

Ciudad de México, 23 de mayo de 2023.

Versión estenográfica de la conferencia de prensa de la 32 Convención de Aseguradores de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), realizada en la Expo Santa Fe.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Buenos días a todas, a todos. Muchísimas gracias por acompañarnos en nuestra 32 Convención de Aseguradores, muchísimas gracias por darle cobertura a nuestro evento.

El día de hoy está con nosotros Juan Patricio Riveroll, Presidente de AMIS y Norma Alicia Rosas, Directora General de AMIS.

Entonces, empezaremos con una presentación que les hemos preparado con todos los temas del sector que hemos abordado y que estamos abordando en la Convención con algunas de nuestras cifras más relevantes y después tenemos nuestra sesión de preguntas.

Entonces, muchísimas gracias.

Norma, Juan, adelante.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Buenos días a todos.

Adelante.

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: Yo creo que va a ser más fácil que les platique desde acá acerca de las cifras que traemos y un poquito todo lo que está rodeando a la Convención y todo lo que estamos nosotros observando en el sector.

Entonces, bueno, si quieren y me ayudan con la siguiente lámina, vamos a hablar de las tendencias del seguro y todo lo que nosotros estamos apreciando.

No está por demás platicar que los eventos que el sector ha enfrentado recientemente, pues son aquellos que justamente marcan toda esta necesidad de las personas de poder contar con un seguro y aquí, bueno, qué es lo que estamos mostrando, simplemente estamos

mostrando que la pandemia nos enseñó muchísimas lecciones y la pandemia fue un parteaguas para el sector asegurador, pero no solamente tenemos eventos como estos, estamos también enfrentando constantemente otro tipo de situaciones como pueden ser los eventos catastróficos y ustedes dirán: “de verdad necesitamos contar con un seguro para cubrir y para cubrir contra ciertos imprevistos” pues a veces la idiosincrasia del mexicano nos hace suponer que no requerimos este tipo de protección, pero ya lo estamos viendo, de repente don Goyo amanece de malas y empieza a aventar ceniza y entonces eso nos recuerda que estamos justamente en un país ubicado en un lugar en donde tenemos todo tipo de siniestros, podemos enfrentar muchos riesgos desde los hidrometeorológicos, sismos, de repente erupción, etcétera.

Entonces, eso es lo que queremos nosotros manifestar y, bueno, los seguros protegen la vida, la salud y el patrimonio de todas las familias mexicanas. Eso es lo que estamos destacando.

Ante desastres nosotros aquí lo que podemos ver es que sin duda la pandemia se ubicó como el evento número uno, pero aquí hay que tomar en consideración una cosa, la pandemia fue un evento que duró prácticamente mil días, durante esos mil días el sector pagó más de tres mil 472 mil millones de dólares, pero podemos compararlo, por ejemplo, con el Huracán Vilma, que ése tuvo una duración; vaya, ocurre el huracán y normalmente los daños los ocasiona en un periodo muy, muy corto de tiempo.

Entonces si se fijan estamos comparando realmente eventos catastróficos de la naturaleza que ocupan... Aquí estamos poniéndoles, por ejemplo, el Vilma, los sismos del 19 en segundo y tercer lugar, pero es un poco para decirles que el sector asegurador está perfectamente preparado para cubrir todo este tipo de riesgos y todo este tipo de situaciones.

Si me ayudan con la siguiente lámina.

Aquí lo que queremos señalar, y que afortunadamente también fue destacado hoy en la mañana, pues por varias de las personas que inauguraron nuestra Convención, nuestro Presidente Juan Patricio lo señalaba muy bien, también el Secretario de Hacienda y el

Subsecretario, destacando que el sector asegurador es un sector que es sumamente sólido, es el tercer inversionista institucional más importante en nuestro país, después de las AFORES, que ya sabemos que es esta parte obligatoria de ahorro para el retiro, y después de las Sociedades de Inversión, que propiamente no son una institución, son instrumentos en los que se invierte.

Entonces de aquí vemos la gran relevancia del sector asegurador, que invierte las reservas técnicas que constituye para poder hacer frente a todas las obligaciones.

Comparándolo en ese orden, pues somos el tercer inversionista institucional más importante.

Pero les digo, somos el inversionista institucional de largo plazo por excelencia, porque muchas de nuestras obligaciones se cubren en muy largo plazo, sobre todo cuando hablamos de seguros de pensiones y seguros de vida.

Entonces esto es lo que queremos destacar.

También queremos destacar que el sector asegurador cubre, si tomamos en consideración todas las sumas aseguradas, prácticamente 12.8 veces el PIB nacional.

Entonces es ahí la relevancia de contar con un sector asegurador sólido que pueda cubrir, imagínense, 12.8 veces el PIB nacional.

¿Qué quiere decir? Si algo llegara a pasar, el sector asegurador tiene el capital suficiente y las reservas suficientes para hacer frente a todas estas obligaciones.

Y bueno, en este sentido, si me ayudan con la lámina anterior, fomenta la inversión, financia proyectos productivos, infraestructura, impulsa el ahorro y compensación de pérdidas que están implícitos en los productos de seguros, mitiga los riesgos también y contribuye al desarrollo y bienestar económico.

Entonces eso es el sector asegurador y eso es lo que nos reúne en esta Convención.

Si me ayudan con la siguiente, por favor.

Bueno, aquí lo que queremos decir es que la industria de seguros, en el caso de México nos ha permitido también contribuir a mejorar la calidad de vida de los mexicanos.

Y cuando hablamos de mejorar la calidad de vida lo que queremos señalar es que cuando desafortunadamente tiene la persona que enfrentar algún evento imprevisto, uno de estos choques que te mueven, y que no tenías previsto. Por ejemplo, una enfermedad; por ejemplo, el que dañen tu patrimonio; por ejemplo, el que tú generes un daño a una personas manejando tu vehículo, si no contáramos con la protección de un seguro tendríamos que recurrir o al ahorro o a deshacernos de nuestro patrimonio para poder hacer frente a ese tipo de gastos que, les digo, no estaban contemplados.

Entonces, aquí lo que estamos poniendo es que en el Sector Asegurador se paga muchísimo todo el año; pero para poder visualizar y tener una idea de esta magnitud de lo que se está pagando, tenemos que, cada día la industria paga mil 122 millones de pesos en todos los ramos. Esto es lo que pagamos todos los días durante el año pasado.

Bueno, y ahí viene dividido por operación, cuánto es lo que se pagó y es solamente un ejemplo. Esto puede ir variando año con año, en función, el tipo de eventualidades que se van presentando.

Afortunadamente ya la pandemia ha venido perdiendo relevancia, pero vale la pena tomar en consideración que esto podría ir variando.

Un dato que quiero señalarles, que es muy importante, es que en el caso, por ejemplo, de las pensiones el monto pagado en el 2022 fue de 25 mil 462, entra como pago, como si fuera un siniestro; pero realmente aquí lo que se está considerando son los pagos mensuales por pensión a las personas que tienen derecho a una pensión, porque a través de la seguridad social adquirieron este beneficio.

Pero accidentes y enfermedades son los pagos que se realizaron para poder atender una enfermedad; automóviles, pues por cualquier

percance que esté relacionado con autos, etcétera. Es así como nosotros interpretamos estas cifras.

Algo que es también muy importante, y ya lo hemos destacado, es que durante el COVID, que como lo hemos dicho se ha vuelto el evento más costoso del Sector Asegurador, durante cada día desde que arrancó la pandemia hasta prácticamente que termina, las compañías de seguros pagaron 63 millones de pesos cada día por COVID, tanto en vida como en accidentes y enfermedades, en la parte de gastos médicos y con esto apoyamos a 208 mil familias.

Bueno, la industria de seguros, como les decía, y creo que ha quedado muy claro por las presentaciones que hemos tenido esta mañana, es una industria que está en constante evolución y no solamente porque la industria vaya cambiando, no solamente porque el cliente vaya cambiando, sino porque también tenemos un entorno que se está volviendo cada vez más dinámico, y entonces estamos enfrentándonos a nuevos retos y a nuevas formas de tratar de llegar a cubrir todos los riesgos que las personas necesitan.

Dentro de todo eso lo que hemos estudiado es cómo llegamos cada vez a más familias y por eso se ha hablado mucho y vamos a seguir platicando durante la convención de la inclusión financiera.

También estamos viendo tendencias futuras para el desarrollo del seguro y la industria ante un entorno nuevo y desafiante.

Les voy a platicar sobre el primero que tiene que ver con la inclusión financiera en seguros.

Bueno, aquí se ha destacado mucho que ha venido evolucionando, si nosotros vemos en los últimos 10 años podemos ver que ha habido un crecimiento bien interesante, si nos enfocamos por ejemplo en gastos médicos, en los últimos 10 años hemos alcanzado a cubrir a muchas más personas, ha crecido el 60 por ciento el número de personas que cuentan con un seguro de gastos médicos. Hoy en día tenemos 12.5 millones de personas con un seguro de gastos médicos.

En Vida también hemos tenido crecimientos importantes. Si vemos los seguros de Vida Individual tenemos 11 millones, pero cuando

queremos nosotros enfrentar esta situación lo que podemos ver, y aquí lo que estamos mostrando es la encuesta, los últimos resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, que a lo que se refieren es, oye, de todas las personas que hay a cuántas estás cubriendo.

Yo les he dicho que hemos hecho y que hemos logrado crecer, pero cuando lo ven a nivel global dicen, oye, sí ha logrado crecer, pero sigue faltando mucho. Hoy tenemos que una de cada cinco personas en el país cuenta con la protección de un seguro, ustedes han escuchado cifras que decían una de cada cuatro, bueno estamos hablando de porcentajes cercanos al 24 por ciento y dependiendo la encuesta algunos dicen que puede ser 21 o 22. Estamos de cualquier manera hablando de un dato muy concreto.

Si lo queremos ver de manera muy general o de manera más o menos positiva decimos uno de cada cuatro; si lo vemos todavía con todo aquello que nos falta recorrer, uno de cada cinco y esto es lo que la última encuesta señalaba. Esta ligera caída o esta ligera variación tiene que ver justamente con la etapa post COVID, hoy ya nos estamos recuperando, pero cuando se aplicó la encuesta medía justamente, fue a mediados del año pasado y era justo cuando veníamos saliendo de la pandemia.

En términos de género las mujeres hacen un menor uso de los seguros que los hombres y vemos que hay una brecha interesante, 16.4 por ciento de las mujeres hacen uso de un seguro y los hombres 26.1 por ciento.

Entonces, aquí es donde también comenzamos a ver diferencias y en donde tendríamos que comenzar a trabajar.

No es tampoco algo nuevo el darnos cuenta que también hay distintos niveles de conocimiento y de uso del seguro en función de las zonas en las que estamos viviendo en el país. Normalmente la parte del norte, noroeste y el noreste, pues son las que tienen mayor penetración, si lo consideramos en función de las personas que compran el seguro del total de la población que lo debería o lo podría comprar.

Vemos, por ejemplo, en el noroeste 28.7, en el noreste 25.3, centro sur y oriente 15.9, occidente y bajío 22.3 y pues vemos todavía aquí como en rojito y en color crema las zonas que tienen menor protección, 16.4 y esto les digo en función de aquella encuesta de inclusión financiera.

¿Qué quiere decir? Que necesitamos seguir trabajando, vaya, dar a conocer los beneficios del seguro y el que las personas entiendan por qué lo necesito, eso es muy, muy importante.

Cuando hablamos de todo esto también debemos redoblar esfuerzos para ofrecer más protección a las familias. Por ejemplo, si hablamos de algunos casos particulares, en el caso de automóviles tenemos como una cifra global que el 30 por ciento de los vehículos asegurados cuentan con un seguro, esto quiere decir que si ustedes están parados en un alto y hay 10 vehículos alrededor de ustedes, solo tres tienen un seguro, siete no. Entonces, ahí dicen: “ay, roguemos porque no me vaya a pegar uno que no traiga seguro porque me puede meter en un lío”, son ese tipo de cifras las que nos hacen entender que necesitamos reforzar esfuerzos y sobre todo el ver por qué las personas necesitan el poder utilizar estos seguros.

En los seguros de vida, les hablaba, 19 por ciento de las personas cuentan con un seguro individual con respecto a la población económicamente activa, las personas que podrían tener un seguro, pues solamente, estamos hablando de un 19 por ciento, seguro de vida individual, eh. Muy probablemente las personas tengan el seguro que les da la empresa, un seguro de grupo o el seguro que tienen cuando compran una casa, que cubre en buena parte el crédito que adquirieron.

El seguro de vivienda, 20 por ciento de las casas que tienen crédito hipotecario y 6.5 a través de un seguro voluntario.

Y ustedes dirán “oye, y por qué va bajando”, pues realmente tenemos que ver de todas las casas no todas ya se pagaron a crédito, solamente un porcentaje pequeño. Entonces por eso seguimos con este 20 por ciento.

Pero una vez que se acaba de pagar, de manera voluntaria sólo 6 por ciento de las viviendas cuentan con un seguro.

Y muchas veces lo que hay atrás de todo esto es, pues a lo mejor falta de conocimiento “creo que no lo necesito”, “no conozco las coberturas”, pero yo creo que; digo, sobre todo viviendo en una zona como la que estamos, que es una sísmica, pues sería ideal que más personas compraran un seguro para su patrimonio.

Y muchas veces no nos damos cuenta que ese seguro prácticamente cubre situaciones, por ejemplo, una rotura de cristales. Si hay un asentamiento, ya ven que se están poniendo de moda los microsismos, que antes decían, las personas decían “ay, es que hubo un asentamiento en la casa y se tronó la ventana”. Ese tipo de situaciones están cubiertas por un seguro.

Si tuviera mi seguro de vivienda, y a lo mejor me sale más caro reparar ese cristal que lo que me hubiera costado comprar el seguro. Pero es cosa nada más de empezar a analizar qué beneficios tiene y cuál es el costo contra no tenerlo, ¿no?

Y bueno, cuando hablamos de gastos médicos ya les había dicho, estamos, se ha venido incrementando el número de personas que compran el seguro, pero este es poquito más arriba, casi el 10 por ciento de la población.

Entonces lo ideal sería que el resto de la población contara con la protección de un seguro.

Y aquí volvemos a lo mismo, no necesita ser un seguro el más completo, el de sumas aseguradoras enormes; un seguro de gastos médicos a lo mejor no tan grande cambia la vida de las personas.

Y hay muchos casos, el seguro de vida, por ejemplo, que a veces nos hacen que paguemos en las escuelas. El seguro de vida no, perdón, el seguro de gastos médicos, que a veces nos dicen “oye, para que se inscriba el siguiente semestre, pues también necesitas comprar un seguro”.

Ese seguro cambia la vida de las personas, ese seguro te puede cubrir situaciones como una neumonía atípica, pero el chico ya tiene forma de ir a un hospital y ser atendido.

Entonces, hay que pensar que no necesito el súper producto, necesito un producto que cumpla con mis necesidades, y eso es lo que nosotros estamos tratando también de ir analizando.

¿Qué es lo que hemos hecho en materia también de inclusión financiera? En la Asociación creamos un Comité de Inclusión Financiera para comenzar a estudiar de manera mucho más cuidadosa, y como más detallada en qué puntos necesito ir profundizando.

Tenemos que revisar tendencias internacionales y las mejores prácticas, se desarrolló un estudio para conocer cómo podemos hacer llegar los seguros a la población desatendida o que no está completamente cubierta.

Se realizó este estudio también para conocer no solamente qué opinan las personas, sino también para poder apoyar a las pequeñas y medianas empresas, porque a veces las Mipymes no adquieren un seguro.

Entonces, lo que estamos haciendo es tratar de conocer mejor sus necesidades y tratar de encontrar qué productos podrían, las propias compañías, empezar a diseñar.

De los estudios se desprende que es muy importante que podamos hacer que las personas conozcan los beneficios de estar asegurados. Y como ahorita les señalaba este que es muy sencillo, cuando compro un seguro de casa-habitación, a veces se nos olvida que puede también cubrir. Vamos a pensar qué pasa si tienen la típica maceta en el balcón. Pasa el gato y se cae encima del coche del vecino. Eso lo cubre el seguro de casa-habitación. Son pequeñas cosas o pequeños beneficios que, la verdad, sí nos cambian la vida.

Si entran a la casa y se roban parte del menaje o los aparatos electrónicos, eso también está cubierto. Pero a veces como que nada más pensamos en el cascarón, y pensamos que a nosotros no nos va

a pasar. Eso es lo que nosotros nos dimos cuenta, y lo que vimos es que las personas desconocen los beneficios de las pólizas de seguro.

Entonces, también es necesario simplificar los contratos, el proceso de atención. Creemos que debemos hacer productos mucho más simples para poder atender todo esto. Y les digo esto vino de estudios y con focus groups con personas, para poder analizar porque a veces vemos el seguro como algo que no necesito, como algo que cuando lo vaya a necesitar lo compro.

Y ya vemos que es algo que debe de estar ahí, y que no necesariamente es algo oneroso, es algo que cambia nuestra vida.

Y, bueno, necesitamos mejorar la experiencia del cliente al comprar y utilizar un seguro que responda de mejor forma las necesidades de protección.

Tendencias futuras para el desarrollo del seguro, ¿qué es lo que estamos viendo? Bueno, afortunadamente, y yo les había platicado ya en otras ocasiones, que durante la pandemia lo que ocurrió es que nos vimos en la necesidad de digitalizar a las empresas de manera mucho más rápida. La digitalización y todo lo que tiene que ver con nuevas tecnologías es algo que las empresas, muchas empresas han venido incursionando y muchas empresas se han comenzado a modernizar muy, muy rápido, pero la pandemia sin duda nos dio un empujoncito y no solamente modificó a las compañías, también modificó a los clientes.

Ahora tenemos clientes mejores informados, clientes que están acostumbrados a comprar el supermercado y a comprar muchas cosas vía internet, a comparar y ya ha cierto tipo de productos que pueden venderse de forma como empaquetada y muy simple en donde podemos comenzar a analizar el tipo de producto que necesito y podemos encontrar muchísima información.

¿Qué es lo que se necesita? Poder acercar este tipo de productos a través de las nuevas tecnologías y ese es un reto al que nos estamos enfrentando todos los días. ¿Cómo le hago para poder llegar al usuario sin despersonalizar esta atención que se requiere?

Entonces, son retos interesantes sobre los que estamos trabajando.

Y también utilizar todas estas nuevas tecnologías para llegar a productos adecuados a las necesidades del cliente.

En muchos países, y no es la diferencia, en el caso de México hay por ejemplo productos de seguros de automóviles que se compran para utilizarlos, para tener la cobertura mientras uso el automóvil. Eso va cambiando conforme a las necesidades del cliente.

Si dicen: Si tengo el coche guardado no se lo van a robar, y activas y desactivas la cobertura en función del tiempo que lo vas a utilizar. Vaya, hay distintos tipos de productos y lo que necesitamos aquí es ir integrando todo lo que ya veíamos en la mañana pues también Inteligencia Artificial y otro tipo de cosas que nos ayuden a conocer mejor los riesgos y a suscribirlos de manera adecuada para atender las necesidades.

Entonces, tenemos un futuro con muchísimos retos, todo esto va a ir cambiando y la verdad poco a poco vamos a ir integrando todas estas nuevas tecnologías.

Bueno, la industria ante un entorno desafiante creemos que ante cualquier coyuntura económica el sector asegurador contribuye a la reactivación económica, no podemos dejar de pensar en que el seguro es un instrumento que ayuda justamente a que más familias y más personas, incluso, los gobiernos ante una situación inesperada pueden recuperarse muchísimo más rápido.

Ya les había dicho, tenemos la solidez suficiente, somos el tercer inversionista institucional más importante con más de 1.6 billones de pesos en reservas técnicas, esto también nos hace tener este papel social de contribuir al desarrollo del país.

Dentro de la agenda internacional también se ha visto que el seguro contribuye a muchos de los objetivos de crecimiento sostenible, contribuye a crear resiliencia en familias, reduce la vulnerabilidad de las familias y esto también ayuda a evitar que por alguna situación imprevista las personas caigan en pobreza.

También ayuda a mayor equidad a que las mujeres, por ejemplo, puedan reducir su dependencia económica y también fomenta el empoderamiento financiero, muchas veces a través de productos de ahorro o de cobertura que permitan simplemente el ir afrontando ciertas metas que la persona va estableciendo. El decir: “quisiera que mis hijos, si algo llega a pasar, pues tengan una educación” y entonces vemos los seguros educacionales o algunos otros tipos de producto que tienen componentes de ahorro, coadyuva al desarrollo de la actividad agrícola, sin duda alguna, es de los grandes pilares de los países.

Entonces, todo esto a nivel internacional ha demostrado en este momento también tener un gran desafío y el sector asegurador nos puede ayudar, imagínense ahorita las cenizas que están cayendo, pues en toda esta zona alrededor del volcán, ¿qué pasa con la agricultura?, ¿qué pasa con los plantíos? Pero igualito podría ser en otras partes del país, sequías, inundaciones, etcétera, y vaya, es algo que también ayuda al desarrollo de nuestro país.

Aquí, ya lo hemos estado platicando, es clave el seguro para brindar certidumbre no solo a las familias sino también a las pequeñas y medianas empresas, apoya el financiamiento de los servicios de salud, mitiga pérdidas ocasionadas por los fenómenos naturales, ayuda a la movilidad segura, cuántas veces cuando hay un accidente vial, pues los que más sufren no son los que son los dueños del coche, son los que venían caminando a pie, los motociclistas, los que andan en bici, entonces eso también hemos trabajado muy de cerca para que a través de un seguro de responsabilidad civil se proteja a las víctimas de accidentes.

Esquemas de aseguramiento para el retiro que también, cada vez más nos estamos volviendo una población de gente mayor y esas personas que van entrando a una etapa de retiro, pues tienen también otro tipo de necesidades y otro tipo de gastos. Es muy importante el poder ir creando esta conciencia para cuando nos toque retirarnos, pues no dependamos de nuestros hijos o a veces el seguir trabajando a edades muy, muy altas.

Si me ayudan con la siguiente, que creo que es la última.

Bueno, pues a manera de conclusión, ante este entorno desafiante que estamos enfrentando con nuevos riesgos, tomando en cuenta la idiosincrasia de los mexicanos, queremos avanzar y fomentar una mayor inclusión en seguros.

Como Asociación hemos considerado tres aspectos fundamentales, que son los que les platiqué: identificar los riesgos que más pueden afectar a la población, contar con productos que cubran adecuadamente estos riesgos y poder llevar los productos bajo los mejores costos y eficiencia. Eso es lo que estamos buscando: mayor eficiencia económica y social.

Y bueno, afortunadamente creemos que contamos con una regulación que nos permite avanzar en todo esto y, bueno, vamos a seguir trabajando, buscando modelos novedosos muy de la mano también de nuestras autoridades; autoridades en todos los órdenes, no solamente las autoridades regulatorias, sino también, por ejemplo, cuando estamos hablando de autoridades municipales, estatales, etcétera.

Ya recientemente, ustedes lo saben, Juan firmó un convenio para poder ayudar a la movilidad y que cuando haya un choque que únicamente sea golpecito laminero, que no haya una persona lastimada, pues las personas puedan mover su vehículo.

Y esto que parece ser una acción muy simple, evita que cuando están ahí estorbando, vamos a pensar, en una vialidad muy concurrida, que llegue otro coche y a veces se lleva a las personas que se bajan ahí a esperar al ajustador, ¿no? Eso ayuda también a una movilidad más segura.

Creo que son de las cosas que les queríamos compartir. El sector ha seguido creciendo de manera importante, este primer trimestre del año el sector ha crecido comparándolo contra el mismo periodo del año anterior, estamos hablando de un crecimiento cercano al 7.9 por ciento en términos reales.

Entonces lo que quiero decirles es que va teniendo ese dinamismo que esperábamos y afortunadamente vamos viendo que después de la pandemia vamos recuperándonos.

Eso es lo que les queríamos compartir y, de verdad, muchas gracias por estar aquí, por cubrir siempre nuestras conferencias de prensa y también por estar aquí en la Convención. Nos da mucho gusto recibirlos.

Estamos atentos a cualquier pregunta.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Gracias, Norma.

Miguel Ángel Enzástiga, de El Sol de México.

Pregunta: Inaudible.

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: Muchas gracias por la pregunta.

La pregunta es ¿que si el Sector Asegurador está preparado para alguna catástrofe, como podría ser la erupción volcánica?

La pregunta es ¿que si el Sector Asegurador está preparado para alguna catástrofe, como la erupción volcánica y qué cosas estamos, cómo nos estaríamos preparando para catástrofes de este estilo?

Yo quiero decirles que justamente el Sector sí está preparado para todo este tipo de catástrofes. Por un lado cuenta con el capital suficiente para poder hacer frente a todas las responsabilidades que pudieran derivarse de esto, y el sector lo ha demostrado muchas veces en sismos, lo ha demostrado muchas veces en huracanes, en inundaciones.

Desafortunadamente si algo llegara a ocurrir también está preparado el Sector para cubrirlo. Aquí otra de las cosas que es muy relevante es habría que checar cuántas casas o cuántos, depende la zona donde llegue, ya sean las cenizas o las rocas o la lava. También habría que checar cuál es la penetración que tiene el seguro y cuántas familias tienen aseguradas sus casas, cuántas vivienda si es la parte agrícola.

Pero el Sector, sin duda alguna, todo lo que son factores asegurados están considerados dentro de los modelos que tenemos, incluso para incendios o erupción volcánica puede.

¿Y cómo se prepara uno? Bueno, cada vez que haya algún tipo de estos eventos los ajustadores de las empresas también están ya listos para poder atender cualquier cuestión en la zona.

Lo primero que tendríamos que hacer, al igual que le hacemos en otros lugares, por ejemplo, es mucho más sencillo cuando hay, diría mucho más sencillo entre comillas, eh, cuando hay algún huracán, nada más esperas a que pase la parte peligrosa y ya cuando pueden ir los ajustadores ya tienen todo un protocolo para ir atendiendo a las personas.

Aquí tendríamos que esperar a que llegara esa parte de estabilidad y lo más relevante es que las personas tuvieran la póliza de seguro en un lugar resguardado.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Yo quisiera agregar, nada más es una muy buena pregunta por el momento.

La fortaleza financiera de las aseguradoras para un evento de esa índole, por ejemplo de un temblor o una erupción volcánica o los huracanes, tenemos esquemas de respaldo financiero muy importante que es el reaseguro, cosa que no sucedió cuando la pandemia.

La pandemia por sus características del tipo de seguro de cobertura querían gastos médicos o seguros de vida, la gran parte de esos riesgos eran o fueron asumidos en casi en su totalidad por las aseguradoras con muy poco apoyo del reaseguro, porque esos productos así están estructurados; pero en el caso de eventos de esta otra índole, que pueden ser daños muy, muy grandes, así repentinos, sí el esquema de reaseguro es muy importante y en general, yo diría no en general, todas las aseguradoras tenemos esquemas muy sólidos, muy bien estructurados, muy bien establecidos con reasegurados de primera categoría y eso es parte de lo que nuestra regulación también revisa muy minuciosamente que la calidad de esos reaseguradores sea de primera categoría para que en el momento en que se dé un evento haya un respaldo inmediato para que las compañías ya directamente puedan indemnizar a los asegurados.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Muchas gracias.

Charlene Domínguez, de Reforma.

Pregunta: Hola, buenos días. Gracias por la presentación.

La primera pregunta es saber si podríamos tener alguna postura de parte de la asociación con la compra de Banamex, una parte de la cartera del negocio minorista de Citibanamex es la aseguradora, entonces quisiera saber ahí qué efecto tendría la llegada de un nuevo jugador en el sector.

Y la segunda pregunta es saber si tienen ya proyectado o estimaciones de crecimiento por el fenómeno del *nearshoring* en el sector asegurador, porque entiendo que con la llegada de nuevas empresas se van a generar nuevas oportunidades, por ejemplo de aseguramiento patrimonial, aseguramiento de mercancías.

Entonces, alguna proyección de crecimiento para el sector por esto.

Muchas gracias.

Lic. Juan Patricio Riveroll: En primer lugar, respecto a Banamex, bueno, nosotros no tenemos como Asociación pues ninguna posición al respecto. Banamex, Seguros Banamex es una de nuestras asociadas y dependerá quién compre Banamex o cómo se estructure ese cambio de accionistas, pues ya habrá que ver a ver qué idea tienen ellos respecto a la aseguradora que es parte de ese grupo financiero.

Pensamos que quien sea quien la compre o cómo se venda, pues seguirá siendo un jugador o un asegurador, en este caso, muy relevante, tienen una serie de productos que están ligados a la aseguradora, que están ligados a los esquemas de crédito del banco, así como también ofrecen algunos seguros, según entiendo, algunos seguros directamente al público de protección, de seguros de vida, importante ingrediente de inversión, etcétera.

Entonces, pensamos que seguirá siendo como ha sido durante toda su historia, Banamex seguirá siendo una de las instituciones fundamentales del sistema financiero mexicano.

Respecto a la relocalización de inversiones de empresas de otros lugares de, bueno, de Oriente hacia América, América del Norte y los que llegan a México, pues yo creo que todas nuestras asociadas están muy pendientes de acercarse a esas nuevas inversiones para ofrecer toda la gama de productos y servicios que las aseguradoras tenemos aquí en México para ese tipo de empresas, ese tipo de industrias, tenemos carteras importantes que ya operamos que ya tenemos en toda la franja fronteriza desde hace muchos años, principalmente por el tema de las maquiladoras, entonces, no será algo nuevo, sí, ojalá se dé ese crecimiento tan importante que se espera o que se pudiera llegar a dar.

Hacer estimaciones ahorita de cuánto podré influir o qué tanto más crecimiento pudiéramos tener, yo creo que sería muy aventurado que realmente no tenemos datos muy precisos de montos de inversión ni de números, empresas, entonces, como que es algo que se va dando y probablemente al principio no son inversiones tan grandes porque compran probablemente un terreno donde después edifican una nave industrial y luego van equipando ese nave industrial, etcétera.

Entonces, tampoco son inversiones de un día para otro se den en su totalidad, entonces, pero yo creo que sería muy aventurado, pero sí es algo que vemos con mucho interés y como algo muy positivo para nuestra industria en lo particular y para el país en general.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Gracias.

Karen Guzmán de Milenio.

Pregunta: Gracias. Es retomando lo que preguntaba Miguel Ángel y me gustaría como precisar esta parte de si alguna casita o carro o siembra terminan afectados por lava o por ceniza volcánica tienen que decir exactamente eso, el contrato del seguro.

También quería preguntarles si han llegado o han cubierto ya algún seguro de viaje por la cancelación de estos vuelos en los últimos días? Si tiene ese dato.

Y también ¿si han tenido que pagar algo o les ha llegado algún reporte sobre los microsismos que están sucediendo en la Ciudad de México?

Muchas gracias.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Bueno, en primer lugar, los seguros que contemplan el riesgo de erupción volcánica o temblor, la póliza no tiene que decir nada más, o sea, ya lo incluye, es algo que está contemplado.

En particular, en este caso los seguros de automóviles, que es lo que estaría más, probablemente más expuesto al tema de las cenizas y que les caigan piedras o algo por el estilo, eso casi cualquier seguro que no sea una cobertura de responsabilidad civil, que incluya el seguro al automóvil, el riesgo está contemplado, será cubierto sin menor problema.

Claro, sí, como usuarios o como propietarios de vehículos, pues sí hay que tener cuidado, por ejemplo, con las cenizas, según entiendo, y eso es algo que se ha vivido mucho en Puebla ya desde hace años; bueno, desde hace años que empezó a tener estas emanaciones el Popocatepetl, es que hay que tener mucho cuidado cuando cuidan los coches, porque si los limpian así nada más se puede volver como una lija y entonces rayan todo el automóvil, ¿no?

Pero fuera de eso, yo pensaría que los daños estarían plenamente cubiertos.

La segunda parte era que... ¿Qué era?

Pregunta: La cancelación de vuelos.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Ah, la cancelación de vuelos.

No, yo no creo que tengamos información ahorita nosotros de qué tanta gente tenía un seguro para esa eventualidad.

Y, en tercer lugar, era...

Pregunta: Sobre los microsismos.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Ah, los microsismos.

Pues no hemos tenido ningún reporte de ningún daño, como que han sido sismos tan pequeños que no han causado, que yo sepa, hasta ahorita ningún daño.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Miguel Pallares, de Ideas de Negocios.

Pregunta: Hola, buenas tardes.

Mi pregunta para el señor Riveroll: ¿cómo ve el Estado de Derecho, cómo ve el marco regulatorio, el caso Ferrosur, el caso Grupo México, qué piensan los aseguradores de que la Marina tome esto, qué piensa usted de este caso?

Lic. Juan Patricio Riveroll: Yo creo, por un lado, yo creo que hay que esperar y conocer más cuál es el entorno de negociación que la empresa entiendo ha tenido con el gobierno desde hace varios meses, para ver eso cómo se va a dilucidar, cómo se va a negociar, a qué conclusión van a llegar, ¿no?

En realidad, yo creo que francamente tenemos que conocer muchos más detalles para poder opinar, pero no parece que sea una acción agresiva por parte del gobierno, porque están en pláticas, estaban en pláticas, no fue un suceso repentino, abrupto, sino que aparentemente la autoridad consideró que era necesario de alguna forma tener una presencia más relevante en esa parte, en ese tramo ferroviario, pero también entiendo, lo que yo he leído en el periódico, en sus periódicos, que la empresa sigue operando. Que los clientes que tienen mercancías en esa parte del tramo ferroviario en las bodegas que hay contiguas, en los patios del ferrocarril siguen cargando y descargando, siguen operando, entrando y saliendo. Digo, la operación se mantiene.

Entonces, yo creo que hay que esperar. Nosotros como Sector creemos que el Estado de derecho es importante, y las conversaciones que hemos tenido con las autoridades regulatorias desde siempre y con las autoridades en el gobierno es que todo mundo tiene claro que esa debe ser una condición *sine qua non* para que las inversiones y las empresas podamos operar teniendo claras

las reglas de operación, teniendo claro los tiempos en donde podemos llevar a cabo inversiones, la rentabilidad, el resultado de esas inversiones, etcétera.

Yo creo que hay que esperar, todavía hay que conocer más de los detalles para, en dado caso, llegar, si es que pudiera haber opiniones distintas.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Guadalupe Flores, de N+.

Pregunta: Hola, qué tal. Muchas gracias por la presentación. Buen día a todos.

Directora, usted comenta que hay capital suficiente para afrontar una posible emergencia en la zona aledaña del volcán Popocatepetl. ¿De cuánto estamos hablando de capital suficiente como para cubrir estados como Puebla, Estado de México, Tlaxcala, Morelos y Ciudad de México, que están aledaños al volcán?

Ayer investigadores del Instituto de Geofísica comentaban que estos tremores son muy parecidos a los que fueron en el 2019, 2020 y que esperan que más o menos continúe por los próximos dos años.

¿Tienen ustedes algún cálculo de qué porcentaje de empresas y familias han contratado ya una póliza contra erupción en esta zona?

En particular sobre los cultivos que usted comentaba en materia del campo, por ejemplo, tienen ustedes conocimiento que en esta zona, por la propia naturaleza que están aledaños al volcán ¿sí tienen alguna cobertura especial por esto?

Una más. En el caso de las motocicletas, que en particular en la zona metropolitana, se ha vuelto una locura ya. Aproximadamente hay pláticas de microseguros con el Gobierno de la Ciudad de México, para poder ya que haya seguros de responsabilidad civil, y sobre todo en microseguros para zonas del sureste, donde hay más riesgos de huracanes. ¿Qué pláticas hay con el Gobierno Federal o con los gobiernos estatales para poder ampliar la penetración?

Muchas gracias.

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: Son muchas preguntas. A ver si me acuerdo. Es más bien un examen de memoria.

Lo primero es cuánto capital tiene. El sector asegurador tiene tres veces el capital regulatorio por Ley, ese capital lo pueden utilizar ya sea para afrontar algún tipo de riesgo como estos que pueden ocurrir cualquier otro tipo de fenómeno, pero también se puede utilizar para seguir creciendo y para seguir asegurando.

Entonces, yo te puedo decir que el sector tiene capital suficiente y en la pandemia lo demostró, prácticamente estamos en niveles de 3.1 al cierre de este trimestre, entonces por ese lado no hay problema.

Y en cuanto a tener modelado cuánto es el riesgo de las zonas aledañas al volcán no tenemos todavía ese ejercicio, se tendría que hacer a nivel industria, ver primero cuántas casas hay aseguradas, cuántos inmuebles, si hay fábricas, zonas algunas son industrial, no tenemos esa información y tampoco con la parte agrícola.

Pregunta: ¿Cuál es el reportado a raíz de los temblores, fuertes sismos?

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: Todavía no tenemos ningún reporte.

Pregunta: (Inaudible sin micrófono)

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: No, fíjate que es interesante señalarlo.

Prácticamente todo lo que es inmuebles y viviendas son productos que se venden como paquete y entonces dentro del paquete sí tienes el riesgo tanto de caída de un rayo, rayo, incendio, inundación, erupción, etcétera, los más comunes son los que tienen que ver con la parte de riesgos catastróficos, pero vienen dentro del paquete.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Contiguo al volcán no hay una zona industrial, la gran parte son tierras o agrícolas o bosque y sí hay zonas poblacionales, eso sí hay, pero una zona industrial como tal importante

no. Entonces, cuando se habla de los estados de Puebla, Estado de México, Ciudad de México, bueno, Estado de México que es el que rodea a la Ciudad de México, ahí se hace una generalización porque no va a haber, si hubiera una erupción importante no habría una afectación a todo el estado.

Entonces, por las zonas de que estamos hablando no hay tanto riesgo expuesto, tanto riesgo asegurado expuesto.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Gracias, Juan.

Joselyn Herrera, de El Economista.

Pregunta: Qué tal, buenas tardes.

Tengo dos preguntas: una de ellas es, hace un momento desde la CONDUSEF dijeron que el número de quejas que ellos atendían en cuestión del sector asegurador había aumentado que básicamente ellos atendían seis de cada diez quejas del sector asegurador y que muchas veces de ello, eso hablaba de la falta de confianza que tienen los usuarios al mismo sector.

Aparte de ello también dijo que eso era muy grave que recurrieran y que tuvieran que ir hasta un órgano público para colocar la queja sobre principalmente cuestiones administrativas, es decir, que recibían algún maltrato o que no les explicaban en qué consistía el seguro, tenían problemas con el ajustador, ¿qué acciones están tomando para precisamente evitarle al usuario esta mala práctica o esta mala situación y que este se sigue quedando en el sector asegurador siga contratando su seguro que no migre?

Aparte de ello, también otra pregunta es relacionada con los vuelos, cómo hubiera actuado un seguro en este caso ya que por ejemplo la Procuraduría del Consumidor dice que los viajeros no pueden hacer otra cosa más que esperar a que le reagenden el vuelo o bien irse por otro lado que son las opciones que les están dando, ¿cómo un seguro de viajero hubiera aplicado aquí?, ¿qué beneficios les hubiera otorgado? Y pues vaya, ¿qué hubiera hecho la diferencia para precisamente estos viajeros?

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: Mira, yo creo que vale la pena, la información que nos presentó CONDUSEF es bien interesante, pero si te fijas, el número de quejas que llegaban a CONDUSEF en la gráfica que ellos presentaron incluso comparado con 2019 disminuye en términos absolutos, si te fijabas en la línea verde, incluso disminuyó.

Pero, vaya, sin entrar a ese tipo de situación, yo quisiera también que dimensionemos cuántas quejas llegan a CONDUSEF y te puedo poner un ejemplo muy claro.

Tenemos asegurados un número muy importante de vehículos, sí, estamos hablando prácticamente de 16 millones de vehículos, de los 16 millones de vehículos estamos teniendo siniestros por cerca de un millón 400 al año, entonces, es nada más para tener el dato total.

Un millón 400 siniestros al año, un millón 400 de atenciones y de esos, a la CONDUSEF se han ido a quejar alrededor de 12 mil personas, esas quejas, y si te fijas, haciendo esta cuenta pues es menos del 0.1, es un número muy pequeñito y de esas quejas no todas tienen que ver porque la aseguradora no les haya querido pagar, tiene que ver con otro tipo de situaciones que es que en opinión del cliente, se estaba tardando más la empresa en hacer el pago; entonces, tiene que ver con situaciones como de tipo administrativo.

Esto que se presentó fue prácticamente durante la pandemia, pero es un poco para dimensionar el número de quejas, si lo ves en números absolutos puedes decir que es enorme, pero si lo vemos en todo el sector asegurador en función del número total de siniestros que se atiende el porcentaje es realmente pequeñito y lo que presentaban en la gráfica es prácticamente que hubo, que las personas se quejan menos con las aseguradoras. Esa fue la tendencia.

En la CONDUSEF prácticamente el número era el mismo, absoluto, pero en las aseguradoras llegan menos quejas o se reportan menos quejas, y aquí también puede ser por otra situación.

Las propias aseguradoras tienen unidades de atención y no todas reportan o registran de la misma manera. Si es una queja que se puede atender y se soluciona en el momento, entonces eso es lo que

estamos viendo, que la persona ya no presentó la queja con la aseguradora.

¿A dónde voy? Pues a que hay una caída en el número de quejas que se presentaron ante la aseguradora en números absolutos, pero en CONDUSEF sigue prácticamente igual.

Entonces no quiere decir que han aumentado y, de hecho, en los últimos años el número de quejas presentadas ante CONDUSEF ha venido disminuyendo; te digo, y el porcentaje se mantiene chiquitito, por eso te ponía yo el ejemplo de autos, como para lograr dimensionar. Te digo, de millón 400 atenciones, prácticamente estamos hablando de un número chiquitito ante CONDUSEF.

Y esto ha venido bajando a lo largo del tiempo. Te digo, era como para dimensionar.

Y ya se me olvidó la segunda.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Lo del seguro del viajero.

Pregunta: Lo de los vuelos.

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: Ah, lo del seguro del viajero.

Charly, no tenemos información, ¿verdad?, de que haya habido.

Pregunta: (Comenzó hablando sin micrófono) ...que suele estar al momento de la compra.

Es muy común que cuando se hace la compra del vuelo se ofrezca un producto. Estos productos eventualmente dependen del tipo de cobertura, las más comunes es que si el vuelo se llega a retrasar cierto número de horas, se genera una indemnización para cubrir ciertas afectaciones al pasajero.

Hay otros que se dan cuando se cancela durante el día, es decir, hay una gran variedad de productos, pero ante estas circunstancias cualquier pasajero que haya adquirido cualquier cobertura, la indemnización se genera.

Son eventos muy cercanos, no tenemos todavía una estadística, pero si en algún momento el dato resultara relevante en cuanto a cuantía de afectaciones, pues podríamos estar buscando compartirlo más adelante.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Voy a leer una última pregunta de Roxana Hernández, de Yo Agente, que está en nuestra sala de prensa virtual.

¿Está cubierto el riesgo de erupción volcánica en la póliza de casa-habitación y en la múltiple empresarial, sobre todo en los estados que actualmente tienen ese riesgo?

Dos. ¿AMIS tiene algún tipo de instructivo de lo que deberían hacer los asegurados en caso de este tipo de siniestro?

Mtra. Norma Alicia Rosas Rodríguez: La primera pregunta es la más sencilla, sí, sí está cubierto.

Les decía yo que es un paquete en casa-habitación y también todo riesgo empresarial, sí están cubiertas.

Y no sé si tenemos alguna infografía al respecto, Charly.

Pregunta: Es muy común que la industria genere lo que se conoce como el plan de atención de catástrofes, que si alguno de ustedes recordaran, antes de la contingencia se daba inclusive hasta simulacros y la Asociación genera infografías con los números de contacto, los medios de comunicación, ya sea redes sociales, vía telefónica y se hace todo un directorio. Esto es a lo que se conoce en el Sector como el Plan de Atención a Catástrofes.

Eventualmente se generan estos simulacros, ahora que ya hay una reactivación postcontingencia, muy probablemente ya estamos valorando volverlo a repetir, pero sí se genera toda una estrategia de comunicación particularmente para acercar a los asegurados qué hacer en estos momentos previos, y muy importante lo que deben preparar en caso de que llegara algún evento.

Pero sí se conoce como el Plan de Atención de Catástrofes, y muy probablemente pronto estarán viendo alguna información que se circule.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Muchas gracias, Charlie.

Muchas gracias, Juan. Gracias, Norma...

Adelante, adelante.

Pregunta: ...se quemó la casa porque estalló un volcán. Entonces, ya no se hace efectiva la póliza de seguros. O sea, hay muchas cosas, me imagino que muchas quejas en ese sentido. Digo, no de un volcán, porque no nos ha pasado desde hace milenios. Pero está ese punto, sobre todo en coches también se ve o en robo a casa-habitación.

Por eso quiero que me quede claro si efectivamente aun cuando no venga esta palabra de “se quemó la casa porque estalló el volcán”. Sí es válido.

Dos, faltó la pregunta que hiciera Lupita sobre las motos, que se está volviendo un problema ahí, porque aparte ya es lo que ves mucho circular en las calles.

Y tres, en ese sentido también ver entonces si en dado caso que estallara el volcán... Ah, no la otra parte. La otra era sobre justamente también lo de la suspensión de los vuelos.

Hoy en día las aerolíneas están diciendo que mientras no sea por motivos de la aerolínea ellos no tiene por qué hacer frente a lo que pueda representar el que te suspendan el vuelo. Como es dónde quedarte, o tener para comer, porque no es culpa de la aerolínea que el volcán esté emitiendo cenizas.

Entonces, no sé ahí si este seguro, a lo mejor de viajeros, que a lo mejor está ligado a una tarjeta de crédito ¿si entra o no? ¿O si lo puede exigir a la aerolínea que se supone que también tiene un seguro?

Lic. Juan Patricio Riveroll: En las pólizas está contemplado muy claramente que cualquier daño a consecuencia de la erupción volcánica, algún temblor y/o una erupción volcánica, cualquier daño que venga como consecuencia de eso está cubierto.

Si cae una piedra incandescente y se incendia una casa, pues está cubierto ese incendio, por supuesto.

El tema de las motocicletas sí es un tema, bueno, que lo vivimos todos. Sí es una plaga, son una plaga. La autoridad yo creo que ha sido todavía muy parca en tratar de regular su buena, su adecuada circulación dentro de la ciudad e inclusive el exigir el que lleven el equipo mínimo de protección como el casco o cosas por el estilo.

Nosotros tenemos el producto del seguro para motocicletas, está disponible, hay compañías en particular que venden, que tienen carteras muy importante de motocicletas y de lo que se trata es de que no nada más se cubra el daño a la motocicleta, sino también los daños que causan, porque sí causan daño.

Y la tercera, en cuanto a los vuelos si habrá que ver como decía Carlos Jiménez, habrá que ver si el boleto se compró con una tarjeta de crédito en donde se adquirió el seguro o si se adquirió a través de la aerolínea cuando se compró el vuelo, ver exactamente bajo qué condiciones y qué es lo que indemnizaría. Ahí sí hay una gran variedad de alternativas, entonces ahí habría que ver caso por caso.

Lic. María Luisa Ríos Vargas: Muchísimas gracias a todos. Buenas tardes, que sigan disfrutando la Convención y gracias por su asistencia.

Lic. Juan Patricio Riveroll: Gracias a todos por su presencia.

- - -o0o- - -