



25 Convención
Aseguradores
de México

CAM

Mayo 6 y 7
2015

Contratación Electrónica y Medios de Prueba.



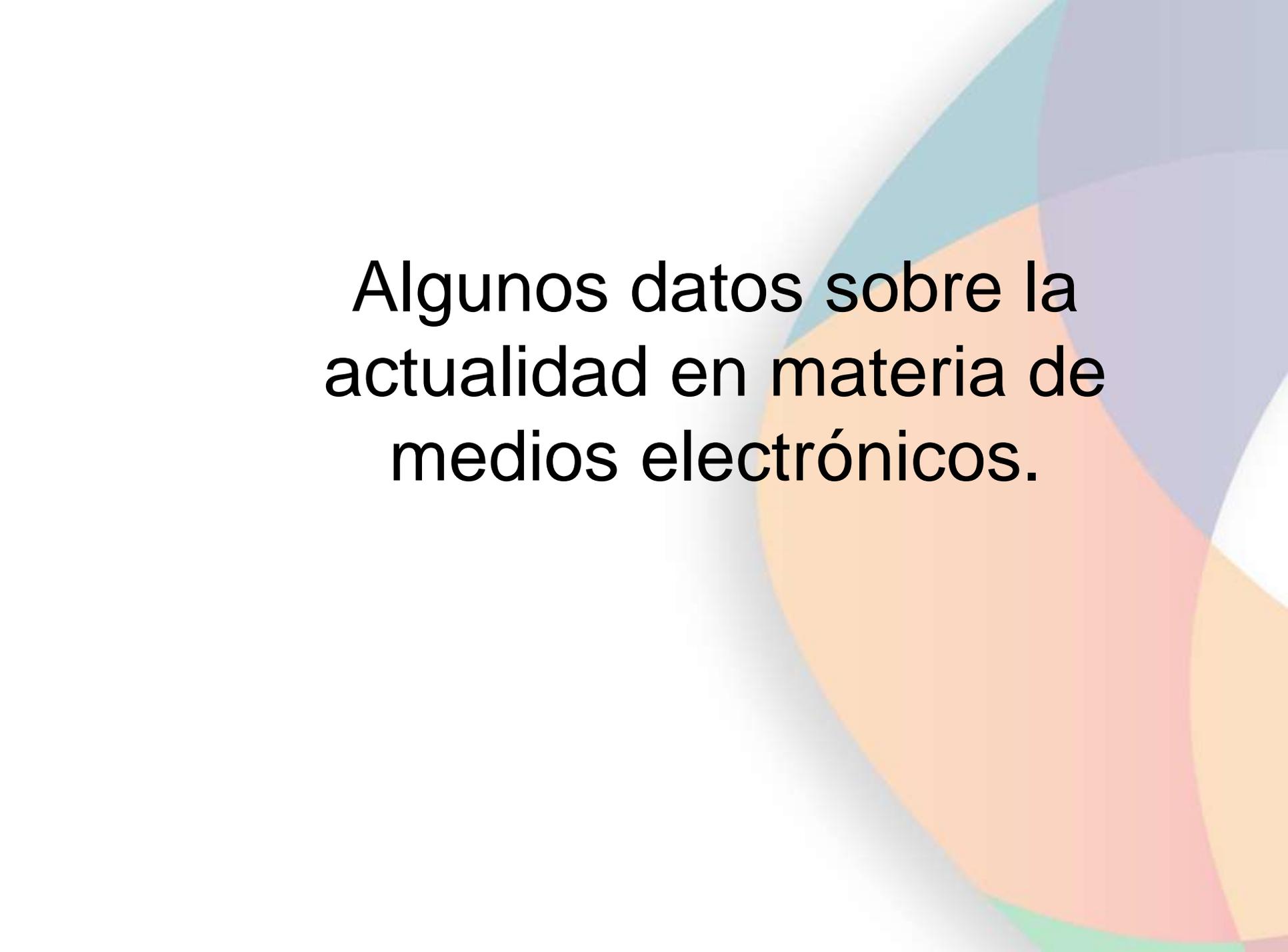
Hipótesis de Trabajo

- El acelerado avance de la tecnología ha provocado que muchas personas y empresas estén considerando la vía electrónica como una alternativa de contratación de servicios.
- Esta evolución también implica cambios a la normatividad, tanto sustantivos, como adjetivos.
- El principal objetivo del panel es identificar esquemas que faciliten al público asegurado la contratación de seguros por estos medios, ofreciendo, a la par, la necesaria seguridad jurídica.

Las principales preocupaciones del sector asegurador son:

- Dimensionar los alcances tecnológicos y jurídicos de estas nuevas operaciones.
- Saber qué tan efectivo es el sistema de contratación electrónica en **Materia de Prueba.**
- Como se hace?
- Que medidas tomar?





Algunos datos sobre la actualidad en materia de medios electrónicos.

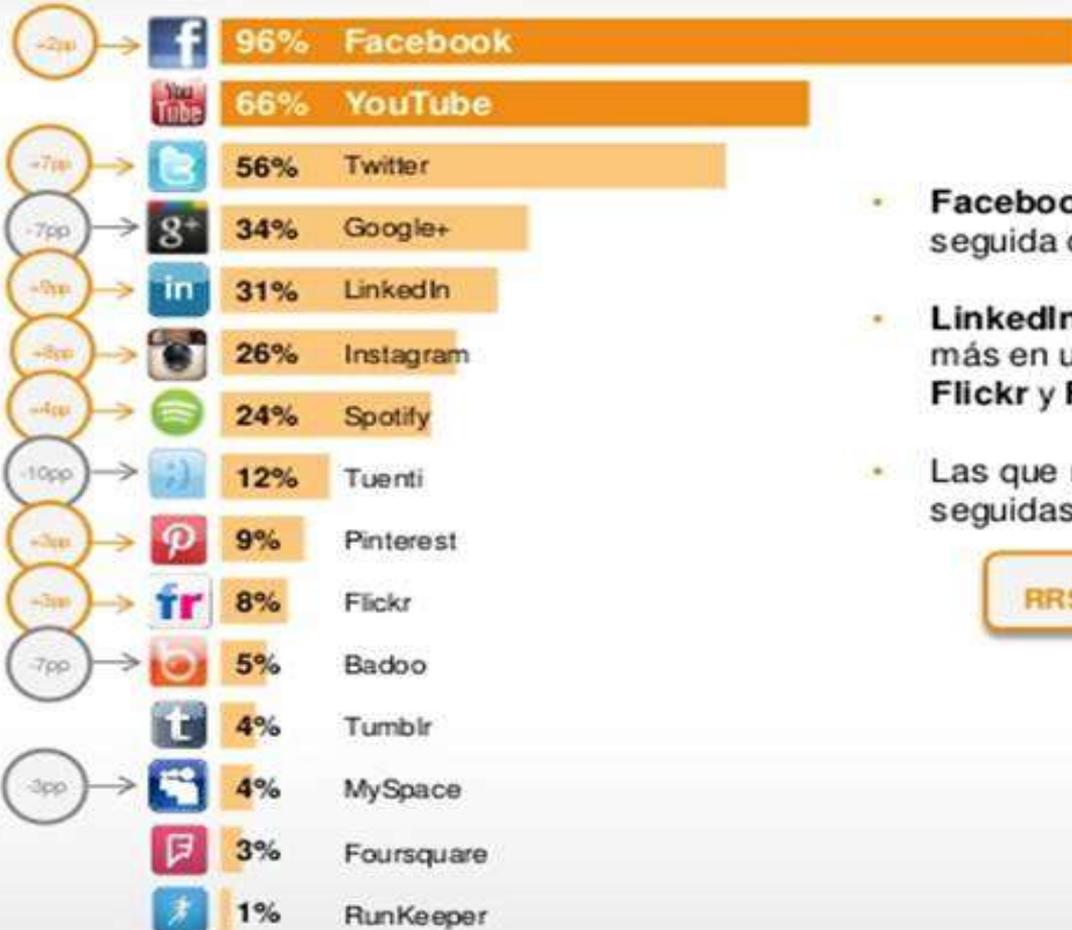
Análisis de redes sociales.



Conocimiento y penetración de las RRSS
Redes utilizadas/visitadas. Evolutivo.



2014



- **Facebook** sigue siendo la red social por excelencia, seguida de **YouTube** y **Twitter**
- **LinkedIn, Instagram** y **Twitter** son las que suben más en usuarios, seguidas de **Spotify, Pinterest, Flickr** y **Facebook**
- Las que más bajan son **Tuenti, Badoo** y **Google+**, seguidas de **MySpace**

RRSS utilizadas 2014 (promedio) = 3

Promedio de redes visitadas



ARTÍCULO 214.-



“La celebración de las operaciones y la prestación de servicios de las Instituciones, **se podrán pactar** mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos...”

“...Los contratos se determinaran bajo las siguientes bases:



I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;

II. Los medios de identificación del usuario, así como las responsabilidades correspondientes a su uso, tanto para las Instituciones como para los usuarios;

III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificaciones o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate, incluyendo los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso, y

IV. Los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico...”

“...El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, **en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.**

La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las disposiciones de carácter general que, en su caso, emita la Comisión.” (CUSF)

Circular Única de Seguros y Fianzas.

La CUSF dedica los siguientes capítulos al tema:

- Capítulo 4.10. Del uso de medios electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y de fianzas.
- Capítulo 4.11. De la comercialización de productos de seguros de adhesión a través de medios electrónicos.

Del uso de medios electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y de fianzas

Operaciones
Electrónicas.

El conjunto de operaciones y servicios que las Instituciones y Sociedades Mutualistas realicen con sus clientes a través de Medios Electrónicos;

Se podrán
pactar
estableciendo

- a. Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse;
- b. Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación, para la notificación de las operaciones realizadas y de cancelación
- c. Las restricciones operativas aplicables

Consentimiento
Expreso Previo



Deberán obtener el consentimiento expreso mediante firma autógrafa de sus clientes, previa identificación de estos, salvo tratándose de las siguientes operaciones:



- a) Las Operaciones Electrónicas por Internet mediante firmas electrónicas avanzadas o fiables de sus clientes.
 - b) Las Operaciones Electrónicas Móviles, las Operaciones Electrónicas por Internet, las Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta y las Operaciones Telefónicas Voz a Voz, cuando estén asociadas a la realización de operaciones diferentes a:
- 

- I. Contratación o cancelación de un seguro o una fianza;
- II. Solicitud, aceptación o emisión de endosos;
- III. Instrucciones para transferencias de recursos dinerarios para pago de primas;
- IV. Modificación de designación de beneficiarios;
- V. Alta y modificación del medio de notificación
- VI. Consultas de estados de cuenta u otras para información del Usuario o sus contratos.
- VII. Contratación de una Operación Electrónica adicional a las originalmente convenidas,
- VIII. Desbloqueo de Contraseñas o (NIP)
- IX. Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados.

Factores de Autenticación

Categoría 1: Cuestionarios al Usuario, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca.

Categoría 2: Información que sólo el Usuario conozca e ingrese a través de un Dispositivo de Acceso, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP),

Categoría 3: Información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso.

Categoría 4: Información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras.

Factores de Autenticación por tipo de operación

Categoría 1,

- I. Operaciones Telefónicas Voz a Voz, y
- II. Desbloqueo de Factores de Autenticación, así como la reactivación o desactivación temporal de la realización de Operaciones Electrónicas, mediante centros de atención telefónica.

Podrán prever que el procedimiento, se realice mediante enlaces a dispositivos de audio respuesta automática.

Categoría 2

A solicitud del Usuario, estados de cuenta a través de correo electrónico, siempre y cuando la información se transmita de forma Cifrada o con mecanismos que eviten su lectura por parte de terceros no autorizados.

Factores de Autenticación por tipo de operación

Categoría 3 ó 4

- I. Contratación o cancelación de un seguro o una fianza;
- II. Solicitud, aceptación o emisión de endosos;
- III. Instrucciones para transferencias de recursos dinerarios para pago de primas;
- IV. Modificación de designación de beneficiarios;
- V. Alta y modificación del medio de notificación
- VI. Consultas de estados de cuenta u otras para información del Usuario o sus contratos.
- VII. Contratación de una Operación Electrónica adicional a las originalmente convenidas,
- VIII. Desbloqueo de Contraseñas o (NIP)
- IX. Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados.

Propuesta.

1.- Contratación del Seguro

Ramo	Nivel de Seguridad
Vida Individual	* El nivel de seguridad para la contratación de seguros a través de Medios electrónicos será el del medio de pago.
<i>Productos con componente</i>	
Vida Grupo	
GMM Individual	
GMM Grupo	* Suprimir el requisito del consentimiento expreso previo con firma autógrafa cuando no se cuenta con firmas electrónicas avanzadas o fiables, quedando a juicio de la Aseguradora requerirlo por razones de suscripción y para cumplir con la normatividad de identificación del cliente, para la contratación de seguros de personas o coberturas de vida, donde habría que cerciorarse .
AP Individual	
AP Grupo	
Salud Individual	
Salud Grupo	
Autos Individual	
Autos Flotilla	
Daños (Casa Habitación)	
Daños (Responsabilidad Civil)	
Daños (Otros casos)	

2.- Procesos posteriores a la contratación (De acuerdo a la disposición 4.10.8. de la CUSF)

Ramo	Cancelación de Productos		Solicitud, aceptación o emisión de endosos	
	Telemercadeo ¹	Otras Operaciones Electrónicas ²	Telemercadeo ¹	Otras Operaciones Electrónicas ²
Vida Individual	1	2	1	2
<i>Productos con componente de inversión</i>	1	2	1	2
Vida Grupo	1	2	1	2
GMM Individual	1	2	1	2
GMM Grupo	1	2	1	2
AP Individual	1	2	1	2
AP Grupo	1	2	1	2
Salud Individual	1	2	1	2
Salud Grupo	1	2	1	2
Autos Individual	1	2	1	2
Autos Flotilla	1	2	1	2
Daños (Casa Habitación)	1	2	1	2
Daños (Responsabilidad Civil)	1	2	1	2
Daños (Otros casos)	1	2	1	2

2.- Procesos posteriores a la contratación (De acuerdo a la disposición 4.10.8. de la CUSF)

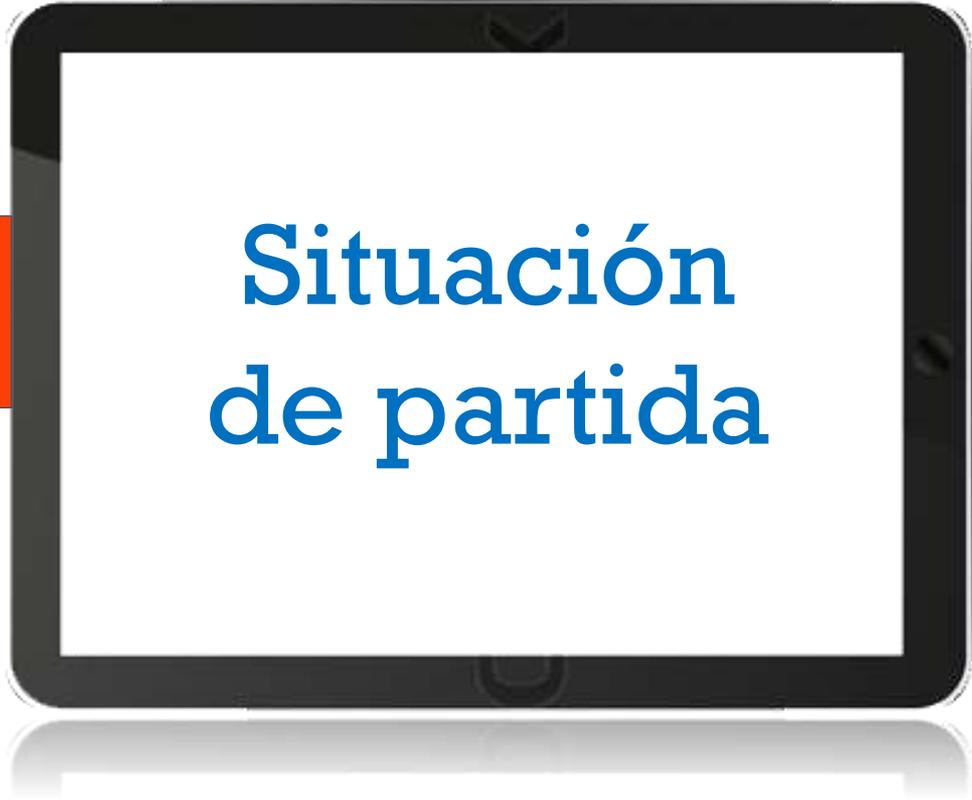
Ramo	Contratación de una operación electrónica adicional ³		Desbloqueo de contraseñas o números de identificación personal ³		Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados	Alta o modificación del medio de notificación a que se refiere la Disposición 4.10.10, salvo lo previsto en el último párrafo de dicha Disposición ³	
	Telemercadeo ¹	Otras Operaciones Electrónicas ²	Telemercadeo ¹	Otras Operaciones Electrónicas ²		Telemercadeo ¹	Otras Operaciones Electrónicas ²
Vida Individual	1	2	1	2	3	1	2
<i>Productos con componente de inversión</i>	1	2	1	2	3	1	2
Vida Grupo	1	2	1	2	N/A	1	2
GMM Individual	1	2	1	2	N/A	1	2
GMM Grupo	1	2	1	2	N/A	1	2
AP Individual	1	2	1	2	N/A	1	2
AP Grupo	1	2	1	2	N/A	1	2
Salud Individual	1	2	1	2	N/A	1	2
Salud Grupo	1	2	1	2	N/A	1	2
Autos Individual	1	2	1	2	N/A	1	2
Autos Flotilla	1	2	1	2	N/A	1	2
Daños (Casa Habitación)	1	2	1	2	N/A	1	2
Daños (Responsabilidad Civil)	1	2	1	2	N/A	1	2
Daños (Otros casos)	1	2	1	2	N/A	1	2



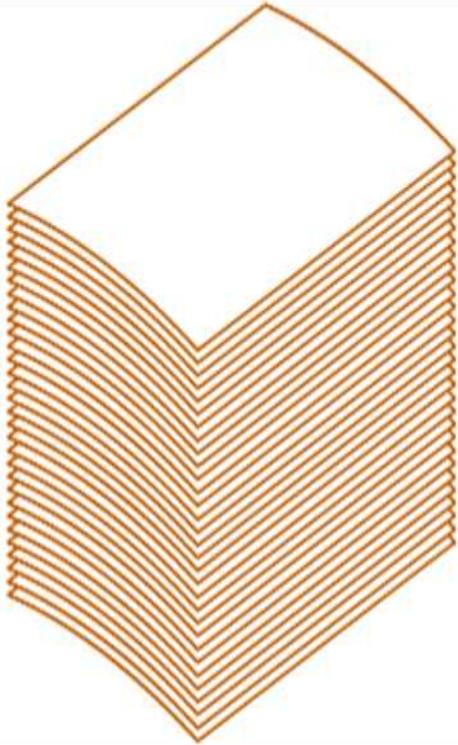
- ✓ Contrata
 - ✓ Firma
 - ✓ Notifica
 - ✓ Custodia
- eViceritia**
EVIDENCIAS CERTIFICADAS

Modelo del tercero de confianza en Notificaciones y Contratación Electrónica

Modelo del tercero de confianza



**Situación
de partida**



Costes

- **Imprimir, almacenar y distribuir** modelos y formularios
- Realizarlo con **varias copias** por documento
- Transportar, digitalizar y cargar los datos en sistemas
- Archivar el original - desplazamiento, espacio y peso
- Localización del original en caso de necesidad.

Riesgos

- Perder oportunidades mientras espera papel firmado
- Arriesgarse a empezar sin soporte documental
- Dificultades para hacer cambios (una nueva cláusula legal, un nuevo producto, cambio de imagen...)

Entorno

El entorno ha cambiado en los últimos años debido principalmente a factores:



WhatsApp

450 MM usuarios



Mail

100M diarios

Técnicos

Comunicaciones

Potencia de dispositivos

Capacidad de captura de firma

Legales

Leyes en torno a la firma digital
Reglamentos Directivas

Proliferación de Smartphones

De uso

El cliente acepta la
transaccionalidad móvil

El cliente no quiere ir a oficinas



**Situación
insostenible!!!**

**Procesos Muy Caros, Lentos
y con Riesgos Legales**

Modelo del tercero de confianza



**Evolución
Estratégica**

OBJETIVO

Hacer desaparecer el papel en los procesos de contratación y comunicación en el marco legal

Riesgos con el correo electrónico

No se puede garantizar la entrega

No es posible conocer la **fecha y hora de apertura**

Fraudes por cambio en contenido

No garantiza **Protección de datos**

Una sola parte tiene todo el control y guarda las evidencias



**Correo Electrónico normal
no es seguro, no se puede trazar y
es vulnerable a impugnaciones**

Modelo del tercero de confianza



La solución

EVICERTIA – Tercero de Confianza



- Usar en el proceso un **Tercero de Confianza**, es decir, un **auditor independiente certificado** que:

1. **Captura** pruebas periciales en tiempo real
2. **Firma** electrónicamente
3. **Sella** en el tiempo en la nube
4. **Protocoliza y deposita** en el notario las evidencias del contenido enviado, el acuse de recibo y la declaración de voluntad



¿Cómo hacerlo bien?

Si queremos hacer desaparecer el papel tenemos que garantizar:

Todos los canales

Funcionalidad de Firma

Entrega al cliente

Custodia

CUMPLIENDO CON LEYES y REGLAMENTOS

Canales

Todos
los
canales



Firma

Múltiples
Métodos de Firma
para Vincular a la
persona con el
contenido, el
momento, los
medios y la intención

Firma grafométrica digitalizada

Pin al celular o a e-mail

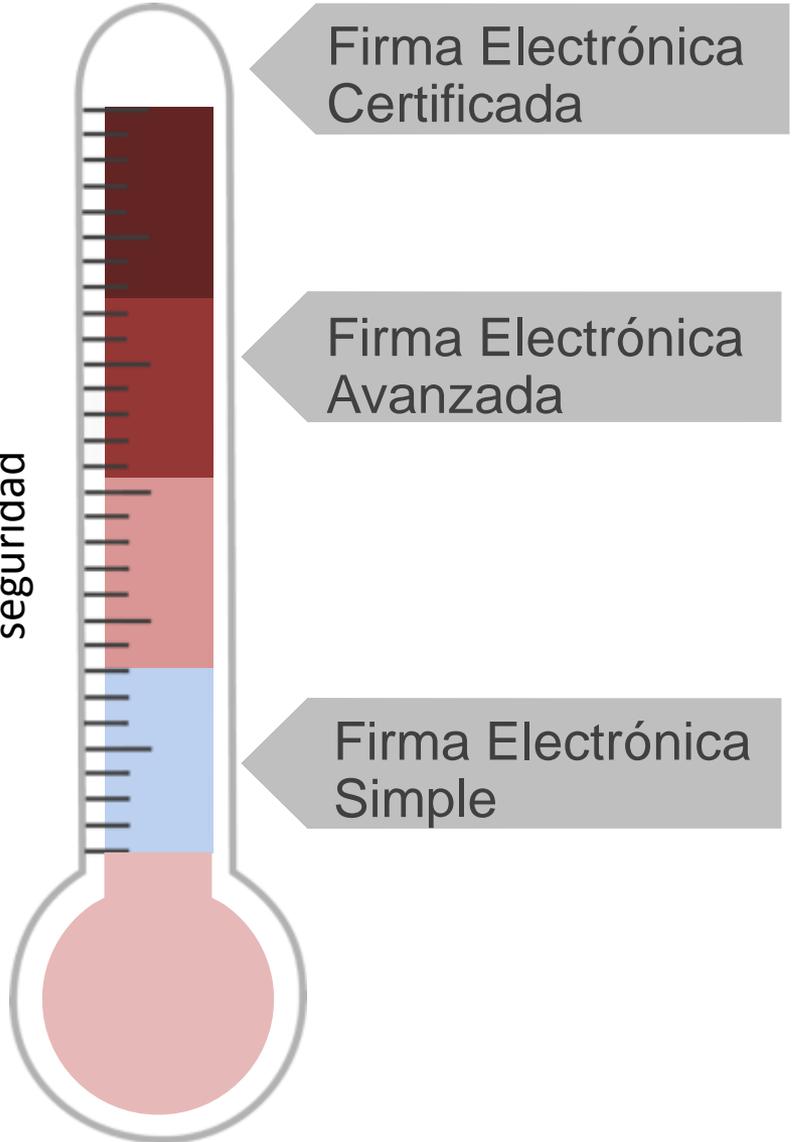
Pregunta/respuesta

Clave, Token....



Tipo de Firmas

La firma digital



Firma Electrónica
Certificada

Firma Electrónica
Avanzada

Firma Electrónica
Simple

Mismo valor que la firma manuscrita, datos consignados en el documento.

Es una firma electrónica avanzada

Basada en un certificado reconocido

Generada mediante dispositivo seguro de creación de firma

Permite identificar al firmante

Permite detectar cambios ulterior de los datos firmados

Vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere

Creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control

Correo electrónico, criptografía de clave pública y código de verificación del contenido del documento

Firma gráfica digitalizada

Conjunto de datos en forma electrónica, consignados unos junto a otros o asociados a ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante

seguridad

Comunicación

Comunicación Con el Cliente



Asegurar que el cliente recibe el documento

Seguro, trazable, auditable...



PROTECCIÓN AL ASEGURADO

Custodia

Custodia
Certificación
Acceso

Custodia on line

Certificación de contenido

Certificación de proceso de firma

Deposito notarial

No repudio



¿Cómo se accede a ellas?

Nuevo • Mis evidencias • Mis datos •

evicertia
EVIDENCIAS (PNT-PROJ) S.A.S.

Mis eviMails

Avanzado Propietario

Estado	Destinatario	Asunto	Creación	Tamaño	Sucesos	Última actualización
	jose.navarro@arthrocare.com	Prueba Facturacion	27/06/2013 16:54	0.1 kB		27/06/2013 18:17
	Ferran <ferran.diaz@efibs.com> (1)	Prueba Factura DHL	27/06/2013 17:00	79.9 kB		27/06/2013 17:02
	ferran.diaz@efibs.com	Prueba	27/06/2013 16:57	0.1 kB		27/06/2013 17:01
	Ferran <ferran.diaz@efibs.com> (1)	Prueba trazabilidad	06/06/2013 1:15	0.5 kB		06/06/2013 1:16
	aaahdhskskkicodod@mailjfej.com	Prueba	05/06/2013 18:26	0.5 kB		05/06/2013 21:26
	ferran.diaz@efibs.com	Prueba	29/05/2013 19:48	0.5 kB		29/05/2013 19:49
	raquiro@quiruslaw.com	Prueba	29/05/2013 19:44	0.1 kB		29/05/2013 19:47
	edgar.gonzalez@florencr	Prueba	29/05/2013 18:27	0.4 kB		29/05/2013 18:28
	Ferran <ferran.diaz@efibs.com> (1)	Prueba EviMail	28/05/2013 16:39	21.4 kB		28/05/2013 16:41

Firma en tablet

Válido para:

- ✓ Firmar contratos de manera inmediata (como propuestas comerciales a puerta fría)
- ✓ Levantar evidencias en accidentes o instalaciones
- ✓ Consentimientos médicos informados
- ✓ Archivar firma biométrica para futuras comprobaciones



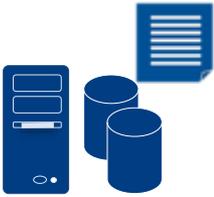
- **Expresa firma y consentimiento**
- **Firma biométrica digitalizada**
- **Versiones para Android, iOS y HTML 5**



<https://www.youtube.com/watch?v=D1jrQW1C6SU>

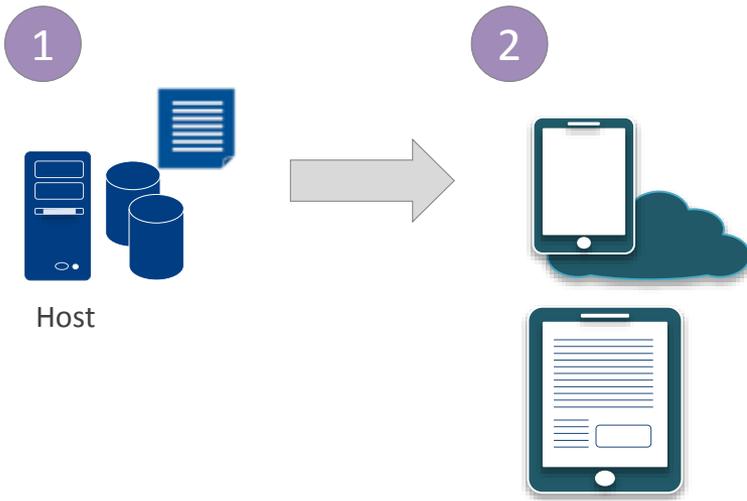
Contratación Electrónica en Tablet

1



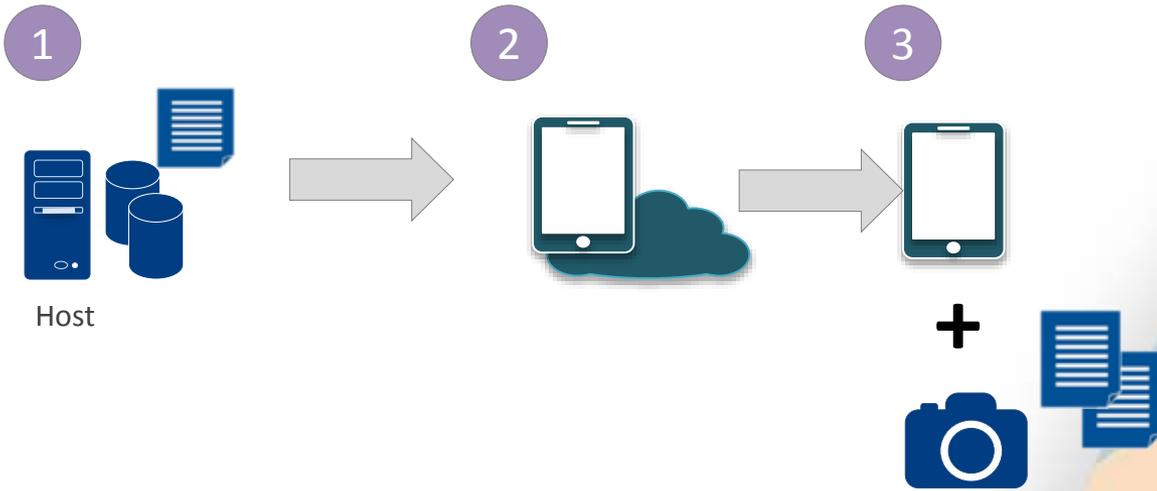
Host

El transaccional de la compañía genera los contratos/formularios requeridos por el área comercial o el inspector



Los datos son enviados al tablet de modo individual o en lotes. De modo que el tablet se comporta como un portafirmas donde se puede seleccionar un contrato a partir de una clave determinada

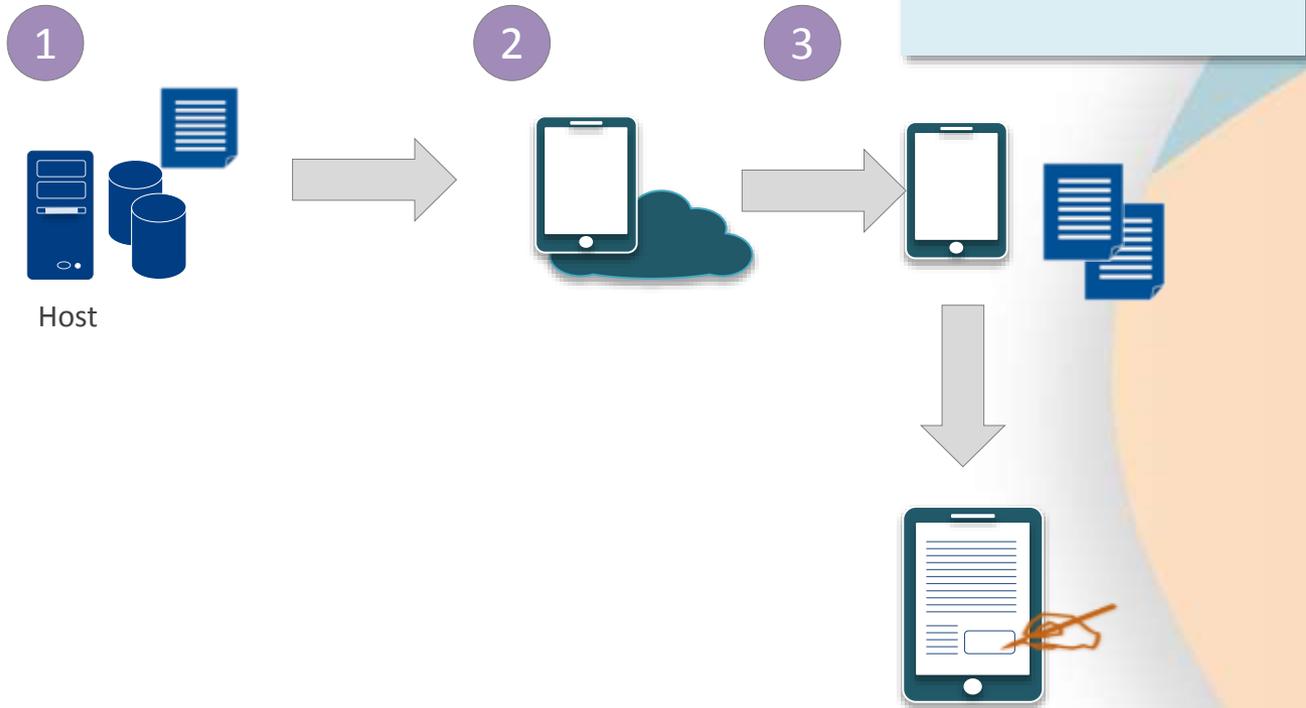
El cliente/inspector puede visualizar el contenido completo del documento y rellenar los campos que sean necesarios



El aplicativo indica los adjuntos que deben ser incorporados

La incorporación de los adjuntos se realiza mediante la cámara fotográfica del Tablet.

También pueden ser incorporados fotografías de cualquier tipo (p.e. cédula, matriculas, etc.)



El aplicativo muestra un espacio para la captura de la firma

El proceso de firma, como si fuera en papel, captura datos como:

- Velocidad
- Ritmo
- Presión
- Inclinación
- Etc

La firma se incrusta en el documento y los parámetros son almacenados en modo encriptado. La firma no es reproducible en otros documentos.

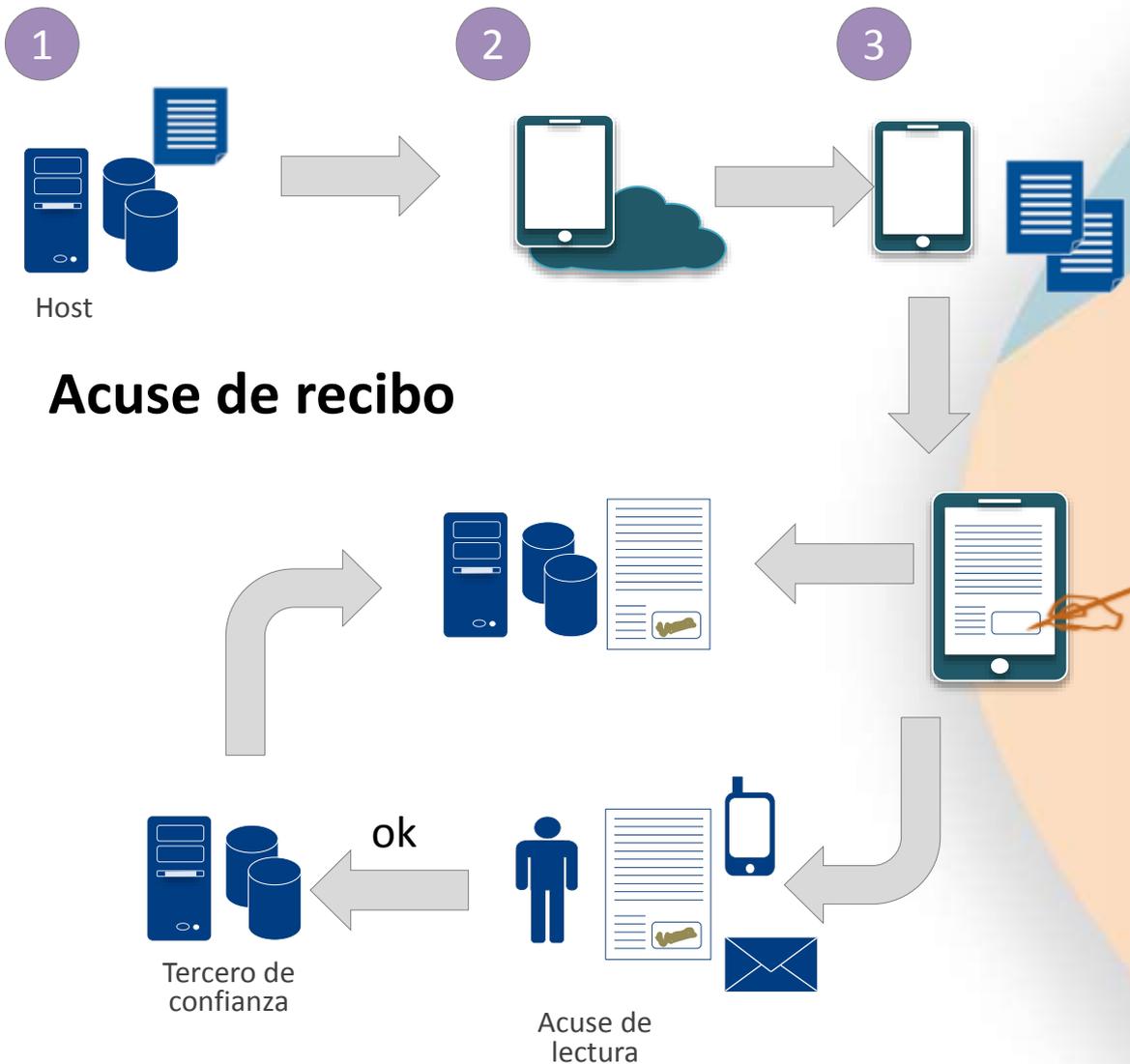
El dispositivo puede almacenar fecha y hora e incluso parámetros de geo localización.



Envío a los destinatarios

El documento se envía a las personas que deben validarlo y a los sistemas de la entidad para incorporarlo al transaccional, a las BBDD y/o al gestor documental.

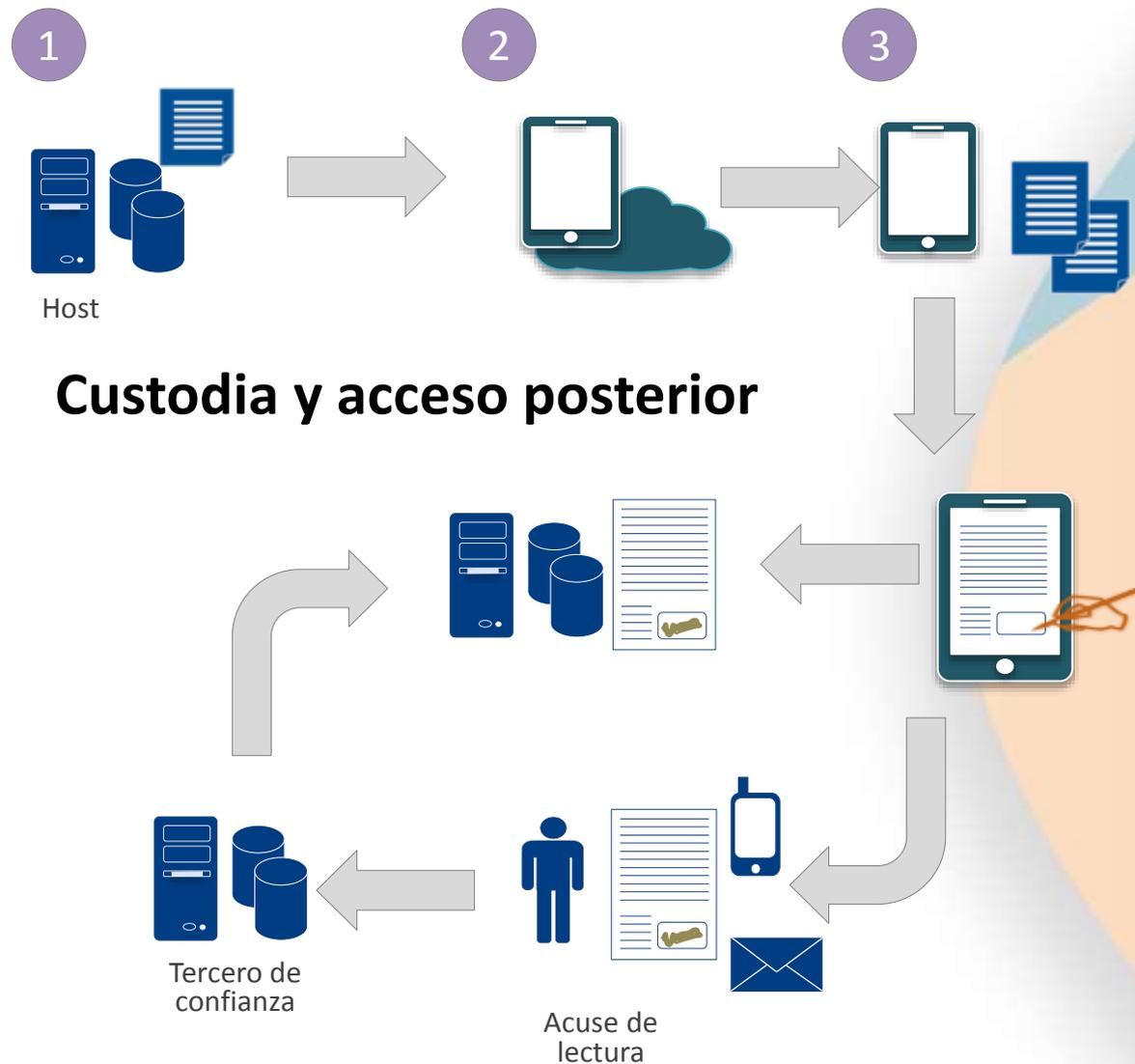
El documento se envía al cliente mediante correo o SMS certificados para su acuse de recibo.



El cliente recibe un email certificado o un SMS certificado con un enlace en el que puede consultar el documento firmado, los adjuntos y las evidencias.

Con el acceso del cliente a la lectura del documento se produce el acuse de lectura

La entidad recibe constancia del acuse de lectura



Custodia y acceso posterior

El tercero de confianza almacena:

- El documento firmado
- Los adjuntos
- Las identidades de los intervinientes
- La fecha y la hora de los diferentes eventos.

Todos los detalles del proceso quedan custodiados y accesibles durante el tiempo que se determine.

Servicios del Tercero de Confianza



Beneficios del uso del
Tercero de Confianza

Ventajas





Modelo del tercero de confianza



**Casos de Uso
Sector Seguros**

CONTRATACIÓN

1. **Envío de Información** antes del contrato para que el cliente compare
2. **Entrega de Póliza y Condiciones generales** → Demostrar que se han entregado



3. **Condiciones particulares** → Importante firmarlas. ¿por qué no se firman? → proceso caro y ralentiza la venta para la aseguradora: PIN al celular



➤ **Contratación firma de pólizas :**

- Online – portal web (**viajero**)



- Directo/call center o (comercial): e-mail



- Contratación en **movilidad** (via tablet)

- Teleselección (entrevista telefónica médica para un seguro de vida)



CANCELACIONES Y RENOVACIONES

Si la póliza vence, cambia el precio, a la compañía no le interesa renovar el producto o servicio, o quiere renovar actualizando las condiciones de la póliza (90 días) → **Tiene que comunicarlo... y poder demostrarlo**



LIQUIDACIONES

- Ante un **siniestro**, el asegurado tiene que estar de acuerdo con la liquidación para evitar que luego pueda reclamar más



FACTURACIÓN

- **Entrega de factura y avisos de cobro.** Entrega garantizada de facturas. Gestión de cobros. Trazabilidad del proceso. Respaldo sobre los incobrables ante Hacienda.

COMUNICACIÓN CERTIFICADA

- Comunicación relevante y sensible con aseguradoras, corredoras, superintendencia y con los clientes.
 - ✓ Actualización de condiciones generales
 - ✓ Reaseguros
 - ✓ Comunicación de resoluciones y normativa
 - ✓ Respuesta a Reclamaciones
 - ✓ Comunicación de siniestros
 - ✓ Envío de documentos asociados (partes, informes médicos, informes periciales)
 - ✓ Comunicaciones entre partes (abogados, peritos)

You are here: Home / Actualidad / El Supremo valida las notificaciones electrónicas como medios de prueba fehacientes

El Supremo valida las notificaciones electrónicas como medios de prueba fehacientes

16/04/2013 By Redaccion Leave a Comment



En un Auto de la Sala 1ª del Tribunal Supremo, dictado por el Magistrado Ponente D. Xavier O'Callaghan Muñoz, se ha confirmado la validez de la notificación a correo electrónico y de los requerimientos realizados por un procurador a su

cliente utilizando la plataforma tecnológica de certificación Evidertia, de la empresa Evidencias Certificadas S.L. El Supremo avala, así, la actividad llevada a cabo por empresas prestadoras de servicios de certificación electrónica y otorga plena eficacia y validez jurídica a las comunicaciones electrónicas practicadas de forma telemática al correo electrónico del destinatario.

El artículo 162 de la Ley de Enjuiciamiento Civil prevé la posibilidad de que los actos de comunicación entre las partes puedan ser efectuados por medios electrónicos que garanticen la autenticidad de la comunicación y de su contenido con el resguardo acreditativo de su recepción

Modelo del tercero de confianza



Empresas que
operan bajo
este modelo

Bankia

comunitae.com

CAJA LABORAL
EUSKADIKO KUTXA

BBVA

UnicorpVida
Compañía de Seguros y Reaseguros

Caja España Vida
Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

CAJA GRANADA
Vida

CAJAMURCIAVIDA

UBK

UNITECO
PROFESIONAL
CORREDURÍA DE SEGUROS



aseval

ASISA

FOX INTERNATIONAL
CHANNELS

MUSEO
THYSSEN-
BORNEMISZA

ONCE

Antares
Telefónica

Allianz

CENTRE DE SUPERCOMPUTACIÓ
DE CATALUNYA
CESCA

inteco
Instituto Nacional
de Tecnologías
de la Comunicación

SENADO
DE ESPAÑA

EMPRESA DE
SERVICIOS
PUBLICOS DE
HEREDIA, S.A.

GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO
E-ERTE

LeasePlan

economistas
Colegio de Economistas de Málaga

aje
MADRID
JÓVENES
EMPRESARIOS

COLEGIO FEDERADO DE INGENIEROS
Y DE ARQUITECTOS DE COSTA RICA

ce consultoría
empresarial

LUXMATE

ZUMTOBEL

DHL

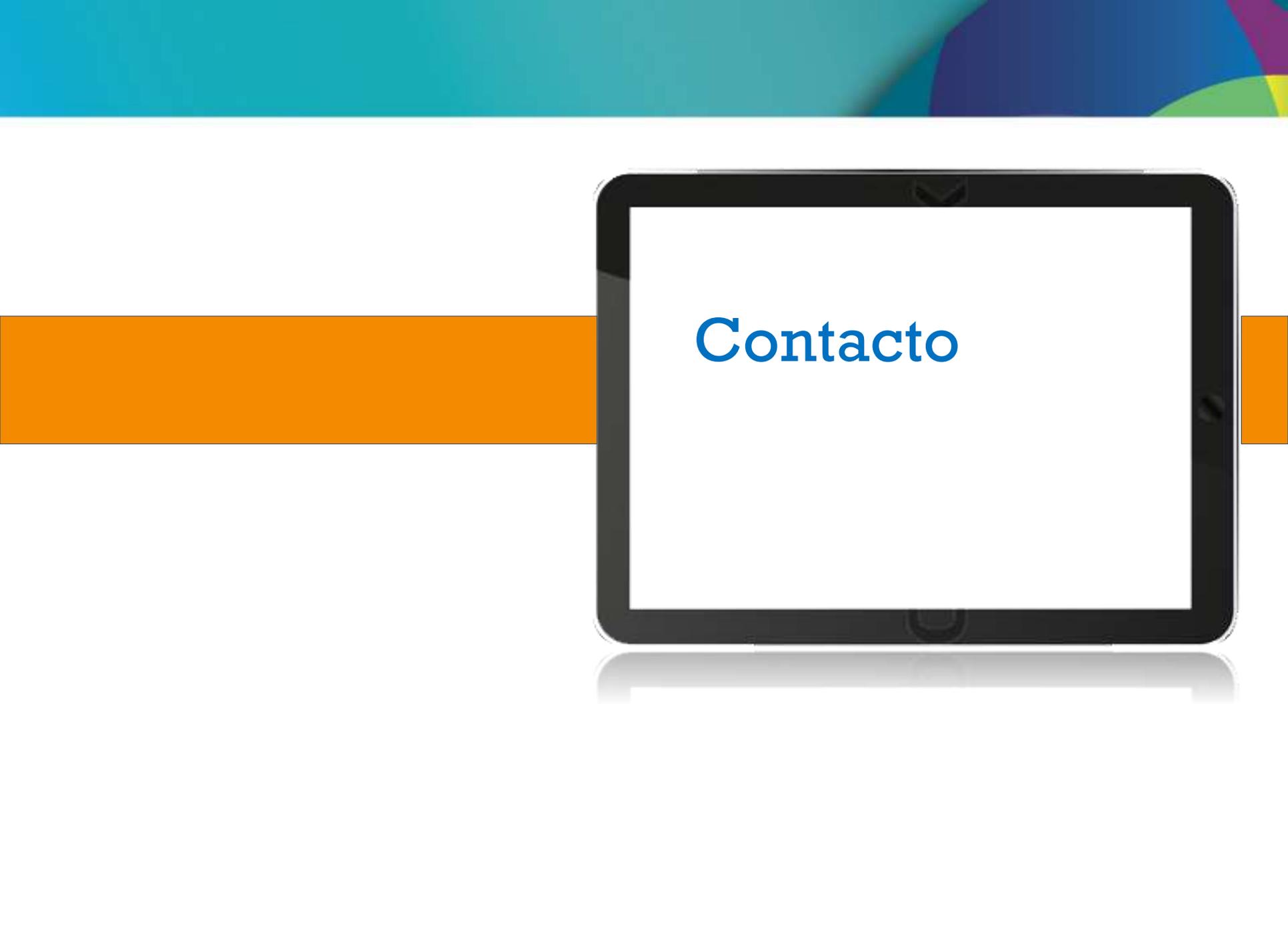
INFORMÁTICA
El Corte Inglés

América Latina



España





Contacto

evicertia

EVIDENCIAS CERTIFICADAS



ferran@evicertia.com

8813-1403

Skype: ferran.diaz

<http://app.ecertia.com>



MENOS RIESGO

GRACIAS



Panel a cargo de:

- ✓ Alfredo Macias Correa
- ✓ Erick Magallán González
- ✓ Ferran Diaz de Argandoña

Dudas y Comentarios.

areajuridica@amis.com.mx



25 Convención
Aseguradores
de México

CAM
Mayo 6 y 7
2015

Gracias.

Dudas y Comentarios.

area juridica@amis.com.mx

