

Ciudad de México, 9 de abril de 2024.

Versión estenográfica de Conferencia de Prensa, dentro de la 33 Convención de Aseguradores AMIS, “Asegurando un Mundo en Transformación”, llevada a cabo en la sede Expo Santa Fe.

María Luisa Ríos Vargas: Buenos días a todas, todos. Les agradecemos mucho que estén acompañándonos en nuestra 33 Convención de Aseguradores de AMIS. Muchas gracias por estar aquí, por darle cobertura al evento.

El día de hoy nos acompaña el Presidente de AMIS, Juan Patricio Riveroll y la Directora General de AMIS, Norma Alicia Rosas.

Primero tendremos una presentación con datos de la industria, de nuestra Convención y del documento que ya les hemos presentado México Asegurado, y después nuestra sesión de preguntas.

Tiene la palabra Norma Alicia Rosas.

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Muchas gracias.

Vamos a hacerles una presentación que preparamos para retomar las grandes ideas, sobre todo alrededor de esta Convención, que tiene que ver cómo aseguramos un mundo en transformación y qué tan bien preparada está la industria, y es un poco lo que les queremos platicar.

Y, bueno, el Sector Asegurador está preparado sin lugar a dudas para enfrentar un mundo en transformación, que es lo que les hemos estado platicando.

Ustedes bien conocen que nuestro sector es el tercer inversionista institucional más relevante del país, lo hemos mencionado en otras ocasiones después de las Afores y de las sociedades de inversión, pues la industria aseguradora es la que tiene mayores activos y mayores inversiones, sobre todo cuando hablamos de las inversiones, sobre todo cuando hablamos de las inversiones en reservas técnicas tenemos más de 1.6 billones de pesos en reservas técnicas y estas reservas al estar invertidas pues sin duda favorecen al desarrollo de nuestro país.

Otro aspecto que quisiera yo destacar es que el Sector Asegurador tiene más de tres veces el requerimiento de capital que exige la regulación, es decir, es un sector que está ampliamente capitalizado.

¿Y por qué es importante que esté capitalizado?

Número 1, porque le permite cumplir con las obligaciones que tiene y esto tiene mucho que ver con las reservas técnicas, pero cuando tienes capital también te permite seguir creciendo y poder enfrentar cualquier situación inesperada.

Y es por eso que hemos visto que a través, sobre todo en los últimos años, si ustedes ven la tendencia que tiene el capital pues a través de la pandemia anduvimos siempre cerca de este tres veces el requerimiento de capital; si ustedes lo ven también después de Otis seguimos teniendo tres veces el capital, es decir, el sector sigue siendo sólido para enfrentar cualquier desviación y garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

Bueno, y por qué les decía las inversiones en el gobierno, en los bonos del gobierno mexicano ascienden a 1.069 millones de pesos que representa 9.74 por ciento del saldo de la deuda pública. Es decir, una gran proporción de las inversiones del sector están en deuda pública y eso permite también apalancar el crecimiento de nuestro país.

Y, bueno, un dato que también es relevante es que nuestro sector cuenta con una fuerza de más de 93 mil colaboradores, y esto es muy importante.

Con esto lo que estamos diciendo es que el sector sigue teniendo esta fortaleza para seguir afrontando todos los retos para los que está previsto.

El año pasado nuestro sector pagó cerca de 500 mil millones de pesos en todos los eventos que tuvo que afrontar y, bueno, yo les decía, ¿500 mil es mucho o es poco? Cuando lo tratamos de ver ¿qué hubiera pasado si estos siniestros, estos eventos se hubieran distribuido diariamente a lo largo de los 365 días? El Sector estaría

pagando cerca de mil 370 millones de pesos. Con eso tenemos una idea de la relevancia de nuestro sector.

Y podemos aquí apreciar en esta lámina cuáles son por ramo o por operación, en este caso la operación de Vida, es sin duda la que tiene el monto más importante en pagos de siniestros.

Y también tiene que ver, porque Vida es el ramo que tiene mayor participación en nuestro sector. Vemos Vida, después Accidentes y Enfermedades y Pensiones.

Estos, si lo vemos en primas, representan poco más del 60 por ciento de las primas del sector. Entonces, tiene sentido que también en estos ramos se paguen los siniestros de manera más relevante. Le sigue el ramo de Automóviles y Daños sin Autos.

En la siguiente lámina, bueno, esta es una lámina que ya les hemos presentado en muchas ocasiones. Lo único que hacemos es actualizarla conforme a las cifras más recientes que tenemos. Y lo que podemos ver es que el siniestro más importante que ha enfrentado el Sector Asegurador en la historia, y estamos hablando de más de 200 años del seguro en México.

El evento más relevante lo enfrentamos apenas hace unos añitos, es la pandemia de COVID. Después, en segundo lugar, está el huracán Vilma, y en tercer lugar se ubica Otis.

Entonces, son de los eventos más relevantes, y si ustedes se dan cuenta tenemos marcado en color azul clarito todo lo que tiene que ver con riesgos hidrometeorológicos. Y aquí estamos viendo, sin duda, se están colando cinco de los eventos de huracán dentro de estos top 10, que le llamaríamos. Entonces, son de los datos que también es importante destacar.

Por supuesto que también tenemos por ahí terremotos. Los terremotos que también varios de nosotros recordamos. Los sismos del 2017, también ahí están perfectamente marcados entre los eventos más relevantes.

¿Qué es lo que nosotros estamos viendo? Desafortunadamente, y hace poco también dábamos cifras de que el año pasado a nivel internacional hubo eventos catastróficos muy, muy impactantes y podríamos, por ejemplo, recordar el terremoto que afectó a Siria.

¿Y qué pasó en ese momento? De lo que nos dimos cuenta es que en ese país únicamente el 2 por ciento de las viviendas o de los inmuebles o de los daños estaba asegurado, y diríamos: “Ay, bueno, es que eso ocurre en Siria”.

Desafortunadamente, en México todavía tenemos también grandes retos que cubrir, grandes retos por llevar mucho más allá la protección del seguro.

Y bueno, para eso estamos presentándoles esta lámina. Ya lo mencionó muy bien el Secretario, decía que la participación del Sector Asegurador con respecto al PIB era del nueve por ciento, y me parece también que Paco Cervantes lo señaló, eso es nueve por ciento en los países de la OCDE, ese es el nivel promedio, y en México estamos todavía en 2.4 por ciento.

Ustedes me dirán: oigan, qué mal estamos. Sí.

Pero recordemos que veníamos de niveles del uno por ciento, todavía a finales de los 90's teníamos 1.2, 1.3.

Quiere decir que en los últimos años hemos venido ganando una participación, pero decíamos: va a ser difícil romper la barrera del dos por ciento.

La logramos romper. Ahora estamos en 2.4, pero creemos que necesitamos seguir impulsando con muchas más ganas, con mucha más fuerza, con más cultura, con que las personas se den cuenta de por qué necesitan estar asegurados.

Y aquí lo podemos ver, y se los he mencionado. El 33 por ciento de los autos particulares cuentan con un seguro, ese es un dato interesantísimo, y también se los he mencionado, si estamos parados en un semáforo, ustedes van a voltear, cuenten 10 coches, tres tienen seguro, los otros siete, no.

Y dice uno: ¡pero qué barbaridad! ¿Cómo pueden andar por la vida sin contar con la protección de un seguro? En cualquier momento puede pasar alguna cosa inesperada.

Y lo que nosotros esperamos es que cada vez más vehículos puedan tener un seguro.

Y en estos casos estoy pensando, por ejemplo, en un seguro de protección a víctimas, no estoy pensando en el vehículo en sí mismo, sino en el daño que le puedo ocasionar a alguien simplemente por manejar un automóvil.

En el caso de los seguros de vida, 19 por ciento de las personas económicamente activas tienen un seguro de vida individual. Entonces, todavía nos falta mucho por trabajar.

Los seguros de vivienda, de manera voluntaria solamente 6.5 por ciento de las viviendas tienen una protección. Cuando hablamos ya de las viviendas que tienen un seguro porque están relacionados con un crédito hipotecario, este porcentaje sube al 20 por ciento.

Esto quiere decir que una de cada cinco viviendas cuenta con la protección de un seguro, y lo ideal sería que una vez que acabemos de pagar nuestro crédito hipotecario continuemos con la protección de nuestro patrimonio, algo que nos costó tanto trabajo adquirir. Y gastos médicos, solamente el 10 por ciento de la población cuenta con un seguro de gastos médicos privados; es decir, estamos hablando de alrededor de 12.5 millones de personas con un seguro de gastos médicos y hemos visto las grandes necesidades, Juan lo mencionaba muy bien en su discurso de bienvenida, cuando hablamos de que las personas enfrentan gastos de salud y decíamos, bueno, del total en gastos en salud que se destina en nuestro país, alrededor del 42 por ciento, esto ya con datos del 2023, alrededor del 42 por ciento son gastos de bolsillo.

Entonces, las personas cuando se enferman tienen que sacar del bolsillo para poderse atender en el lugar en el que ellos escojan, pero imagínense es un porcentaje altísimo; y si lo comparamos también contra el promedio de países de la OCDE, donde ese nivel anda

muchísimo más abajo, el gasto de bolsillo en promedio debe de andar alrededor de un 20 por ciento, 18 por ciento.

Entonces, aquí habla de la importancia y de la necesidad de poder apoyar para que México esté mucho más asegurado.

Y, bueno, en la siguiente lámina les presento los cinco pilares para fortalecer la economía de los mexicanos que ustedes recordarán, tuvimos una conferencia de prensa para hablar particularmente de cada uno de ellos, aquí hablamos de la propuesta financiera...

Juan Pablo Riveroll Sánchez: A ver antes de seguir, complementando algunos puntos de lo ya mencionado por Norma, a mí me gustaría destacar dos o tres cosas.

Una, este capital de solvencia, esta solvencia que tiene nuestro sector que es más o menos tres veces el capital de solvencia mínimo requerido por nuestra regulación, creo que es muy importante destacarlo porque esto es inclusive después de Otis, o sea, esto es al cierre del 2023 que ya está prácticamente todas las estimaciones de pérdidas de Otis están tomadas en cuenta como parte de la siniestralidad.

Y esto solamente es para ratificar el hecho que la regulación que tenemos y las prácticas que las aseguradoras tenemos para administrar adecuadamente los riesgos que nosotros aceptamos en base a nuestro equilibrio financiero está muy bien estructurado y es muy sólida. Y esto evidentemente es gracias a los esquemas de reaseguro que cada compañía tiene y que están muy bien sustentados.

Entonces, creo que esto es importante resaltar porque esto es ya teniendo una pérdida con Otis que representará más o menos cerca de dos billones de dólares de costo. A pesar de eso mantenemos una solvencia prácticamente inalterada.

Por otro lado, también resaltar que cerca del 10 por ciento de la deuda pública de nuestro Gobierno Federal la tenemos las aseguradoras, o sea, nosotros tenemos, estamos dando ese apoyo al desarrollo

nacional, que no es un porcentaje menor, es un porcentaje muy, muy, muy, muy importante.

Y por último, también, por ejemplo, en automóviles en donde solo el 33 por ciento, como bien decía Norma, un porcentaje bajo de los automóviles que vemos a nuestro alrededor tiene un seguro. Pero conforme nos vamos a autos más nuevos ese porcentaje sube de forma muy considerable, autos de modelos muy recientes, nuevos o muy recientes que tienen esquemas de crédito, cerca del 95 por ciento tienen seguro.

Entonces, ese es un claro ejemplo de cuál es una de las formas para lograr una mayor penetración del seguro, que es que el seguro esté formando parte de las otras soluciones financieras que las personas tienen a su alcance, como son los seguros, también los seguros hipotecarios, también implican un seguro. Cuando ya no existe la hipoteca las personas ya no aseguran su casa, o en muy pocos casos.

Y en los seguros de vida, independientemente de los seguros individuales, muchas personas tenemos seguros de vida gracias a que nos los dan en las empresas como prestación y los seguros de grupo tienen un peso relativo muy importante.

Y ahí sí es un seguro en donde el beneficio que las personas tienen, bueno, sus familias tienen cuando ellos lamentablemente fallecen, viene a representar algo muy, muy, muy relevante para las familias. Entonces, es algo que también debemos tener muy claro el gran beneficio que esto tiene a la sociedad en general.

Y aquí sí, y el seguro de vida en la Seguridad Social no hay seguro de vida. Entonces, esta es la única alternativa en donde las personas pueden tener y las familias pueden tener ese tipo de beneficios.

Hasta ahí. Gracias.

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Excelente. Muchas gracias, Juan.

Platicándoles, y un poco con todos los esfuerzos que tenemos que seguir haciendo para tener un México más asegurado. Y vaya, esto que mencionaba Juan al final, en muchos casos es la diferencia entre

que una familia cuando tiene que enfrentar alguna situación delicada caiga en situación de vulnerabilidad o salga adelante.

Entonces, el seguro también es un mecanismo bien relevante, para todo este posicionamiento social, para este mantenimiento para poder seguir y no caer en una situación de vulnerabilidad o de mayor pobreza.

Entonces, por eso también el seguro contribuye a beneficiar todo lo que es el bienestar en general, y el crecimiento económico.

Y bueno, los puntos que ya les habíamos mencionado y que vienen en este documento, México asegurado, tienen que ver con el acceso a la salud con calidad, que es uno de los pilares en los que hemos estado trabajando y platicado con los equipos de las candidatas y candidato.

La protección económica para el retiro también es un segundo punto muy relevante. Les mencionábamos que, sobre todo, al respecto, México está haciendo una población que cada vez más va envejeciendo, y entonces en el año 2050, que no estamos hablando ya de muchos años, está ya a la vuelta, estaremos teniendo personas de 65 años o más, mujeres alrededor del 23 por ciento, hombres alrededor del 18 por ciento.

Entonces, imagínense un México con adultos mayores de 65 años o más, pues en promedio del 20 por ciento.

Juan Patricio Riveroll Sánchez: Una cuarta parte de la población.

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Exactamente.

Entonces, esto habla de la relevancia de poder seguir fomentando la protección para el retiro.

El punto número tres tiene que ver con la resiliencia ante desastres. Ya lo hemos visto, en caso de huracanes, en caso de terremotos, etcétera, inundaciones.

Y no solamente eso, sino también en el sector agrícola. Cuando estamos hablando de la suficiencia alimentaria, pues también es muy

importante que nuestras cosechas, los animales, etcétera, estén protegidos.

Tenemos el cuarto, que es la protección de víctimas de siniestros viales, del que también ya hemos platicado muchas veces, y que en el caso de México es la primera causa de muerte entre los jóvenes.

Y el quinto punto que tiene que ver con seguros inclusivos, ahí estamos trabajando e implementado estrategias para poder llegar a distintos estratos de la población que hoy no están protegidos o no están debidamente asegurados.

Un poco es lo que queríamos compartirles.

Y ahora, platicarles sobre cuáles serían los desafíos y oportunidades con el reto del mundo en la industria de los seguros, y por qué hablamos de un mundo que está en constante transformación.

Pues vamos a platicar primero, y ustedes lo saben, los nuevos estilos de vida demandan productos y servicios innovadores. Aquí las expectativas de los clientes, las expectativas de nosotros como personas han cambiado a lo largo de los últimos años. Y lo han hecho de manera vertiginosa, una puede ser por todas las innovaciones tecnológicas, por la alta digitalización, porque queremos respuestas mucho más rápidas y entonces las expectativas son cambiantes y tenemos cada vez mas un cliente mucho más exigente, con experiencias personalizadas, tiempos de respuesta rápidos y estrategias que deben de estar centradas en el cliente.

Ya como aseguradores tenemos el compromiso de irnos moviendo cada vez más a entender qué necesita nuestro cliente de mejor forma a conocerlo más, porque ha venido evolucionando y cambiando.

Esta nueva experiencia digital también está ligada a toda la parte de la cadena de valor de un seguro, desde la compra, el poder comparar en una plataforma tal vez y son productos sencillos, estandarizados que yo pueda revisar con mucha facilidad.

Entonces, el poder acceder a plataformas pues esto puede ayudar a que en cualquier parte del país también yo tenga acceso a un seguro y a esta protección.

Y, bueno, también algo que hemos estado viendo es que particularmente los jóvenes quieren tener y adquirir productos de empresas socialmente responsables. Así como de repente decimos, bueno, no decimos, los jóvenes dicen: Esta ropa o esta marca en particular no me gusta porque está utilizando personas en condiciones tal vez de mucha pobreza, etcétera, también en la parte de los servicios financieros ya hay jóvenes que dicen: A ver, estos cuates que en verdad están apoyando una economía verde, de verdad están apoyando el cambio climático, qué es lo que están haciendo, son empresas socialmente responsables.

Entonces, cada vez más vamos a tener que ir cambiando hasta ese tipo de esquemas, una empresa o una sociedad que sea un buen ciudadano corporativo. Eso es lo que se estaría buscando con todo ello.

Cuando hablamos de tecnología y digitalización, bueno aquí lo más relevante es que con la nueva tecnología y la digitalización lo que se puede hacer es optimizar operaciones y desarrollar productos en donde los costos de transacción vayan disminuyendo y esto al final repercute en un beneficio para nuestros propios asegurados.

Igualmente hay retos para ir incorporando todo lo que tiene que ver con las nuevas herramientas, el big data, el manejo de grandes bases de datos, el cómo utilizo la información que puedo recabar de mis asegurados o de mis posibles asegurados porque desafortunada o afortunadamente muchas personas compartimos información valiosa a través de las redes sociales, el número de hijos, el estilo de vida, si tengo motocicleta o no tengo motocicleta; si me gusta hacer deportes peligrosos.

¿Toda esta información cómo la puedo ir recopilando? O con los teléfonos, o con mis relojes inteligentes. Donde pueden ir monitoreando ciertos indicadores de salud.

¿Cómo le hago para ir incorporando todo esto? A través de la inteligencia artificial, etcétera. ¿Cómo se incorporaría? Y ¿cómo utilizo esto de manera ética y de manera responsable? Eso es lo que las aseguradoras están enfrentando y en lo que están trabajando día a día.

Y con la disrupción tecnológica, así como hay oportunidades, también hay retos cómo vigilo y cómo cuido la información de mis asegurados, para evitar que haya algún ciberataque que pudiera, en algún momento determinado, violentar la información de mis clientes.

Lo que les platicaba, los cambios en las dinámicas poblacionales. Aquí también lo que hemos estado viendo es que la población está envejeciendo. Se los señalaba. Pero no solamente eso, también ha habido cambios en la estructura familiar. Cada vez tenemos mucho más familias en donde el número de hijos que pueden atender a los papás es cada vez menor. Ya no son las familias de 12 hijos, o de ocho o de seis. Ahora a lo mejor son familias de tres, o de dos, o de un solo hijo.

Y muchas veces estos hijos toman oportunidades, y ya no viven cerca de los papás, se fueron a trabajar a otro país, etcétera

Eso está cambiando también la dinámica de las familias mexicanas. Entonces, cómo estos adultos mayores van a ir enfrentando una situación a la que todos vamos a ir llegando. Entonces, tenemos que ser muy conscientes de estos cambios en la estructura familiar.

También crecimientos en la población urbana que cada vez exigen. Las ciudades están creciendo más y cada vez exigen mucho más otro tipo de servicios, como los servicios médicos. En algunos casos hay que hacer una larga fila para poder tener una atención cuando necesitaría, tal vez, ser inmediata. Por eso es muy importante el ir apoyando para que más personas cuenten con este tipo de protección.

También la fuerza laboral, la alta tasa de personas en la informalidad, que muchas veces carecen de este tipo de protecciones.

Y otro aspecto que del que ya también se ha platicado mucho, y tiene que ver con el cambio climático, que como bien mencionaba ahorita la

representante de Arise, decía: “Oigan, vamos a estar enfrentando 1.5 catástrofes diarios en los próximos años”. Ese dato suena así como terrible. Lo habla a nivel internacional, pero lo que está señalando es que efectivamente lo que hemos estado viendo es que el número de catástrofes ha venido aumentando, ha venido aumentando no solamente la frecuencia, sino también la severidad o la cantidad de daños que estamos nosotros apreciando.

Muchas veces pensamos, este cambio climático no sabemos si es el causante directo, pero sí sabemos que tanto la frecuencia, como la severidad aumenten, por eso decíamos que es como un catalizador de estos riesgos.

Y bueno, la Industria Aseguradora sin duda alguna puede contribuir de distintas maneras, y una es al nosotros ser expertos en medición de riesgos, también podemos apoyar a ver cómo se previenen y cómo se pueden mitigar los riesgos.

Y cosas que estamos viendo que pueden ser obvias, a lo mejor son cosas que en otros lugares y también en México el sector asegurador está ya levantando la mano: oigan, si ustedes se están estableciendo por donde pasaba naturalmente un río que de repente se secó, y ya ponen casas, y ya ponen un lugar habitacional, dices: tarde que temprano la naturaleza va a recobrar su cauce.

Entonces, al fortalecer los manuales de construcción y al llamar la atención y decir: oigan, en ciertos lugares donde hay mayor riesgo no debería de construirse, estamos también contribuyendo a mitigar.

Y bueno, hay una brecha a cubrir a nivel global, sólo 30 por ciento de las pérdidas por catástrofes de la naturaleza están asegurados, y este 30 por ciento involucra a países desarrollados y no tan desarrollados. Entonces, vean el trabajo y todo lo que tenemos que hacer.

Y cuando hablamos también, otro tema es la transformación de la industria de la salud. El mundo está enfrentando grandes retos en la industria de la salud, hay muchos desarrollos, pero lo importante aquí sería que estos desarrollos pudieran compartirse a mayores porciones de la población, y también la prevención se vuelve indispensable.

Entonces, los aseguradores cada vez más estamos interesados en promover la salud y el bienestar de nuestros asegurados.

Sí, y entonces ya se ha visto en otras partes del mundo cómo hay ciertos premios a las personas que van al gimnasio, que mejoran sus niveles de azúcar, que van controlando su presión arterial, que van controlando el peso, entonces el sector asegurador quiere también formar parte de todos estos esfuerzos.

Eso sería lo que les quisiéramos compartir el día de hoy.

Como conclusiones, simplemente destacar que la Industria Aseguradora, y ya lo decía Juan, es una industria solvente, es una industria sólida, es una industria que está aquí para enfrentar los riesgos del futuro, atendiendo las necesidades de las personas, atendiendo este mundo en transformación.

Estamos trabajando en productos innovadores y flexibles basados en el uso de las nuevas tecnologías; tenemos el reto de satisfacer necesidades de los clientes tradicionales y de los clientes nuevos que son un poco más exigentes, clientes digitales.

También es importante seguir trabajando con nuestras autoridades para impulsar políticas públicas que incentiven la generación de productos que ayuden a que el seguro se vuelva una herramienta de mayor acceso para todos, algo más asequible. Y, bueno, que las empresas de seguros están evolucionando con modelos predictivos, mucho más robustos.

Esto que mencionaba también Juan, del requerimiento de capital, y por qué parece que no se mueve y parece que Otis no le hizo nada al sector y parece que la pandemia tampoco, pues es que tiene niveles y tiene modelos que permite medir estos riesgos de manera mucho más prudente, mucho más adecuada, mucho más precisa y entonces cuando viene un riesgo de este estilo o se está modificando, pues los modelos predictivos nos permiten incorporar dentro de los modelos de requerimiento de capital todas las herramientas con las que cuenta el sector como el reaseguro, pero también puede ayudar a que la suscripción sea mucho más precisa y que las aseguradoras pongan el

capital que le exige sus propios riesgos y su propia política de comercialización, etcétera.

Entonces, eso es lo que hemos venido incorporando.

Y, bueno, es un poco lo que les queríamos platicar hablando de este mundo en continua transformación pues la industria aseguradora no se puede quedar atrás.

Muchísimas gracias.

María Luisa Ríos Vargas: Tenemos una primera pregunta de Mónica Garduño, de Televisa.

Pregunta: Hola, buenos días.

Me gustaría saber, hace unos minutos el Secretario de Hacienda detalló que las aseguradoras ya han pagado nueve mil millones de pesos a los afectados tras el paso del huracán Otis. ¿Qué porcentaje de los asegurados representa y cuántos faltan?

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Muy bien.

Mira, estamos pagando un poquito más, como dijo el Secretario, cerca de estos nueve mil millones, yo te podría decir que va cambiando. Si hablamos particularmente del caso de hoteles, estamos ya en niveles cercanos al 60 por ciento del pago.

En el caso, por ejemplo, de automóviles el nivel es un poquito más alto, 72 por ciento; en el caso de las viviendas estamos hablando de niveles cercanos al 30 por ciento.

Y aquí se ha complicado un poco más o se ha vuelto un poco más lento el proceso fundamentalmente porque estamos hablando de inmuebles que se utilizan como una segunda vivienda, y no necesariamente los dueños están ahí. Entonces se necesita un acercamiento entre el ajustador y el dueño de la vivienda, para poder ir haciendo que el proceso sea mucho más expedito.

Entonces, va cambiando en función del giro.

María Luisa Ríos Vargas: Joselyn Herrera, de El Economista.

Pregunta: También el Secretario mencionaba sobre los conflictos geopolíticos que han afectado a la Industria Aseguradora. Quisiera que me detallaran un poco más su visión sobre este tema. Hablaba en específico de las embarcaciones.

Y también hablaban, hace un momento, de los modelos predictivos ¿qué tanto estos modelos han ayudado precisamente a que en esta cuestión específica de los cambios climatológicos, los problemas geopolíticos?

Y también mencionaba el Secretario que ya han logrado colocar el número de pólizas a cifras prepandemia, ¿cuáles son o podríamos decir cuáles son las causas que los ha ayudado a colocar este número de pólizas?

Serían esas tres preguntas.

Juan Patricio Riveroll Sánchez: A ver los conflictos geopolíticos tienen, sí tienen efectos importantes en el mercado asegurador mundial, porque se dan eventos de pérdidas que no estaban previstos, evidentemente, porque de repente surge esta cuestión, como mencionaba el Secretario en el Canal de Suez, etcétera, y empieza a haber ataques ahí de piratas, y empiezan a tomar barcos, y empiezan a afectar esa ruta comercial, y empieza a reflejarse en las pérdidas y en los siniestros que las aseguradoras tienen.

Entonces, estas situaciones no tienen un impacto desde el punto de vista del consumidor de forma inmediata. Pero sí en el tiempo se va reflejando ese mayor costo que está teniendo, porque hay un mayor riesgo.

La Inteligencia Artificial ayuda, hasta ahorita, ayuda en muchas áreas o empieza a ayudar en muchas áreas. Pero en lo que tiene que ver con la predicción de los fenómenos meteorológicos, eso está todavía muy en sus primeras etapas de desarrollo, porque es muy difícil predecir estos cambios climatológicos que no conocemos bien a bien. La ciencia no conoce bien a bien cuál es la forma en que la naturaleza

está respondiendo a los desbalances que hay, o a estos mayores niveles de contaminación, calor, temperaturas, etcétera.

Y el ejemplo más cercano, más inmediato es el de Otis, donde venía un huracán con una cierta fuerza, y un par de horas antes de tocar tierra se aceleró de una forma que nadie esperaba, que nadie nunca había visto que sucediera un fenómeno de ese tipo.

Entonces, predecir esos cambios climatológicos está todavía muy lejano poderlo predecir. Y, por lo tanto, la industria en general va tomando medidas más preventivas de una forma un tanto extremadamente conservadora previendo que se pueden dar estos eventos, pero sin tener certeza de cuál va a ser la intensidad del evento, y evidentemente cuándo se va a dar el evento.

Y la última pregunta era en lo que tiene que ver con las primas prepandemia, y lo que pasa es que durante la pandemia sí hubo una contracción económica, en general, y muchas personas decidieron, o porque sintieron que tenían menos riesgo, por ejemplo, con su automóvil, como no salían de su casa, pues decidieron que probablemente no necesitaban tener asegurado el coche porque iba a estar guardado.

En el momento en que ya empiezan a circular más automóviles, pues esos vuelven a comprar el seguro. Lo mismo pudo haber sucedido con otros seguros que muchas personas tuvieron que dejar de comprar o pagar las primas de seguro porque dejaron de tener ingresos, personas que trabajaban en restaurantes, cosas por el estilo.

Entonces, eso es lo que ha hecho que ahora regresen los niveles de prima a los niveles prepandemia. También la actividad económica, por ejemplo, seguros para transportes de mercancías, pues en el momento en que se paró la actividad económica, pues esos seguros se dejaron de comprar porque no había transporte de mercancías, o había muy poco.

Entonces, eso también ya regresamos a esos niveles, y todos lo podemos vivir día a día en el tráfico, por ejemplo, en esta ciudad tenemos ya inclusive más tráfico del que teníamos antes de la pandemia.

Entonces, eso es parte de la explicación de por qué estamos ya a niveles prepandemia, pero también estamos a niveles prepandemia en lo que tiene que ver con siniestros. Entonces, también ya tenemos los siniestros inclusive un poquito más de lo que teníamos antes de la pandemia.

María Luisa Ríos Vargas: Yuri Torres, de Gira tus Finanzas.

Pregunta: Hola.

Sobre el tema, me parecen los cinco puntos bien interesantes. Ya nos habían platicado de ellos.

Pero para todos implementarlos, vaya, se necesita de los agentes de seguro. Y por ahí va mi pregunta. ¿Qué están haciendo, qué trabajos están con los agentes de seguros justo para el tema de ventas? ¿Hay actualización en los modelos de venta, de asesoramiento? Porque mucho de lo que crezca el sector depende de ellos, depende del tema de reputación también, de los mitos que hay en el sector.

Entonces, ¿cómo están haciendo esto de manera integral con los agentes? Y si nos pueden decir a lo mejor tres características que pueda tener un buen agente de seguros.

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Mira, con mucho gusto, Yuri.

Y, mira, sin duda tocas un tema muy relevante, pero esta parte de la digitalización y todo lo que tiene que ver con las nuevas herramientas, nuevas plataformas, no solamente afectan directamente o no afectan, no apoyan directamente a las compañías de seguros.

Sin duda alguna a través de las plataformas las compañías pueden llegar de manera directa a poblaciones que hoy no están atendidas o a ciertas porciones de la población que difícilmente van a ser atendidas por un agente de seguros. ¿Por qué? Porque están tal vez muy lejos, porque a lo mejor las coberturas son muy pequeñas, porque a lo mejor el producto es muy sencillo y se puede vender muy fácil.

Como ejemplo les ponía yo la cobertura de fallecimiento en caso de COVID, cuando tuvimos el COVID en plena pandemia surgieron este tipo de plataformas y tú podías comprar tu seguro para ayuda hospitalaria, para fallecimiento por COVID, etcétera.

Ahí, vaya, yo podría decir que hay una sinergia muy interesante y así están apoyando estas nuevas plataformas. Y lo que se busca es muchas de las empresas de seguros que están incursionando en esto están buscando una multicanalidad, es decir, que puedan vender los productos a través de distintos canales, uno es el canal tradicional que son los agentes, y ahorita llego a este; otro sería a través de las plataformas digitales que pueden poner al alcance de los propios agentes o de sus brokers o del público en general; otro puede ser a través de como lo hacen, a través de las instituciones financieras con las que pudieran estar ligadas o a través de otro tipo de empresas no necesariamente financieras y podrían ofrecer a través de esos algunas plataformas para venta.

Entonces, están tratando de hacerse multicanales, no seguir con la forma tradicional.

Ahora, voy hacer una acotación.

Hay productos que por su propia naturaleza que son un poco más complejos que sí requieren que te lo explique con todo detalle un agente de seguros.

Entonces, ¿qué características necesitamos que tengan los agentes de seguros? Pues que sean más que simplemente un vendedor o alguien que te va entregar la póliza, que sea un asesor, que conozca tus necesidades, que vea en qué etapa de tu vida estás para ofrecerte el mejor producto para esa etapa en la que estás.

Y que sea un buen asesor que te explique bien los productos, que te pueda comparar entre distintas alternativas, porque hay una gama muy amplia de productos de distintos precios, distintas coberturas y ves que te ofrezca todo esto.

Entonces, para mí ese sería el agente de seguros completo y que también con las herramientas digitales puede hacer mucho más sencilla la suscripción.

Eso es lo que yo te diría.

María Luisa Ríos Vargas: Sergio Cara, de NotiPress.

Pregunta: Hola. Preguntarles aunado a esto de los seguros de automóviles, que es la causa de los accidentes viales es la primera en México. ¿Qué impacto ha tenido? ¿Cómo ha funcionado este tipo de seguros por kilometraje de pronto? ¿Si mejoró mucho más la adhesión de del de los usuarios?

Y aunado a esto, en materia de innovación, comentabas del tema de, bueno, las necesidades de los clientes que son cada vez más exigentes con estos cambios en los estilos de vida, ¿cuáles son las novedades que más recientes que podemos conocer a partir de la pandemia? Recién comentabas esto, por ejemplo, de los seguros de COVID. ¿Cuáles son esas novedades más recientes?

Y a nivel internacional ¿cómo se posiciona México con respecto a la adopción de este tipo de seguros novedoso, llamémosle?

Gracias.

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Sí, muchas gracias. Si quieres empiezo por la por la última pregunta que es, yo creo que de las más fáciles de responder y también de las más apasionantes.

La tecnología ha entrado a distintos niveles, por ejemplo, antes cuando tú tenías un seguro de vida, tienes que llenar un cuestionario y entonces automáticamente tú ibas llenando el cuestionario y te decían, no sé, llegaban a una pregunta delicada, “¿Tiene diabetes?”. Entonces decías: “Sí”.

Y cuando llegaba este documento al suscriptor o al dictaminador médico, decía: “Ah, tiene diabetes. No, yo creo que mejor no le vamos a dar el seguro”.

Con la nueva tecnología, lo que pasa es que tú ya puedes ir llenando todas las características en una tablet o en un dispositivo móvil y entonces vas señalando, dices: “Ah, pues sí diabetes”. Y te pregunta: “Ah ¿tipo A o tipo B?”.

Y entonces ya le dices: “Ah, pues tipo A”. Entonces te pregunta: “¿Oiga, pero y está controlado, qué niveles de azúcar tiene, etcétera?”. Y entonces cuando vas tú dando ciertas respuestas lo que hace es que no hay un rechazo inmediato, porque ya tiene más información sobre ti. Y entonces automáticamente estos sistemas te permiten calcular una cuota. Y eso es bien interesante. Se están incorporando poco a poco en distintos esquemas donde ya se puede hacer esta suscripción.

Igual podría ser a través de una lectura facial. Te tomas una selfie y lo interpreta el sistema y ve si hay algún tipo de enfermedad o no, o alguna propensión. Esto está pasando en muchos países asiáticos.

Entonces, eso es también muy interesante, ¿cómo vamos? Ya hay compañías en México que están explorando y platicando con estas personas que hacen las herramientas para tropicalizarla, porque no es lo mismo un rostro asiático que un rostro tal vez latinoamericano, pero ya está.

Y el otro esquema, el que te decía de la suscripción, ya hay varias, sobre todo reaseguradoras que tienen estos suscriptores automáticos de manera mucho más sencilla y que ponen a disposición de las aseguradoras.

Yo creo que lo vamos a comenzar a ver cada vez más para dar una respuesta mucho más rápida e inmediata.

Y la otra, se me olvidó.

Juan Patricio Riveroll Sánchez: De los seguros por kilómetro, y ese tipo, conceptos.

Esto es algo que no es nuevo, no es reciente, se ha estado ya ofreciendo al público desde hace varios años atrás, segmentar el mercado y ofrecerle condiciones distintas, normalmente, precios más

bajos a aquellos que tiene menos riesgo, tienen menos riesgo por edad, por región donde viven o donde circula el vehículo, por estado civil, por número de conductores en el hogar que utilizan el auto, saber con qué tanta frecuencia el auto está en riesgo, cuántos kilómetros recorre el auto al año, al mes.

Entonces, todo eso sí existe, va evolucionando poco a poco. Es difícil, y no nada más en México, sino que hacer esto a través de la utilización de una aplicación en los teléfonos de los usuarios es la manera más precisa para hacerlo, pero eso tiene, por un lado, el inconveniente de que toma mucha, aún toma mucha memoria del teléfono, y también en algunos casos las personas se sienten un poco que están siendo vigiladas.

Entonces, hay elementos que van evolucionando, poco a poco como usuarios nos iremos acostumbrando, iremos viendo otros beneficios que eso tiene, aprovechando esos beneficios.

Pero el punto es que sí existen esas posibilidades, sí hay esa tecnología, sí está a disposición del público, de los asegurados, y poco a poco se va logrando su adopción.

María Luisa Ríos Vargas: Gracias, Juan.

Manuel Hernández, de Enfoque NRM.

Hablan de un mundo cambiante, pero al final del día las cifras de seguros que vemos y nos dan son de seguros clásicos; por ejemplo, no sé si en México ya se tiene una oferta o han tratado de ponerla conforme a cuestiones tecnológicas, garantizar el seguro contra robo de información, hemos tenido robo de información en Sedena, en Presidencia, en Banorte, en HSBC, etcétera, si en México ya tenemos esta cultura, si tenemos incluso los productos, porque muchas empresas habían señalado que para todas estas cuestiones tenían que buscar aseguradoras internacionales y era todo un proceso porque aquí no se tenía. No sé si ya se cuenta con estos servicios o no.

Y también el Secretario de Hacienda hablaba del tema de las cifras de cuántas personas tienen seguro, cuántas no. Uno de los grandes problemas sigue siendo el costo de los seguros, ya sé que me van a

decir: toma en cuenta que el seguro te sale más barato si llegaras a tener un accidente, pero la realidad es que la gente no cuenta con el recurso suficiente para adicionar un seguro, en ocasiones es o el seguro o la comida o la colegiatura, por poner un ejemplo.

¿Qué se está haciendo para que estos seguros sean más accesibles a las personas? No un microseguro, sino un seguro que pudiera ser más accesible.

Por ejemplo, el de gastos médicos mayores, la realidad es que nuestro país un seguro de gastos médicos mayores muy poca gente lo puede pagar, porque en ocasiones cuesta más que lo que ganan inclusive en un mes.

Cómo hacerle, qué haría falta, no sé, incentivos por parte de las autoridades, que se tuviera un mayor número de personas aseguradas para poderle bajar el costo. ¿Qué haría falta?

Gracias.

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Muchas gracias.

Mira, son como varias preguntas a la vez. Yo lo que te diría es que claramente el primero, sí hay productos para ciber riesgos, o sea, cuando tú ves por ejemplo que te están ofreciendo, no quiero hacer anuncios, pero de la que me acuerdo, te están ofreciendo la tarjeta Black de no sé qué empresa y que en caso de robo, que en caso de que alguien suplente tu identidad y se lleve tu dinero está asegurado. Eso no lo ofrece un banco, vaya, es un producto del banco, pero atrás está una compañía de seguros.

Tenemos muchísimos seguros de ese tipo de ciberseguridad que venden empresas mexicanas.

La última vez que hicimos un recuento yo te podría decir que habría tal vez como 10 empresas de seguros en México que ofrecen riesgos contra este tipo de robo de información, robo de identidad, robo de muchas cosas, dependiendo el tipo de riesgos.

Nunca van a ser suficientes porque también los daños que se generan, en algunos casos lo contratan para poder recuperar la información; en otros casos para ver si pueden volverla rehacer, pero, vaya, el daño ya estuvo hecho.

Entonces, yo a lo que voy es que sí hay productos, sí tenemos finalmente, entre más información haya en la nube, o entre más información o más interconexión haya tenemos que ir tratando de evolucionar en todo esto.

Y a nivel internacional, yo te podría decir también que hay estudios bien interesantes, una asociación que se llama GFIA, Global Federation of Insurance Association. Esa federación hizo un estudio de los gaps más importantes o de las brechas más importantes por cubrir. La primera tiene que ver con las pensiones, que es una brecha enorme.

Y la segunda brecha tiene que ver justo con riesgos cibernéticos, porque a pesar de que hay productos, dicen: "Cada vez se está haciendo más grande el riesgo y la cobertura difícilmente va a llegar a estos niveles". Hay una brecha muy importante, pero en México sí tenemos este tipo de productos. Eso es algo que quería mencionar.

Y lo que tiene que ver, por ejemplo, con los seguros cada vez más accesibles. Bueno, yo lo que te puedo decir es que desafortunadamente la cultura del seguro ha venido como permeando poco a poco. Grandes eventos como el COVID o como Otis nos vuelven a recordar que hay riesgos a los que nos estamos enfrentando y eso sí ha hecho que las personas volteen al seguro y busquen algún producto que cumpla con sus expectativas.

Ahora bien, lo que tú decías, hay productos que pudieran ser demasiado onerosos para la población. Lo que se está haciendo justamente con los seguros inclusivos, es trabajar en productos que puedan ser accesibles para las personas y, de verdad, atendiendo a las necesidades específicas. No todo el mundo necesita, y lo voy a poner en sentido figurado un Rolls Royce para trasladarte de un lugar a otro. Basta con un cochecito compactito que te permita moverte de un lugar a otro.

Lo mismo ocurre con los seguros y en particular con los seguros de gastos médicos. No todo el mundo va a querer irse a atender al extranjero, o no todo el mundo va a querer ir a atenderse a los hospitales Top. Hay hospitales de gama media, que la verdad los seguros en esas gamas son muy accesibles.

Pero a veces falta también que nosotros, dentro de toda esta cultura del seguro, pidamos: “No quiero atenderme en los hospitales Top. Con esto es suficiente, y tampoco quiero sumas aseguradas inmensas.

O sea, una suma asegurada razonable nos puede sacar de un muy buen apuro. Y no te estoy hablando de sumas aseguradas altísimas. Las sumas aseguradas que a veces dan, que compras cuando tienes que comprar un seguro de gastos médicos en una institución educativa saca de muchos apuros para el 99 por ciento de las enfermedades.

Entonces, es lo que yo te comentaría.

María Luisa Ríos Vargas: Y tenemos una última pregunta de Charlene Domínguez, de Reforma.

Pregunta: Gracias. Súper rápido. Hace rato comentaba Juan Patricio Riveroll, mencionó la cifra de dos mil millones de dólares lo de Otis. Eso nada más, lo que quiero aclarar es si es la estimación que ustedes tienen, es lo que va a costar ya en total Otis, aclarar esa parte.

Y también, han hecho énfasis en que las aseguradoras cuentan con la capacidad y solvencia para hacer frente a estos siniestros. Me gustaría saber si nos pudiera compartir qué porcentaje representa tan solo lo de Otis respecto a la bolsa, digamos, de recursos que tienen las aseguradoras en reservas, o cuánto es hoy la bolsa de reservas que tienen las aseguradoras para atender siniestros.

Y, por último, recalcar lo que comentaba en el discurso de la propuesta que tienen de México asegurado. Entiendo que va para el próximo sexenio, son muchas propuestas, y saber si sobre eso, ¿de quién depende que se le dé seguimiento o que se cumpla esto? Porque hoy estaba la CONDUSEF, estaba Hacienda, realmente cómo

se le va a dar seguimiento a todo este tratado de puntos que expuso el sector.

Por favor. Muchas gracias.

Juan Patricio Riveroll: Sí, claro.

Bueno, los dos mil millones de dólares es una cifra que yo redondee. Estamos hablando de 37 mil, 38 mil millones de pesos, que eso hay que aplicar el tipo de cambio que hay en el momento, entonces es una cifra redonda, estamos hablando de entre mil 800 y dos mil millones de dólares.

Eso es lo que estimamos, y es una cifra que bastante ya, a estas alturas bastante precisa porque ya ha sido, digamos, revisada, actualizada por las aseguradoras con cada uno de sus clientes afectados. Entonces, es una cifra bastante precisa en cuanto a lo que se va a terminar pagando.

Actualmente el Secretario mencionaba nueve mil y pico millones de pesos, ya se ha liquidado una cantidad un poco mayor, como decía Norma Alicia, estamos cerca de los 12 mil, 13 mil millones de pesos.

Y el proceso sigue evolucionando, sigue avanzando y yo creo que en los siguientes cuatro, cinco, seis meses habremos liquidado prácticamente todo lo que tiene que ver con Otis.

¿La otra pregunta cuál era?

Pregunta: ¿Cuánto representa?

Juan Patricio Riveroll: Cuánto representa de las reservas.

Esa cifra yo no la tengo, ¿tú la tienes? Porque las reservas están divididas, en términos generales, en dos.

Una que son las reservas que tenemos de la prima no devengada, la prima que todavía no ganamos, que tenemos que dejarla como reserva porque está todavía a favor del asegurado, en un momento

dado, si es que cancelara su póliza habría que devolverle esa prima, el riesgo no se ha corrido todavía, entonces esa es parte de las reservas.

Y otra parte son las reservas de siniestros, que son los siniestros ya conocidos, las estimaciones ya establecidas, tenemos que crear una reserva para ya reconocer que tenemos ese pasivo.

Entonces, mejor le dejo a Norma Alicia a ver si tiene un poco más detalle.

Norma Alicia Rosas Rodríguez: Yo te podría decir, las reservas técnicas de todo el Sector Asegurador son 1.6 billones de pesos, o sea, 1.6 billones.

El año pasado pagamos en siniestros totales lo que yo les presentaba, 500 mil millones y lo que se espera pagar por Otis son 37 mil 300 millones. Entonces, si tú te das cuenta, si quieres ya luego hacemos bien el porcentaje, pero es un porcentaje todavía menor de todo lo que son las reservas, no llegar a ser ni siquiera el 10 por ciento de lo que pagamos el año pasado.

María Luisa Ríos Vargas: Muchísimas gracias a todas y todos por su asistencia.

Adelante, Charly.

Juan Patricio Riveroll Sánchez: Muy importante, perdón.

A ver, sí, este documento de México Asegurado, es un documento que nuestro mayor interés es compartirlo y ya lo hemos estado compartiendo con los equipos de campaña de los tres candidatos que haya a la Presidencia de la República. Entonces, hemos tenido ya reuniones con sus equipos, con las áreas más especializadas sobre estos temas y estamos esperando tener ya reuniones con los candidatos en lo particular para transmitirles esta propuesta que nosotros tenemos, esta visión que el Sector Asegurador tiene respecto a lo que contribuimos actualmente la importancia relativa que tenemos para nuestro país y donde nosotros vemos que podemos contribuir aún más en programas de gobierno que esta siguiente administración estaría contemplando desarrollar.

Entonces, sí, el principal interés es compartir esto con las candidatas hoy, con los candidatos hoy con quien finalmente salga electo el 2 de junio.

María Luisa Ríos Vargas: Muchas gracias a todas y todos por su asistencia. Buenas tardes y que sigan disfrutando nuestra Convención.

Muchas gracias.

--oo0oo--