

Ciudad de México, 16 de mayo de 2017.

Versión Estenográfica de la Sesión Especializada “Venta por medios electrónicos en la CUSF y medios de prueba ante la autoridad”, dictada por Ferrán Díaz de Argandoña, José Gerardo López Hoyo y Alfredo Macías Correa, en el marco de la 27 Convención de Aseguradores AMIS realizada en el salón Palacio de la Canal 5, del Centro Banamex, en esta ciudad.

Moderador: A todas y a todos muy buenas tardes, gracias por acompañarnos en esta sesión que tendremos de tres ponencias del área jurídica.

Siempre es un privilegio para mí estar en este podio y compartir con ustedes algunos de los conceptos de la gente que conoce y conoce bien el sector asegurador y específicamente los temas que nos ocupan, que son los temas jurídicos.

Para iniciar justamente esta primera sesión quiero comentarles que la venta por medios electrónicos con motivo de la –incluso– reciente propuesta que se está revisando con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Y los medios de prueba ante la autoridad son el par de tópicos que nos van a ocupar en esta primera ocasión.

Voy a dar una breve introducción y voy a presentar a los ponentes, con quienes ustedes seguramente compartirán una muy buena experiencia.

El acelerado avance de la tecnología ha provocado que muchas empresas y las personas en general, como se veía en las sesiones del día de hoy por la mañana, ya consideran la vía electrónica como una alternativa de contratación de servicios.

Dicha evolución ha implicado cambios normativos y como también se analizaba y es un tema ya hasta un lugar común, la normatividad ha tenido que adaptarse en todo el mundo, precisamente para afrontar estos cambios que han sido verdaderamente violentos, han sido realmente radicales, disruptivos, como se dice ahora.

Dicha evolución ha implicado estos cambios y el objeto del panel será identificar las tendencias en materia de contratación de seguros vía electrónica, sin perder de vista la seguridad jurídica.

Preocupaciones para el sector asegurador serían las siguientes: Conocer los alcances tecnológicos y jurídicos de estas nuevas operaciones de la materia electrónica y tecnológica específicamente, conocer los medios de prueba derivados de la contratación electrónica y las posibles formas de operar con la mayor certeza jurídica.

Como siempre lo hemos dicho en estas sesiones, que son de mangas de camisa, la idea es que compartamos la experiencia con quienes, como decía yo al principio, conocen los temas.

Y es el caso concretamente de los panelistas en esta ocasión. Me voy a permitir presentar a José López Hoyo, quien es Vicepresidente de Análisis y Estudios Sectoriales de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Él ocupa este cargo desde 2016 y es responsable de la realización de investigaciones y estudios de carácter técnico, actuarial y estadístico, económico y financiero para apoyar el diseño de la regulación aplicable a las instituciones de seguros y fianzas, así como del área de análisis de riesgos encargada de la actualización del modelo estandarizado de capital de solvencia y de la aprobación de modelos internos de capital de solvencia también, en su caso.

Cabe decir que, como ustedes pueden ver, el primero de nuestros ponentes, como lo será el segundo, propiamente su actividad es la técnica y la técnica actuarial. Una de las cosas que hemos comentado en los comités y grupos de trabajo del Comité Jurídico de AMIS y sus grupos de trabajo, como digo yo, es un hecho que tenemos que ser interdisciplinarios cada vez más, por eso la intervención de gente tan connotada en estos temas.

Entre 2001 y 2008 fungió como Director General de Desarrollo e Investigación de la Comisión de Seguros y Fianzas y entre 2008 y 2011 fue asesor de política económica de la Presidencia de la República.

Posteriormente, fue coordinador de asesores del Director General en la Comisión Federal de Electricidad. En 2013 fundó una empresa de consultoría energética y hacia finales del 2014 ingresó al Instituto Federal de Telecomunicaciones como Director General de Economía del Espectro y Recursos Orbitales, donde estuvo encargado de la primera licitación del espectro para televisión digital terrestre y de la licitación del espectro AWS para servicios 4G de la banda ancha móvil.

José también trabajó en el sector financiero, así como en la COFECE. A ver si nos explica un poco acerca de qué es AWS.

Es economista egresado del ITAM donde obtuvo su licenciatura en 1994 y posteriormente se graduó como maestro en la Universidad de Stanford en Ingeniería de Sistemas Económicos e Investigación de Operaciones.

Ha impartido clases en la UNAM, en el ITAM, en el Tecnológico de Monterrey en economía, toma de decisiones y formulación de escenarios.

Por otra parte, tenemos la presencia de Ferrán Díaz de Argandoña. Él ya es un visitante, usuario frecuente de la Convención.

Él propuso hace ya años una idea que es importante ahora, cobra una verdadera importancia que de alguna forma está relacionada con nuestros temas justamente del cambio normativo en nuestra circular.

Es socio y Director Ejecutivo para Latinoamérica de Evicertia, compañía dedicada a implementar procesos de póliza electrónica con valor legal en compañías de seguros.

Tiene una MVA en dirección de empresas y ha recibido diversos reconocimientos, entre ellos en 2004, el Empresario Distinguido Menor de 30 Años.

En 2013 el Premio CAMTIC y PROCOMER por el servicio innovador con Evicertia, que es la empresa que él dirige.

Ha sido conferencista internacional y asesor de las superintendencias, cámaras y compañías de seguros, colaborando en regulación y definición de mejores prácticas, procesos de notificación y contratación sin papel e implantación de póliza electrónica.

Entre otras autoridades, ha asesorado a la Superintendencias de Ecuador, Guatemala, Costa Rica y compañías de seguros en esas plazas como Mapfre, Liberty, QBE Allianz en la implementación de proceso de contratación multiplataforma.

Finalmente, tenemos a Alfredo Macías Correa, por muchos conocido. Es licenciado en Derecho de la Universidad La Salle especialista en la consultoría de instituciones de seguros en materia laboral, gobierno corporativo, prevención de lavado de dinero, privacidad de datos personales, así como contratos con canales autorizados de distribución.

Cuenta con más de 22 años de experiencia en el sector asegurador en donde ha colaborado para diversas instituciones, como Seguros Monterrey New York Life, Aseguradora Hidalgo, MetLife y Mapfre.

Actualmente colabora como Director Jurídico de Pan-American México Compañía de Seguros. En AMIS participa activamente desde hace ya muchos años, cosa que agradecemos, en los Comités Jurídicos de Expansión del Seguro, Cabildeo y Protección de Datos Personales, así como en los grupos de trabajo que apoyan en temas vinculados con la normatividad de seguros ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Ha sido moderador y ponente para las anteriores convenciones de aseguradores, así como otros foros de agentes de seguros, y ponencias entre académicos, medios de comunicación, en temas de protección de datos personales, canales de distribución y seguros masivos; además, obviamente la contratación a través de medios electrónicos.

Sin más, los dejo con la presencia de nuestro Vicepresidente que nos acompaña de la Comisión, don Pepe López Hoyo, para quienes pido a todos ellos un aplauso, por cierto antes de eso.

Adelante, Pepe.

José Gerardo López Hoyo: Muchas gracias por la introducción, muchas gracias a AMIS por la invitación.

La verdad dentro de toda mi experiencia laboral que he estado en muchos sectores, jamás me imaginé que iba a estar en una mesa jurídica, si hay algo que no sé es de cuestiones jurídicas.

Pero el tema, y lo estamos viendo y que viene muy relacionado con lo que vimos hoy en las presentaciones sobre el futuro, siempre me ha apasionado mucho, siempre he pensado que las innovaciones son disruptivas y que de repente van a llegar y cuando lleguen no nos vamos a dar cuenta, y nos vamos a dar cuenta ya cuando no podamos hacer nada.

Y en ese sentido, cuando reingresé a la Comisión estaba en discusión, hace ya un año, la modificación a la parte 4.10 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, que era justamente sobre el uso de medios electrónicos.

Y ahí haciendo ciertas reflexiones, sí pensaba que el sector seguros en cuanto a innovación y en cuanto a cuestiones tecnológicas, estaba un poco atrasado y básicamente ese razonamiento venía porque yo venía, en ese entonces, del sector telecomunicaciones.

El sector telecomunicaciones básicamente ve los teléfonos celulares y las bandas anchas y demás, donde durante el tiempo que estuve en el IFT lo único que veíamos era que había crecimientos exponenciales en todos los mercados relacionados con las tecnologías, y crecimientos exponenciales impresionantes.

Cuando empezaron los teléfonos celulares, la primera camada en el primer año, había 600 suscriptores. Ahorita en telefonía celular hay más de 112 suscripciones, millones de suscripciones, hay más líneas de teléfonos celulares que habitantes en el país. Ese es un crecimiento exponencial.

Y si vemos cómo se ve, por ejemplo, la cantidad de datos que hay en internet, también es otro crecimiento exponencial. Si alguien tiene un poco de memoria, no sé si se acuerdan de los discos flexibles que eran de capacidad de 512k. Eso no sirve absolutamente para nada hoy en día.

Y eso ha pasado con todas las tecnologías. Y cuando estaba viendo esta Circular, la 4.10, lo que pasa es que como estaba la circular y seguramente ustedes se habían dado cuenta, no era muy aplicable, había ciertas restricciones que no permitía o que no daba la seguridad de qué hacer cuando contratabas mediante medios electrónicos.

Entonces, ahí empezamos las discusiones con Eduardo Iturriaga, con Karina, con Denisse que trabaja en la Dirección de Desarrollo, y lo que dijimos fue: “vamos a encontrar un mecanismo para flexibilizar las contrataciones por lo menos en donde se pudiera flexibilizar”.

Y entonces empezamos a separar entre daños y vida, y la separación de esta parte entre daños y vida se debía a la regulación que está en la Ley de Contratos de

Seguros, donde dice que cuando quieres asegurar la vida de un tercero, tiene que venir firmada.

Entonces, dijimos: “ese es un impedimento para muchas cuestiones de medios electrónicos y demás, entonces hay que separarla”. Y así nos fuimos en varias discusiones a la hora de estar elaborando la propuesta de la circular que ahorita está todavía en discusión con AMIS, hubo idas y vueltas y esta discusión lleva, si mal no recuerdo, pero debe llevar más de un año, porque yo entré en enero del año pasado, estamos a mayo y seguramente esto empezó como en noviembre. Lleva más de un año la discusión sobre una circular.

Y esto me recuerda también un poco a una de las ponencias que veíamos hoy en la mañana donde uno de los problemas con la regulación es que siempre va atrasada, y así es, con eso tenemos que vivir, la regulación va a venir atrasada porque es parte fundamental, la regulación es una de las cosas que nos da seguridad y cuando viene una innovación tienes que esperarte a ver qué es lo que pasa con la innovación para después cambiar y negociar y hay muchas partes interesadas y demás. Entonces, la regulación va a ser atrasada.

Y parte de lo que buscábamos en esta regulación es que no fuera un impedimento para el desarrollo del sector, pero seguía siendo. En las varias propuestas que enviamos con AMIS estaba esta separación entre daños y vida, básicamente entre daños, vida y muerte accidental por la parte de la Ley del Contrato de Seguro.

Y de ahí no pasábamos, no pasábamos porque todo el tiempo era: tenemos que asegurar la firma del tercero.

Y había un impasse completo, y ahí estuvimos yo creo que ese impasse como seis meses, para hacerles la historia corta.

Y de repente, no está mi jefa aquí, pero en una reunión de comité se le ocurrió una idea brillantísima, y no es porque sea mi jefa, y dijo: “lo que pasa es que lo que se tiene que regular es la contratación de medios electrónicos, no la contratación por medios electrónicos”, y ese es el cambio fundamental en esta nueva versión que es la que estamos discutiendo ahorita con AMIS y que yo creo que va a dar y que es un cambio total.

Nada más aquí, y lo único que les puedo dar de avanzada de la 4.10 es el título de la circular. El actual título es: “Del uso de medios electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y de fianzas”.

Y la propuesta cambia al título a: “De la contratación del uso de medios electrónicos en las operaciones de seguros y fianzas”.

Entonces, lo que estamos regulando ahora es la contratación de los medios electrónicos, y ya no nos metemos con la parte de la contratación en sí de los productos de seguros, y eso va a abrir todo un margen de posibilidades para el sector, para que

venga el desarrollo del sector impresionante; claro, con muchos riesgos y con muchas cuestiones que ustedes van a tener que ver en la parte de cómo contrarrestar esos riesgos y que justo, yo creo que es donde viene aquí Ferrán, donde viene la parte que él podría dar un poco más con lo que nos va a presentar.

Ferrán Díaz de Argandoña: Hola, buenas tardes. Gracias por venir a tomar el café con nosotros. Espero generar inquietudes, pero mi intención es explicarles un poco lo que estamos haciendo en Latinoamérica.

Yo represento a una compañía española, lleva seis años ya en el mercado, y como comentaba antes, hace cuatro años vinimos a México a exponer la idea, era una idea que era innovadora, obviamente en España sigue siendo innovadora, pero es una idea que está generando impacto.

Ya podemos hablar de que a través de nuestros sistemas se están firmando más de un millón de pólizas con diferentes compañías de seguros en diferentes países. Se están notificando procesos como los que veremos ahora con componente legal, donde las compañías aseguradoras están protegidas por lo que llamamos “un tercero de confianza”.

Básicamente les voy a explicar la póliza electrónica y lo que hemos aprendido y casos de uso que ustedes van a poder aplicar en el día a día de su negocio y en el que las inquietudes que les van a ir saliendo las conocemos y les podemos explicar las mejores prácticas.

La póliza electrónica tiene varios procesos, no solo es la firma, de hecho, como nos comentan nuestros clientes en España, no todos los clientes tienen una póliza firmada, pero muchas veces pagan y ese es el contrato, “me está pagando la póliza y, por tanto, se supone que las condiciones generales y particulares de un seguro están aceptadas”. El problema del contrato siempre es cuando hay un problema entre las partes.

Estamos trasladándole a la tecnología, quizá por desconocimiento, quizá por miedo, quizá por ser nuevo, muchos más niveles de los que le exigimos al papel. En el papel a veces no nos preocupan esas pólizas sin firmar, y en electrónico queremos que la firma sea completamente legal, cumpla con la regulación y sea con toda la máxima exigencia. Ahí estamos compitiendo en diferentes mercados.

Pero lo interesante de la póliza es que además tiene otros procesos como el “Conozca a su Cliente”, como la declaración de ingresos, no conozco el nombre exacto en México.

Después tenemos procesos como renovaciones, cancelaciones, cambio de aseguradora, etcétera, que hoy se hacen en papel y que son muy costosos y además muy lentos.

Y el cliente de hoy quiere las cosas al momento que las necesita y no quiere cambiar de medio. Es decir, si yo entro en la web de ustedes donde tienen publicados varios

seguros, yo quiero contratarlos en ese momento porque es cuando lo necesito, y lo que requiero de ustedes es información y poder cerrar el ciclo de contratación; lo que no puedo o lo que no admiten ya los clientes es que me digan: "alguien lo va a llamar o acérquese a las oficinas para contratar". Ahí estoy matando tanto la estrategia comercial o digital de la compañía, como el interés del cliente por mi póliza.

Si tenemos claro que el objetivo es hacer desaparecer el papel y convertir la compañía y empezar a competir en lo electrónico donde todo es más rápido, y poder llegar a diferentes sectores de la población a los que a lo mejor sin lo electrónico lo digital no podría participar, lo que tenemos que tener claro es cómo cumplo con la ley o cómo me protejo como aseguradora ante los conflictos que van a venir en un canal nuevo y en un canal en el que desconozco.

Nosotros en forma indirecta hemos tenido que formar a varios abogados, hemos hecho convenios con colegios de abogados porque también hay una necesidad de conocer lo que es una prueba electrónica y una necesidad de conocer lo que es una póliza electrónica.

Estamos acostumbrados a ver el papel y a partir de mañana desaparece el papel. ¿Cómo hago para hablar, lo fotocopio, lo puedo imprimir, puedo entregar a través de un correo una póliza electrónica, etcétera? Por eso es importante el cumplimiento legal.

Partiendo de la base que tenemos leyes parecidas en casi todos los países, no es que México sea una excepción. Las mejores prácticas que hemos ido viendo es que hay cuatro pilares.

Uno es que tengo que dar la facilidad de póliza electrónica a todos mis canales; la otra es que en función de la póliza que estoy vendiendo y el riesgo que voy a asumir, debo diferenciar la funcionalidad de firma, es decir, no para todos los contratos hoy en día nos vamos al notario.

En las pólizas tiene que ser algo parecido, es decir, no para todo voy a exigir la máxima validez legal de la firma. Hay ciertas pólizas donde la carga de la prueba va a ser de la aseguradora y la aseguradora va a poder asumir un riesgo. ¿Me explico?

Si yo vendo contratos de seguros masivos donde lo que va a pagar el cliente es más caro que el método de firma que le voy a exigir, no voy a tener ningún éxito, el cliente no va a comprar un token para firmar una póliza que le cuesta menos que el token.

Y además el cliente digital está ya acostumbrado a firmar contratos, cuando compran un billete de avión, cuando se dan de alta en Facebook, cualquier cosa que hacemos hoy en día hay un contrato entre las partes.

Y a nadie nos preocupa cómo va a ser ese contrato, cómo se firmó; lo que nos preocupa es que haya una venta. Lo que estamos haciendo es agilizar esa venta y la compañía es la que decide cuál es el riesgo en función de la póliza a vender.

Otra de las cosas importantes es la comunicación con el cliente, no solo queda en la contratación de la póliza el trabajo, no; hay otros procesos involucrados en la entrega y que además la superintendencia nos va a exigir.

Nuestros clientes cuando tienen un problema tienen que demostrar que comunicaron, y ese demostrar que comunicaron es algo que nosotros como terceros de confianza facilitamos a los clientes.

¿Por qué? Porque un cliente tiene que saber cuándo se renueva, cuáles son las condiciones del cambio, y no vale con enviar un correo electrónico.

Es decir, lo pueden hacer, pero cuando el cliente llegue y diga que no recibió el correo, ¿cómo demuestro yo como aseguradora que sí lo entregué?

Las compañías lo que saben es que mandan muchos correos y todos nosotros sabemos que mandamos muchísimos correos al día, pero la única forma que sabemos que lo recibió el cliente es porque no nos contestan.

Pero realmente cuando hay un componente legal, como una notificación en papel fehaciente, la única forma de que tengo que hacerlo es utilizando un tercero que me certifique esa entrega y que ante un conflicto pueda ayudarme a demostrar; es decir, no soy yo el que digo lo que hice, sino hay un tercero que defiende mis operaciones.

Y ahí hay diferentes métodos, como es el correo, como es el SMS, incluso notificaciones que estamos haciendo en papel y en electrónico, y la primera que llega es la que cuenta para poder demostrar el proceso.

Y por último es la custodia. ¿Qué está pasando cuando vendemos una póliza? Que el que custodia la póliza es una de las partes, es decir, es la aseguradora.

Entonces, si la aseguradora custodia y es la que va a presentar la prueba, ¿cómo demostramos que ese fue el documento que firmó, cómo demostramos que ese documento se firmó en la fecha que la aseguradora dice?

¿Cómo podemos demostrar cosas como que nadie lo modificó o que por un interés de la aseguradora en defender un riesgo no me la ha modificado o cambiado?

Entonces, esa custodia de la información tiene que estar también en un tercero que no tenga interés entre las partes.

Cuando las compañías quieren cumplir con estos cuatro pilares, como les decía, y obviamente con el quinto que es cumpliendo con las leyes, y ahora mi compañero va a hacer una introducción a las leyes que tenemos en México para que podamos entender.

Todo esto ustedes lo pueden hacer solos, realmente hay compañías que lo están haciendo solas y realmente no hay problema, van a poder vender pólizas cumpliendo con estos cuatro pilares, incluso sin cumplirlos.

El problema será cuando tengan un conflicto y el problema será cuando varios clientes tengan conflicto y el problema será cuando les cueste a ustedes demostrar las cosas más tiempo del que les lleva a lo mejor demostrarlo en papel.

Cuando ustedes adoptan la póliza electrónica tienen que tener en cuenta los riesgos. Uno, como les comentaba, es que no se puede asegurar si se entrega al cliente.

El segundo, es que no podemos conocer la fecha y hora de los sucesos, necesitamos que alguien los certifique, y esa hora y fecha, ¿qué, es la hora y fecha de mi servidor, la fecha y hora del cliente?, ¿puedo modificar la fecha y hora de mi servidor para que me parezca que lo contrató unos días después o unas horas después?

Fraudes con el cambio del contenido. No sé si ustedes, supongo que les ha pasado, ¿ustedes han firmado alguna vez con una firma autógrafa en una Tablet? Es algo que ya se está haciendo en el día a día.

Y yo me fijo en la gente, ¿ustedes muchas veces cuando firman ven el contenido de lo que están firmando? No, firmamos. ¿Por qué? Porque hay confianza, estoy en una entidad o un cliente, pero yo firmo.

¿Y esa firma quién se la queda? La compañía.

¿Y quién me dice a mí que esa firma no la van a utilizar para una póliza de seguro que yo nunca firmé? ¿Cómo puedo demostrar firmando? Pues todos firmamos a una velocidad increíble, cuando pagamos con tarjeta, a lo mejor ni vemos el monto, cuando compramos, cuando vamos a hacer la revisión del automóvil.

Entonces, para una aseguradora yo como consumidor sólo poder levantar la mano y decir: “sí, a mí me hicieron firmar en una Tablet, pero yo no vi el contenido, y además la firma se la quedó la aseguradora”, por tanto, aseguradora demuestra que esa firma fue la póliza que yo firmé y que ese riesgo no me lo cubrías.

Es imposible, van a pagar, van a tener que aceptar.

Hoy ha salido una noticia en Costa Rica que a un cliente se le quemó una casa hace una semana y hace tres años la compañía le canceló la póliza, pero como no había notificación fehaciente son responsables.

Y así me pasa con clientes que me dicen: “Ferrán, no estoy pagando un accidente de un automóvil, porque tengo la notificación fehaciente de tu correo electrónico, tengo una prueba legal que me demuestra que el cliente aperturó el correo hace un año y medio”, y eso permite no pagar un siniestro, permite no pagar un accidente de un automóvil.

¿Por qué? Porque presentamos esa prueba y si es necesario vamos a juicio, pero no son ustedes los que lo demuestran, somos nosotros.

Como les decía, ¿cuál es la solución o qué visualizamos nosotros hace seis o siete años?

Utilizamos un concepto que quizá legalmente no es el correcto, pero al que tenemos. El tercero de confianza es como un notario electrónico, es alguien que está viendo todo lo que sucede, y que obviamente les defendemos a ustedes, pero por el otro lado el consumidor también se encuentra defendido.

Es decir, en España hemos cambiado quizá la dinámica y las compañías que utilizan el tercero de confianza tienen una mejor imagen ante sus clientes, es una fortaleza como compañía decirles a mis clientes: te certificó las cosas y que estén tranquilos porque no va a haber modificaciones en lo que firmo en electrónico.

Como sabrán, en España ha habido fraudes con bancos que han demostrado firmas falsas porque la presión comercial es muy alta, y los comerciales a veces generan fraude en pólizas o en contratos que no se venden.

¿Por qué? Porque hay una comisión, ellos cobran la comisión y al cabo de un tiempo vamos a demostrar que eso no existió, pero la comisión ya la tienen.

Lo que hacemos es capturar pruebas periciales en tiempo real, las firmamos electrónicamente para demostrar que nadie modificará el contenido cuando la prueba sea necesaria de demostrar, sellamos en tiempo utilizando servidores en la nube atómicos que sirven para este tipo de procesos.

Y para los clientes que lo necesitan tenemos notarios que además levantan un protocolo de acta en el que demuestran que todo lo que nosotros sistemas dicen son ciertos, y esa acta notarial permite a las compañías tener un segundo nivel de seguridad que es con un notario, el cual tiene fe pública y es mucho más alto que quizá el que generamos nosotros.

Pero nuevamente, para cada proceso o para comunicación o para cada tipo de firma, tengo que decidir cuál es mi nivel de riesgo y cuál es mi nivel de seguridad como compañía.

Y ese es el valor de lo que nosotros ofrecemos. La certificación y las pruebas que generamos. En un proceso normal de firma nosotros primero demostramos que el cliente pudo leer todo el contenido, certificamos el contenido y después hacemos diferentes métodos de firma, como les explicaré después en otros casos.

Y una vez el cliente firma, lo que hacemos es generar pruebas en tiempo real, pruebas que la compañía tiene a su acceso para poder en un futuro defender, y esas pruebas tienen el contenido registrado, los intervinientes, el momento y el consentimiento del cliente.

¿Qué tienen los clientes? Un *dashboard* de control con todas las pólizas que se firman en tiempo real, con todas las notificaciones, si el cliente la aperturó, si no lo aperturó, si

aceptó, si el correo electrónico ya no existe, si el cliente ha cambiado de correo no vamos a poder entregar, si el cliente tiene el buzón lleno no vamos a poder entregar. Pero nosotros estamos cumpliendo con la parte del contrato.

Todo ese dinamismo de lo que pasa en lo electrónico como compañía debemos tener el control. No puede ser que mandé 100 correos y me despreocupa de si le llega o no al cliente una renovación de una póliza, tengo que certificar, tengo que saber que sí le llegó.

Y esas pruebas que generamos en cada uno de estas diferentes entregas, generamos esos certificados que permiten demostrar todo lo que sucede en la entrega de la póliza, en la firma, si hay varios intervinientes en la firma, cada una de las capturas de la firma, si hay alguien que tiene que validar la firma o la póliza que va a firmar el cliente también lo certificamos.

Y cada una de estas pruebas son las que se presentan si es necesario demostrar ante alguna entidad, o incluso, ante el cliente.

Nuestros clientes lo que nos dicen es que gracias a estas certificaciones, cuando se las comparten con los clientes, muchas veces la reclamación termina ahí, porque ya es una pelea con la aseguradora, es una pelea con una compañía que se dedica y está certificada para hacer esto.

Y al hacer clic en cada uno de estos certificados o affidavit lo que aparece son datos técnicos y datos probatorios de todo lo sucedido, desde qué dispositivo móvil he firmado, desde qué IP, dónde estaba cuando firmé, desde qué correo electrónico, etcétera.

Cualquier cosa que podemos firmar, obviamente también el contenido, las personas vinculadas, el detalle y toda la comunicación entre servidores. Es decir, si yo notifico, lo que haría un perito informático en caso de que tengamos que demostrar ante una autoridad qué sucedió, nosotros ya se lo entregamos en tiempo real, no nosotros, ustedes que son los que tienen acceso a todas estas pruebas en tiempo real.

Sencillamente las comparten con las personas interesadas y un perito informático al ver todo esto seguramente, bueno, tendrá que hacer su trabajo, pero lo que se va a encontrar es lo mismo que nosotros.

Y nosotros certificamos, por ejemplo, en este ejemplo es una certificación de confirmación de entrega donde el miércoles 3 de febrero estamos certificando como entidad que entregamos al cliente lo que la aseguradora quería presentar.

Y en caso de firma, describimos el proceso de firma, capturamos los datos utilizados, incluso podemos solicitar la copia de la cédula de identidad, copia del domicilio, etcétera, y todo eso forma parte de las pruebas que vamos a presentar en caso de que tengamos que identificar al cliente.

Ya he ido hablando un poco, pero en resumen, diferentes procesos en los que las compañías aseguradoras y los corredores nos están utilizando, en la emisión de demostrar que el cliente tiene la diferente información que me exige la regulación para poder comparar y escoger su seguro.

En la entrega al asegurado de todos los documentos para que se firmen, ya sean las condiciones generales y particulares, la factura, el acuerdo de pago, si voy a debitar de la cuenta, etcétera.

En renovación y cancelación, procesos críticos y bastante masivos, en envío de la renovación del certificado anualmente, la aceptación de diferentes cambios de la póliza donde a veces se exige una aceptación del cliente o una firma del cliente.

En notificaciones de baja de póliza, si mi producto va a desaparecer dentro de dos años, de un año y medio, tener la prueba de que informé al cliente para que se pasara a un nuevo producto.

La notificación de cancelación por impago, cuántas veces los clientes no pagan, pues tenemos que demostrarle a la autoridad o a quien nos lo solicite que informé al cliente de que me debía, de que tenía que pagar, le di el plazo que establece la ley y luego de varias notificaciones le cancelé la póliza y le notifiqué de esa cancelación para que esté informado que ya no está cubierto por el riesgo.

En seguros colectivos, cuando una compañía gana una póliza colectiva tiene que informar a los nuevos aseguradores de quién es la aseguradora que hay detrás, esto es diferentes regulaciones a nivel latinoamericana.

Cosas como facturación, la factura electrónica está en México, el nuevo problema que va a venir es, está bien que esté la factura electrónica, pero yo como cliente si nadie me certifica que la recibí puedo no pagar, y estarán exentos de pago.

Realmente si no hay nadie que certifique que me lo entregó, yo diciendo que no la recibí, no sé la deuda y, por tanto, no tengo por qué asumir el pago.

Y tenemos ejemplos con estados de cuenta de bancos con cortes de luz, con cortes de servicios públicos, donde la autoridad le ha hecho devolver o le ha hecho tener que llegar a un acuerdo donde el que había hecho las cosas correctamente pierde porque no tiene cómo demostrar esas notificaciones.

En liquidaciones y finiquitos. Ya hay compañía que antes de paga le piden al cliente que firme y autorice tanto a los beneficiarios, como las cuentas, como el monto, para no volver a abrir un caso que ya puede estar cerrado.

En diferentes casos de seguros, Allianz nos está utilizando en diferentes canales, en un proceso de mail, donde ya puedo vender directamente al cliente mandándolo un correo electrónico.

Ustedes tienen información muy valiosa de sus clientes, de los productos que tienen. Podemos hacer una campaña comercial en la que pueden vender productos que estén relacionados con el perfil del cliente.

Y sencillamente mandarle un correo electrónico ustedes ya tienen, digamos, que ya están aceptados por el cliente, ya tienen ganada su confianza, por tanto utilicemos un canal como el correo electrónico para vender una póliza electrónica. Es ágil, es barato y vamos a tener un impacto comercial en la compañía.

Por SMS igual, ya hay compañías que están vendiendo con SMS, donde al final del SMS hay un link para que el cliente pueda acceder al contenido de la póliza y firmarlo con un PIN al SMS, con un PIN al mail, etcétera.

Como les decía, en temas postales estamos trabajando con compañías para mandar papel y electrónico, o incluso en el papel en lugar de utilizar ocho hojas de notificación hay un link y nosotros certificamos cuando entran al link que accedieron al contenido, son diferentes cosas con las que estamos innovando con ustedes.

En póliza electrónica vendiendo directamente por correo electrónico.

Algo importante es que las compañías tienen que formar a sus clientes, no está solo la parte de voy a vender o voy a ir a lo digital, sus clientes no conocen cómo lo tienen que hacer, no conocen el medio, y muchas veces necesitan que las compañías les formen y les preparen.

Por ejemplo, con QBE Ecuador han preparado un manual de usuario que les ha dado un impacto positivo, porque muchas veces los clientes me dicen: "Ferrán, ya he salido con póliza, pero no estoy vendiendo, los clientes no me firman, los clientes me llaman porque no saben qué es lo que están recibiendo".

Pero eso no es toda la culpa gracias a nosotros, nosotros permitimos que firmen, pero vuestros clientes tienen que tener confianza en el medio y saber lo que están haciendo.

Igual que explicarles lo que supone utilizar un correo electrónico o un SMS. Si pierden el teléfono, si cambian de número, cambian de correo electrónico, su obligación es informarles a ustedes, es como cuando perdemos una tarjeta de crédito que rápidamente informamos. Es un medio de identificación importante.

Por web, por ejemplo, en Seguros Equinoccial, nuevamente con la póliza, entran en la web y directamente se van con un seguro y la compañía lo que está recibiendo son notificaciones de qué tipo de productos y servicios están utilizando.

Y en Tablet como les comentaba, la diferencia es que nosotros capturamos la firma, nosotros certificamos qué firma se está juntando con qué contenido y, por tanto, no puede haber fraude ni se puede utilizar la firma en otro tipo de póliza.

Y en Tablet estamos trabajando con compañías que ya reciben a sus clientes en Tablet, mucho más fácil de capturar los datos, no tengo una reingeniería después de tener que entrarlo en los sistemas y además ya tengo la información del cliente muchas veces cargada.

Y clientes, por ejemplo, corredoras de banco donde ya reciben al cliente cuando va a sacar dinero y le intentan vender cualquier seguro a través de una Tablet de forma ágil y rápida.

Y un poco para que vean en Latinoamérica el trabajo que venimos haciendo, pues mi responsabilidad es expandir el negocio por Latinoamérica y, obviamente, cada vez hay más compañías.

Como les decía, hace tres años empezamos el valor del servicio se está demostrando porque estamos creciendo y la confianza que depositan en nosotros. Yo a mis clientes les digo que soy su seguro, porque mientras no me necesitan, parece que pagan por algo que no les da valor.

Pero cuando un cliente llama y hay que hacer frente a algún siniestro o alguna demanda y realmente con mi prueba se exigen de ese pago es cuando me vuelven a llamar y me vuelven a decir: “hablemos de más procesos o hablemos de más implantaciones dentro de la compañía”.

Estamos creciendo en las compañías con pilotos, con proyectos muy pequeños, pero después somos tanto verticales porque crecemos en masivo, como horizontales porque nos van adaptando en todos los procesos de la compañía.

Por poner un ejemplo, en la regulación europea ya se exige el tercero de confianza dentro de la contratación electrónica, ya tenemos un espacio legal dentro de lo que es la regulación de firma electrónica y lo que es la regulación de contratos.

Porque se han dado cuenta que tanto para la superintendencia, como para el consumidor y para ustedes como aseguradoras, es una unidad que regula y que garantiza que todo lo que sucede en lo electrónico sucede de forma correcta.

En México acabamos de llegar, acabamos de firmar con Falabella un proyecto para que puedan vender tarjetas de crédito desde las tiendas departamentales donde van a estar.

Falabella es un banco chileno que viene a México y que ya tiene el permiso de la Comisión Nacional para trabajar con la firma electrónica que nosotros ofrecemos en Tablet a través de un PIN recibido en SMS; donde los clientes van a firmar la aceptación de las condiciones de la tarjeta de crédito con nosotros.

Ya es un primer paso y eso nos anima igualmente con el cambio en la regulación que se está trabajando y de la que estamos muy atentos, nos anima que estamos cumpliendo y que las cosas van hacia donde nosotros pensamos que deben ir.

Y para terminar, decirles que ya el Tribunal Supremo en España, donde estamos mucho más implementados, somos la primera compañía a la que le ha validado una affidavit o una certificación, y ha validado en un juicio con clientes donde han llegado a última instancia, pues ha reconocido el certificado generado por nosotros como valor de prueba para la compañía que nos utilizó y, por tanto, le ha eximido de lo que le estaban demandando.

Hasta aquí mi presentación. Espero haber generado un poco de curiosidad y estoy a su disposición para todo lo que necesiten ahora o cuando piensen en proyectos de póliza electrónica donde el mercado que hay detrás es infinito y donde van a impactar positivamente a su compañía.

Muchas gracias.

Alfredo Macías Correa: Muchas gracias, Ferrán, nuevamente. Ya pasando un poco al contexto legal, es muy ambicioso decir que vamos a hacer una introducción y mucho menos pasar por todo el concepto completo de ya tantos puntos que hemos venido discutiendo.

Pero si podemos poner la lámina siguiente.

Entonces, sin duda lo que nos comenta Ferrán en una plática bien interesante, ya un complemento de lo que ya tuvimos hace dos años y la verdad con el avance que nosotros hemos tenido en estos análisis y discusiones en el buen sentido de llevar a una mejor redacción todo el tema de medios electrónicos y su contratación.

Sin duda es un gran reto, pero lo que sí es un hecho es que el concepto como tercero de confianza todavía está un pasito delante de lo que primero tenemos que lograr y por lo menos armonizar.

Porque yo creo que, por ejemplo, aquí tenemos la cita más importante, de donde nace todo el concepto de los medios electrónicos y donde ya se expresaba de alguna manera el artículo 214 en donde se prevé que los medios de identificación que se establezcan en sustitución de la firma autógrafa para los casos en donde se necesite, debe producir los mismos efectos.

Entonces, de aquí partimos para toda la regulación secundaria que vamos a necesitar para que nos fortalezca todos estos procedimientos de la venta electrónica y está dinámica que ya llevamos.

Cabe mencionar que también desde antes de la nueva ley ya había algún intento de indicación, los señalamientos hace los medios electrónicos, lo que es la entrega de las pólizas de manera por dispositivo electrónico o medio electrónico.

Recordarán antes de la Circular Única de Seguros y Fianzas, existía todavía la Circular 25-5 para todos los que lo recuerden; ahí empieza a haber el primer intento de reconocer la transaccionalidad a través de medios electrónicos.

Y con base en eso, se ha venido transitando y, sin embargo, todavía la Ley sobre el Contrato de Seguro en su artículo 19 sigue indicando que la prueba de la póliza, la prueba del contrato tiene que ser a través de un medio físico, de un medio escrito.

Entonces, aunque son leyes que podríamos pensar que están al mismo nivel, siguen sin estar armonizadas. Pero de alguna manera esto ya es el disparador para seguir adelante con todo el proceso de medios electrónicos.

En ese sentido, la Ley sobre el Contrato de Seguro también menciona, y lo que hemos pensado continuamente, sobre todo por los temas de las pólizas de seguros de vida, que decimos: “bueno, tendrían que ser siempre firmadas”, y la famosa firma autógrafa.

Y encontramos que el anterior artículo 214 dice que habrá distintos procedimientos, distintos medios que sustituyan a la firma autógrafa. Y también aquí empezamos a revisar los distintos conceptos que se manejan, y más que la firma autógrafa, aquí lo que tenemos es la manifestación del consentimiento.

O sea, no dice firma autógrafa la Ley sobre el Contrato de Seguro, lo que está manejando es que en una póliza donde interviene el riesgo de muerte de un tercero, es nulo si no interviene el consentimiento de la persona.

Así llegamos básicamente, insisto, no pretendemos más que dar un breve repaso para puntualizar ciertas discusiones que ahorita es lo más importante que vamos a tener, una discusión mucho más importante sobre esta regulación.

Y bueno, el marco legal, como ya lo mencionaron, el 4.10 que establece ya de alguna manera lo que va a ser la manera de transaccionar a través de medios electrónicos, y es donde tenemos ya la distinción de los distintos, yo le llamaría umbrales, que van a sustituir a esa firma electrónica, tomándola como en base de la transacción electrónica.

Y así tenemos que el 4.10 en sus premisas iniciales va a señalar desde cuáles van a ser esos procedimientos para sustituir esa firma, como lo es procedimientos para identificación del usuario, en otro nivel los procedimientos para la autenticación, y así como las propias notificaciones que se le van a dar a ese propio usuario de los medios electrónicos.

Entonces, como lo estamos viendo, esos medios van a tener, son de distintas formas como se pueden estar identificando, y es una manera en donde alguna forma en distintos ámbitos se va a tener que regular, y eso es lo que tenemos actualmente.

También un breve repaso de estos famosos, ya los hemos estudiado muchísimo, lo que son los factores de autenticación, que previamente los factores sabemos que existen, los niveles de seguridad.

Los niveles de seguridad que te dicen: “vas a necesitar para tener la certeza si es la persona la que está suscribiendo el contrato”, ya sea que le vas a pedir un nivel de seguridad o dos niveles de seguridad, de acuerdo a alguna de estas dos categorías, que de alguna manera hemos estado estudiando ya muchísimo tiempo.

De hecho, creo que sí tenemos más de un año revisando la regulación, yo creo que desde que salieron los primeros proyectos estábamos revisando esos temas.

Lo platicábamos hace ratito, ya tienen hasta una modificación después de que se emitió la regulación secundaria, en su primera emisión tuvo un segundo cambio.

Y finalmente, estos niveles son los que acorde con ellos vamos a estar tomando como base para determinar la certeza de quién está suscribiendo estos contratos. Como ya aquí nos acaba de decir José, el tema que está transitando hacia la circunstancia de que ya el contrato de seguro, que también recuerdo que era una de las primeras discusiones que teníamos, donde decíamos: ¿Qué vamos a contratar, solo el seguro o los medios a través los cuales vamos a seguir transaccionando las distintas posibilidades que tiene el seguro?”.

Y entonces me acuerdo que sí fue una de las primeras distinciones importantes hacer esa separación de cuándo estamos contratando un seguro, el cual pudo haber sido a través de un medio tradicional, inclusive un medio electrónico; y cuándo vamos a transaccionar alguna otra circunstancia de la póliza a través de los medios electrónicos.

Si hacia allá vamos, creo que va a ser una circunstancia bien interesante; pero insisto, sería el primer paso definir o unificar ese criterio de cuál va a ser el medio o el procedimiento idóneo que certifique la persona en la contratación del seguro o en las siguientes operaciones de los seguros, quedando en un tercer nivel, y sería lo idóneo considerar un tercero de confianza, como nos viene a platicar Ferrán, porque es un procedimiento que yo entiendo mucho más avanzado.

Así hemos venido transitando en el sentido de que, de alguna manera la regulación sirve para identificar determinado nicho que pueda venderse o comercializarse a través de los medios electrónicos.

Dentro de las distintas discusiones también se han establecido qué tanto puede vender cualquier tipo de producto a través de los medios electrónicos, o sin embargo, tiene que ser un nicho como el masivo y donde parte de las discusiones se han establecido de que las aseguradoras son las que requieren o las que les corresponde asumir ese riesgo, si la persona con la que están contratando es la persona adecuada o simplemente ya lo tienen descontado dentro de su suscripción masiva, que pudiera ser la posibilidad que no sea la persona la que está firmando, con esa posibilidad.

Yo aquí al panel le hago el primer cuestionamiento, no sé qué opinen.

¿Qué tanto estamos dándole validez al contrato o se queda en un tema de validez de un contrato? ¿O qué tanto también en un momento dado, por ejemplo, en el caso de un seguro de vida, decimos en un seguro de vida masivo, que ya de por sí un procedimiento normalmente antiselectivo, pero digo, bueno, no me importa tanto los niveles de seguridad porque yo ya sé, yo ya tengo ubicado más o menos mi siniestralidad y tengo ubicado que a lo mejor alguno de ellos no podría ser el que esté contratando?

¿Qué tanto fue importante la certeza o qué tanto fue la importancia de la certeza de que el contrato fuera válido? Sería uno de los primeros puntos que ahorita si quieren lo seguimos discutiendo.

Y por último, vamos a pasar lo que es al tema que se le ha venido llamando, inclusive desde hace dos años, lo que es el medio de prueba. Y en cuanto al medio de prueba, rápidamente sin hacer nuevamente, haciendo un repaso muy simple, ya el consentimiento como todos lo conocemos, que siendo tácito o expreso, y en el caso expreso permite todo el medio de la tecnología, mientras pueda ser acreditable.

Y en el caso que tenemos para el Código Federal de Procedimientos Civiles, el caso ya de un litigio, vuelve a ser de alguna manera lo mismo.

La tecnología, lo cual es disponible o es factible que sirva como medio de prueba, y en ese sentido, una vez como medio de prueba qué tanto, cómo sería en México esos medios de perfeccionamiento funcionarían como tal.

Y aquí viene el siguiente cuestionamiento que yo haría aquí al panel. Qué tanto en este tipo de comercialización, porque este tipo de comercialización para los que no han ubicado este nicho a través de los medios electrónicos, insisto, a través de los medios masivos como que han pasado por alto de alguna forma un poco las regulaciones.

El mismo usuario a veces puede ser hasta incómodo o molesto la propia regulación, porque le impide. Cuántas veces cuando empezamos a transaccionar a través de internet nos fijamos en algún tipo de circunstancia que nos protegiera, simplemente comprobábamos cuando nos llegaba el producto y decíamos: “funciona, pero no acudíamos a ninguna otra ley”.

¿Qué tanto la regulación está funcionando para esa protección y qué tanto esa protección también le está demandando el usuario?

Es un tema interesante respecto de lo que funciona, de qué tan eficaz podría ser la regulación en la que estamos trabajando respecto del usuario de los seguros.

Y finalmente, y sobre todo regresando al tema de prueba, ¿qué tanto le sirve la prueba a nosotros o a lo que decía ahorita Ferrán? ¿A quién le sirve realmente la prueba?

Normalmente el usuario no sería quien estuviera cancelando, no sería quien estuviera, normalmente siempre atribuye tener esa protección.

¿Qué tanto le ha convenido a las aseguradoras? O en algún otro sistema financiero, que cuando un usuario de carácter que contrata a través de medios electrónicos, que no está conforme con la contratación, ¿qué tanto se le insiste en decir: “mira, aquí está la prueba de que me dijiste que sí al teléfono, sí es tu firma”.

Por ejemplo, regresando a los niveles de autenticación, la propia firma biométrica. Recuerdo que Ferrán en alguna sesión también nos dijo la firma biométrica era mucho más fehaciente que la propia firma autógrafa. Son esa serie de cuestionamientos que comentamos.

Y quedaría pendiente, ahorita que estamos enfocados en el tema de cómo transaccionar a través del medio más certero, tenemos todo el tema de la seguridad que todavía trae la regulación, que ése no ha sufrido modificación, ni siquiera ha habido discusión, y ahí hay un tema pendiente.

Y cómo transitarían también la transaccionalidad o la manera en que comercializan también nuestros propios agentes de seguros y las personas morales con base en el 102 y el 103 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, que creo que no están completamente contemplados en la regulación.

Pero en fin, yo ya dejé aquí algunas preocupaciones, sería interesante comentarles. No sé qué opinen.

Moderador: No sé si hay algún comentario por parte de ustedes sobre el particular.

Ferrán Díaz de Argandoña: Yo creo que has tocado el tema.

Primero, como toda compañía tenemos que saber a qué riesgos nos queremos exponer, qué vamos a vender en lo electrónico, no todo sirve para lo electrónico, hay pólizas que se tienen que negociar con el cliente, que hay que verlo, que hay que hacerle pruebas, hay otras pólizas que no.

Como comentaba antes, en papel no todas las pólizas se firman, seguramente las que no se firman es porque a la compañía le preocupa menos si soy yo o no, y lo que quieren es recibir un pago.

Hay que hacer un estudio, cada compañía funciona en función de su identidad. Lo que sí es cierto es que cuantos más pasos le hagamos hacer al cliente, menos clientes capturaremos en lo electrónico; porque los clientes están acostumbrados a un botón, aceptar, a un clic, y que no quieren que ni se cuestione su identidad, a veces molesta lo electrónico hacer demostrar.

Nosotros tenemos procesos con clientes donde hay prueba de video, o sea, el cliente que está contratando la póliza por el nivel de riesgo de la póliza o por el monto que vamos a contratar, no solo me firma, quizá no lo he contado aquí, pero se conecta por video y le hacemos mover la mano y cerrar los ojos y que nos enseñe su DNI.

El DNI al final puede ser, la cédula, puede ser la de mi madre y ser yo el que estoy escaneándola y haciéndola.

Hay muchos niveles de seguridad, esto está ya muy trabajado, lo que pasa es que lo que tienen que ver es qué póliza voy a vender, qué riesgo quiero asumir y cuánta gente quiero capturar y cuánta gente no quiero que en el proceso se me vaya, como muchos de nosotros que entramos en cualquier cosa, pero se empieza a complicar y de repente cierras la página, porque dices: “no es para mí”. Eso es así.

Obviamente los masivos tienen un impacto mayor, son más rápidos, menos volumen, menos nivel de seguridad, pero bueno, tenemos compañías que están vendiendo también pólizas de vida.

Entonces, poco a poco también ustedes van a tener que ganar confianza, por eso lo que les decía de los pilotos, las compañías muchas veces empiezan y no saben el impacto, no saben si el cliente va a llamar a quejarse, no saben si la prueba va a servir.

Y de todo esto aprendemos juntos y de eso se trata, pero es un canal que se tiene que explotar, porque si no lo explotan ustedes van a venir compañías que lo van a explotar y que van a capturar a sus clientes, que son las compañías, como decían esta mañana, las Fintech ya son capas que conocen a los clientes y que a todos ellos les piden pólizas, pero no tienen ninguna información.

Adelantémonos a esto y explotemos un mercado que está demandando los servicios que ustedes ofrecen.

Moderador: Muchas gracias.

José Gerardo López Hoyo: A lo mejor nada más complementando lo que decía Ferrán, esto es mucho la decisión de las propias empresas. Ellas son las que tienen que decidir qué nivel de riesgo quieren asumir, incluso fuera de ahí, de un litigio, para que ellas mismas sepan si realmente le llegó una notificación al cliente o no, pues le sirve de repente saber.

Por ejemplo, cuando estaba en cuestiones de subastas electrónicas, lo que le pide es: “dame todo el look de cómo subastaron cada quien, en qué segundo y en qué microsegundo subastaron para ver quién ganó en el último botón”.

Y eso lo que le da seguridad es al propio subastador de decir: “bueno, sí, el sistema me dio al ganador que debía ser el ganador”, y eso es para las propias empresas.

Y aquí un poco de la parte de la circular, yo creo que la circular lo que tiene que hacer es dar unas cuestiones mínimas y ahí quedarse, porque como les decía, la regulación siempre va atrás y la tecnología va avanzando muy rápido.

Incluso, si por ejemplo, si en la circular hubiéramos puesto: “oye, necesitamos que para este nivel sea un token físico”, pues ya nos hubiéramos quedado atrás, porque ya los token son virtuales, ya vienen los token en el celular y demás, ya ni siquiera te tienen que dar un aparato adicional, sino es una aplicación.

Básicamente ahí por si hay preguntas.

Moderador: Bien. Algunas preguntas veo aquí. Si son tan amables de pasar el micrófono. Muchas gracias.

Pregunta: Buenas tardes. Maribel Alcántara, de Seguros Argos.

Yo quisiera para José preguntarle, ¿qué tanto en esta regulación están pensados los microseguros? Porque hoy es un hecho que es como el mercado objetivo, el mercado que el gobierno, que muchas aseguradoras queremos acceder.

Para esto, bueno, luego también va para Ferrán, debes de ser un costo mínimo la certificación. Y la verdad es que creo que es un mercado totalmente virgen para explotar y que siempre olvidamos por el tema de que la prima es pequeña, pero realmente es un mercado superbueno que creo que hemos olvidado en la regulación.

Y que hoy yo traigo 12 años trabajando en el tema de microseguros y de verdad con lo que todo los días me topo cada que queremos vender uno de estos seguros en los programas, es la comisión; lejos de ser para mí un aliado.

Y hay cosas, mira te hablo como de Rif que hablaron hace rato, realmente yo digo: “¿Qué más autenticación quieres que a quien le estoy vendiendo es a alguien que está certificado por el SAT?”

Ellos ya lo validaron, ya dijeron que ya está, y solamente le estoy vendiendo un seguro a la plantilla de gentes del SAT, y aun así me la retachan y me la retachan.

Y el otro tema es obviamente con Ferrán, el tema del costo. Lo que tú haces está para este mercado o realmente es para un mercado de pólizas con mucho más valor, te estoy hablando de pólizas que pagan 120 pesos al año, pero estoy hablando de millones de usuarios.

José Gerardo López Hoyo: Bueno, muy rápido. Un poco como está la regulación, ya la parte de la identificación del cliente ya va a ser una cuestión de las empresas.

Ellos van a tener que asegurar que el cliente sea quien dice ser.

¿Cómo lo van a hacer? Ya depende de la tecnología que ustedes utilicen.

No hay un pensamiento de microseguros porque los microseguros para mí son seguros, primero antes que cualquier otra cosa son seguros. Entonces, la regulación y la

protección para el asegurado, siendo un usuario de un microseguro o un usuario de un seguro tradicional, debe ser la misma para mí, y es un poco la visión de la Comisión.

Incluso hay ciertos países en donde la regulación para microseguros es diferente a la regulación del resto de los seguros, bueno, para acá no.

Y yo siempre he dado un símil de que esto mucho depende de las propias empresas cómo atacar el segmento de las personas que tienen bajos ingresos, y siempre me han dicho: “es que tiene que haber una regulación especial, una cosa así para bajar los costos”.

Yo les he dicho: “bueno, cuando las compañías telefónicas empezaron, atacaron al segmento de los microseguros, les dieron tarifas más altas que a las otras personas y aun así se expandió el teléfono celular”.

¿Y se expandió por qué? Porque cubrieron una necesidad que querían los usuarios de los teléfonos celulares.

Entonces, yo creo que muchas veces cuando no podemos penetrar con un microseguro es porque a veces no estamos entendiendo la necesidad.

Y varias veces y lo he platicado con el sector, en Japón, por ejemplo, cuando van a registrar un producto, primero piden un estudio de mercado del producto; y aquí en México no pedimos un estudio de mercado, y no sé si realmente las empresas están haciendo estudios de mercado cuando ofrecen unos productos.

Incluso, vi el nuevo formato que están haciendo de cómo piensan promocionar el seguro de la página del SAT, y pregunté: “¿oigan, hicieron focus groups para esto?”. Y pregunté y no sabían si lo habían hecho o no.

Pero es importante siempre estudiar el mercado y atender las necesidades.

Y si atiendes las necesidades, solito se va a dar, de eso estoy seguro.

Moderador: Quiero compartir con ustedes un tema. Estamos ya excedidos en el tiempo, he visto que hay varias preguntas, podemos hacer el procedimiento que hemos hecho en otras ocasiones en donde se las hacemos llegar a los ponentes y con todo gusto las respondemos.

De cualquier forma está abierto el correo que muchos de ustedes conocen y utilizan, a su disposición: arealegal@amis.com.mx, con la finalidad de que ahí hagan llegar las preguntas, en un momento más lo ponemos en las diapositivas, para que puedan suscribir sus correos.

Por otro lado, quisiera yo no solamente agradecer que ha sido una excelente presencia la de nuestros tres ponentes, sino pedirle de hecho a un distinguido miembro de este

sector, se trata concretamente de don Daniel Bandle, quien a la sazón es Director General de la Compañía Axa en México.

Y por otro lado, tenemos el honor de contar con él como Vicepresidente en esta Asociación. Le pediría a él, junto con un aplauso, que les entreguemos a los señores un reconocimiento.

Nuevamente un aplauso, muchas gracias. Vamos a continuar en un momento con las siguientes exposiciones.

Les voy a pedir a los siguientes ponentes si nos ayudan tomando asiento.

- - - o0o - - -