas permite la inmediata entrega del contrato a su beneficiario sin el requerimiento de pasos intermedios que necesita del contacto entre personas que es lo que se quiere evitar para la protección de la población.

Estamos convencidos que esta gradual la aplicación de estas medidas, permitirán un más eficiente aseguramiento de nuestras tareas.

Desde ya agradecemos V/ atención y nos encontramos a disposición para generar juntos opciones y alternativas que ayuden a superar esta coyuntura que hoy nos afecta.

Alejandro Simón
Pte. ADIRA

Gonzalo Santos Mendiola
Pte. AACS

Carlos Grandjean
Pte. ADEAA

Alfredo Gonzales Moledo
Pte. AACMS