

**Ciudad de México, 16 de mayo de 2017.**

**Versión estenográfica de la Sesión Plenaria “Ciberseguridad en el mundo digital”, dictada por Inga Beale, en el marco de la 27 Convención de Aseguradores, llevada a cabo en el Salón *Valparaíso* del Centro Banamex, en esta ciudad.**

**Inga Beale:** Hola, buenas tardes a todos.

Es un gran placer para mí, estar de nuevo aquí en la Ciudad de México. México es el mercado más grande para lo que es aquí en América Latina.

Algunos de ustedes ya conocerán Lloyd's y algunos de ustedes estarán menos familiarizados con esto.

Pero estamos muy orgullosos como Lloyd's, por tener una relación de larga duración desde hace mucho tiempo con el mercado de seguros en México.

Desde 1985, estamos presentes aquí en México y hace dos años abrimos nuestra oficina de representación y agradezco mucho el apoyo que hemos recibido por la Secretaría de Finanzas de México.

Lloyd's realmente está dispuesto a apoyar el crecimiento económico de México, y apoyarlos en toda la gestión de riesgos agrícolas y de catástrofe.

Junto con estas iniciativas, la regulación de los seguros en México, realmente refleja el interés del gobierno para diversificar los riesgos naturales catastróficos que México enfrenta, y todo es para proteger el crecimiento en el futuro.

Y claro, como todo está cambiando en el mundo, tenemos en Europa el cambio de Brexit, tenemos que lidiar con la nueva administración de Trump en los Estados Unidos y la elección presidencial francesa reciente.

Entonces, vemos que alrededor de todas estas actividades, vemos que surge una ola de proteccionismo inmensa.

Pero México actualmente está entendiendo el valor del mercado abierto y del comercio mundial.

Nosotros vemos esto como una propuesta muy buena y un rechazo al proteccionismo que se está dando en otras partes del mundo.

De hecho, la política comercial de México es una de las más abiertas en el mundo.

Tiene el mayor número de tratados de comercio, que son 46, con el resto del mundo.

El Reino Unido y México han trabajado estrechamente en el comercio y tenemos 32 mil millones de dólares en comercio y tenemos que proteger esto a futuro.

En Lloyd's nosotros queremos reforzar estos lazos, conforme ampliamos nuestro negocio aquí en México y por supuesto en América Latina, en los años venideros.

América Latina es una región muy importante para Lloyd's; 600 millones de clientes, que representan una parte de la población mundial, sabemos que el mundo de los seguros continuará creciendo en los años venideros y, sobre todo, en donde no hay una cobertura amplia de seguros.

En América Latina estamos viendo un crecimiento más rápido que en las otras partes del mundo.

Las siete economías que incluyen la de México y de Brasil, van a ser mucho más grandes que la de los G-7. De hecho, la economía mexicana, quizás podría ser mucho más grande que la del Reino Unido, en tan sólo 15 años.

El crecimiento económico de México obviamente representa muchos desafíos, ningún país está libre de cualquier problema, pero realmente Lloyd's está dispuesto a trabajar como socios comerciales con ustedes para que logren ese crecimiento potencial. Hay muchas amenazas allá afuera que ponen en riesgo, ese riesgo de crecimiento.

Uno de eso es la ciberseguridad, que ha paralizado hospitales, ha hecho una disrupción en los negocios alrededor del mundo y estamos viendo que es un área muy importante que deberíamos estar tratando. Antes de entrar en detalle en este tema, creo que muchos de ustedes no están familiarizados con Lloyd's, así que en muy poquito tiempo voy a explicar, rapidísimo, lo que es Lloyd's.

Lloyd's es el mercado de seguros y de coaseguros más grande, hace casi 330 años nosotros hemos estado suscribiendo el progreso de los síndicos de Lloyd's, fueron los primeros que aseguraron los autos. Nosotros aseguramos los primeros aviones y los primeros satélites.

Fue el primer pionero en los seguros, por ejemplo, de terremotos, que hoy en día damos por hecho. Entonces, en la actualidad Lloyd's es líder de nuevos riesgos, como por ejemplo, la disrupción en las cadenas de suministros y la ciberseguridad.

Nosotros somos varias empresas y contamos con diferentes empresas aseguradoras que tienen síndicos. En Lloyd's proporcionamos soluciones de riesgo especializadas, tenemos 59 negocios, que llamamos los agentes de administración en Lloyd's o los síndicos que ellos administran, que ofrecen todo tipo de seguros y reaseguros.

Quizá estos vayan a competir entre sí, a veces colaboran entre sí, tenemos manuales de suscripción y los riesgos, sobre todo los grandes, se comparten entre diferentes síndicos y esto le permite a Lloyd's que sea el pionero, tener el valor de realmente enfrentarte a estas exposiciones de riesgo, que normalmente las otras aseguradoras no se sienten capaces de hacer.

Nosotros podemos tomar los riesgos más grandes del mundo, somos un mercado de *brokers* y nosotros confiamos en ellos para que sean nuestra fuerza de distribución y de ventas. Han sido tan críticos para el desarrollo de Lloyd's alrededor del mundo, porque traen todos estos el negocio a Londres.

Entonces, la distribución es en donde los síndicos están teniendo una autoridad sobre los agentes locales. Es un muy importante para nuestra distribución alrededor del mundo.

Su entendimiento y la proximidad que tienen con sus clientes son las bases de cómo nosotros podemos dar solución a los problemas de nuestros clientes. Es este efecto de agrupamiento que tenemos, todo este conocimiento que le ha permitido a Lloyd's a través de los años ser experto.

Si ustedes no han visitado el edificio de Lloyd's, realmente vale la pena que ustedes vayan a hacer una visita del edificio, cuatro pisos en donde se llevan a cabo las transacciones todos los días de la semana.

Es esta interacción que no ha permitido forjar la reputación de innovadores que tenemos.

Yo represento al corporativo de Lloyd's, que está en el centro del mercado de Lloyd's, somos los guardianes de los aspectos característicos de Lloyd's, que son los mutuales. Para poder proteger este fondo mutual damos apoyo a todos los planes de los síndicos, y establecemos el capital que todo mundo quiere suscribir en el mercado de Lloyd's para poder suscribirlo. Entonces tienen que depositar y entonces lo segregan para todas las otras actividades de suscripción alrededor del mundo, lo que requiere decir que nada más puede ser atribuido a los tenedores o suscriptores de las pólizas de Lloyd's. eso es lo que hace que Lloyd's sea único, porque en el centro detrás de todos estos síndicos individuales nosotros tenemos la mutual, que va a entrar si cualquiera de esos síndicos no tuviera el capital suficiente para respaldar el riesgo contraído por Lloyd's.

Es esta mutualidad que nos va a dar la clasificación de riesgo de todos los síndicos que trabajan en el mercado de Lloyd's.

Tenemos recursos financieros de 33 mil millones de dólares y entonces cada uno de los síndicos de Lloyd's está respaldado por una clasificación de A más y doble, menos de fich.

Entonces es un panorama general de lo que hace Lloyd's y de cómo trabajamos. Pero ahora volvamos a México. Voy hablar acerca de Lloyd's en México, un poquitín.

El exceso de 340 millones de dólares en primas cubrimos marina, aviación. Hemos visto un gran crecimiento del cinco por ciento de crecimiento anual. Eso es lo que nosotros vemos a través del peso mexicano. Pero nosotros vamos mucho más allá de las primas y del servicio de reclamos que nosotros proporcionamos.

Somos un socio clave de transferir el riesgo exterior a través de las entidades públicas y privadas de México. Como dije anteriormente nosotros damos soporte de reaseguro a la industria de los seguros en México.

Pero también tenemos productos especializados en asociación con el mercado nacional, lo que nos permite trabajar con ustedes en riesgos para cubrir aviación, energía, las cuentas del gobierno y, sobre todo, ciber y traerles nuevos productos también.

Nosotros tratamos de aumentar la penetración de seguro de manera muy responsable. Hemos hecho un estudio global de la subcontratación de seguros y México sigue estando asegurado, sobre todo con desastres naturales que es su exposición pico aquí.

Como tienen una baja penetración en México, es del 1.1 por ciento del PIB, que es bajo, lo que significa que tenemos una brecha de primas de ocho mil millones de dólares, que todos podríamos tener o ir en busca como mercado de seguros.

Tenemos un gran impacto, nosotros calculamos que por cada 1 por ciento de aumento en la penetración de los seguros es un 13 por ciento de pérdidas aseguradas, que quiere decir una reducción de 22 por ciento en la recaudación de impuestos.

También ayuda al crecimiento de la economía un aumento de 1 por ciento en la penetración de seguros, nos lleva a la inversión del 2 por ciento del PIB.

Entonces, estas son cifras muy conservadoras, por eso nosotros estamos muy emocionados de oír hablar acerca de aumentar el conocimiento de los seguros y de la concientización de la adquisición de seguros.

En estos últimos cinco años Lloyd's ha pagado más de 840 millones de dólares aquí en reclamos en México, y esta es una carga que tendría que haber absorbido el gobierno si no hubieran tenido esta cobertura y un ambiente comercial tan grande.

Pero además de todos estos riesgos catastróficos hay un aumento de los riesgos generados por el hombre y México no está solo en esto. Tenemos que los riesgos están concentrados más en las ciudades, puesto que se han convertido en los motores del crecimiento económico en muchos de los países, la globalización, la mundialización ha hecho que el mundo esté mucho más conectado que en el pasado, cuando sucede un desastre no nada más va a tener un impacto sobre la comunidad o en el país en donde se ubica, sino que su impacto llega a afectar a todo el mundo.

Y México, con tantos socios comerciales, esto podría significar que cualquier cosa que suceda aquí puede afectarle a 46 socios comerciales alrededor del mundo.

La digitalización, haciendo la fuerza que cambia la manera en que conectamos y que hacemos negocio.

Viendo específicamente de cómo han cambiado los negocios en estos últimos años, en 1975, la división de los activos de las empresas más importantes, 500 empresas más importantes, era 10 por ciento intangible, pero ahora en esas empresas se ha revertido esta cifra, 16 por ciento tangible y 84 por ciento no tangible.

Entonces, los mejores negocios conocidos en la actualidad ya no tienen infraestructura física.

Tomen Skype, no tiene una instalación física; Netflix no tiene cine, entonces esas empresas se están haciendo digitales y su valor está colocado en los sistemas de tecnología de la información, que es lo que hace que tengan esa buena reputación.

Entonces, menos a catástrofes naturales, que normalmente son los que tienen un gran impacto sobre la infraestructura física, pero estos activos digitales están expuestos también a los ciberataques, que son las nuevas amenazas, y estas nuevas amenazas evolucionan rápidamente.

En los 80's, el jaqueo de las computadoras, realmente era el hobby de algunas personas en sus cuartos.

Ahora es una empresa delictiva y es un arma, es un arma que puede cerrar una instalación nuclear o afectar a los activos de muchas personas.

Entonces, por ejemplo, imagínense las cámaras de seguridad, los refrigeradores, todo está conectado al internet.

Podemos ver que hay una vulnerabilidad creciente en las redes, y uno de los últimos ciberataques que hubo en el 2016, que fue la negación del servicio, puso todos estos servicios para atacar los sitios web hasta en Spotify.

Los pequeños negocios y el gobierno ya están en línea en los consumidores alrededor del mundo, se conectan a través del Internet.

Entonces, todos esos datos digitales de las cosas conectadas, están haciendo que la vulnerabilidad de los ciberataques, aumenten. La creación de esta amenaza como arma, es inmensa y nos da mucho miedo, porque está alrededor de nosotros.

Yo no podría decirle algo de tema de más de moda, como ahorita, por el ciberataque de Global Five.

Empezó el viernes de la semana pasada, empezaron a utilizar una herramienta de espionaje de una de las agencias de investigación de los Estados Unidos. En 24 horas muchas computadoras estaban comprometidas por una campaña muy agresiva de malware; todo esto infiltrado en los sistemas de cómputo, en archivos encriptados y pidiendo rescates para que se les devolviera las personas o los datos que se habían robado.

Todo eso que estaba en los archivos se iba a eliminar, si en siete días no pagaban.

Entonces, estaban usando todos estas debilidades, dentro de la infraestructura del Internet.

Entonces, más de 200 mil computadoras, a través de 150 países han sido afectados, ha sido afectado al Reino Unido, afectando hospitales, a FEDESP que es una de las empresas de distribución más grandes, en España las telecomunicaciones, y también las empresas de gas se vieron comprometidas.

Estos son tan sólo algunos de los ejemplos.

Y cuando un kill switch se encontró en este código de rescate, hay muchos equipos que están vulnerables, de ser infectados en estos momentos.

El kill switch, esta versión gratuita que ha sido liberada por las personas que han hecho ese ataque, y van a estar peor.

Los ciberdelincuentes van a continuar nuevas maneras de explotar la vulnerabilidad de los sistemas y de las personas que los utilizan.

Nosotros ya sabemos que los reportes en las noticias dicen que su objetivo es un arma. Esta arma también fue desarrollada por la agencia de aseguradores de los Estados Unidos, agencia que estaba pensando que la intención era hacer las cosas más seguras.

Ahora va a estar disponible en estos momentos para el uso delictivo.

Con todo esto que vemos que está sucediendo creo que no hay tema más importante que deba estar en la agenda de la industria de seguros mundial.

Tenemos que asegurar estas amenazas, porque el mundo se está convirtiendo en un mundo digital. Los CEOs están todavía negando los impactos, pero la habilidad de sus empresas no es buena para lidiar con estos ataques y las cifras son terribles, recuerdo un reporte y el coste de los incidentes de ciberdelincuencia ha aumentado a tres trillones de dólares.

Hay un costo proyectado de seis trillones de dólares de aumento cada año, desafortunadamente México está clasificado como el segundo país



que recibe mayor número de ataques en América Latina, 10 millones de personas han recibido ataques en el 2014.

Hicimos un *blackout report* publicado en 2015 y entonces los impactos de estos ciberataques en la red de energía eléctrica..., si esa red de energía eléctrica se desconecta, el costo para la economía estadounidense tan solo es de un trillón de dólares, eso nada más sería con un solo ataque cibernético.

Entonces, vamos a ver los costos de estos ataques, es muy importante que los tengamos en mente cuando estamos ofreciendo una cobertura de riesgos. Tenemos diferentes categorías, que son: Costos visibles y los ocultos. Por ejemplo, los visibles, costos legales, forenses, cuando tenga uno que notificar a todos los clientes que ha habido una penetración.

Y bueno, lo que no se ve, los daños en la reputación, la pérdida de clientes y el impacto compartido. Es difícil tener números, cifras definitivas, porque son muy protectores, porque no quieren compartir toda la información que tienen acerca de los ciberataques.

En el 2013, en el *retail target* los costos visibles por robo y ventas fue de 60 millones de dólares para *target* el uso de las tarjetas, pero el costo real para *target* fue que tuvieron que pagar 100 millones tan solo en gastos legales. Después rehacer este sistema digital que tenían.

Entonces, hay riesgos tangibles, hemos hecho análisis de riesgos tangibles, pero evaluar las amenazas intangibles, la interrupción del negocio y la pérdida reputacional, es sumamente difícil.

Al mismo tiempo la presión en las empresas para tratar con estas amenazas cibernéticas está creciendo. Ahora se dice que están..., las clasificadoras realmente están diciendo que van a reducir las clasificaciones de los países y de las empresas si están sujetas o han sufrido ataques cibernéticos.

Sí, porque esto tiene un impacto en el flujo financiero de la empresa. ¿Cuántos días les lleva recuperarse? ¿Cuánto van a tener que invertir en actualizar sus sistemas de seguridad, en sus sistemas de internet y el costo de multas, sobre todo, cuando hay alguna regulación vigente?

Entonces vemos una regulación de protección de datos en la Unión Europea, que está permitiendo que las empresas administren mejor todos estos riesgos. Ahora las multas en euros son enormes si no cumplen con las nuevas reglamentaciones, y esto va a tener un gran impacto con las empresas que tengan o hagan el tratamiento de datos europeos. Aquí, claro que tienen la Ley de Protección de Datos Personales, en caso que hubiera una violación, pero también la ley dice que uno tiene que estar al tanto de que puede haber una violación a esos datos, y se tiene que considerarse cuando se implementa alguna política.

Lo que hemos visto en otros mercados es que la industria de los seguros ha reflejado los cambios en la regulación aplicando exclusiones, poniendo límites a las pólizas y endosos, o hacer un seguro por separado para los ataques cibernéticos.

Realmente tenemos un rol muy importante que jugar aquí, para poder apoyar a los aseguradores nacionales a desarrollar ese mercado de cómo el seguro cibernético puede ser introducido en México.

Ahora bien, la reputación de los ciberataques es muy importante que la cuantifiquemos, y eso hace que el establecimiento del costo del seguro cibernético sea difícil de determinar.

Nosotros estimamos que contamos con 25 por ciento de la participación del mercado, y tenemos un estimado de primas de cibermercado, hay mucho crecimiento en eso con el mercado que está aumentado a 7.5 mil millones de dólares en los cinco próximos años más o menos.

Entonces este es un mercado en donde los compradores de este tipo de seguros han sido de Estados Unidos, y crecientemente en Europa, gracias a la nueva regulación que va a entrar en vigor.

En otras partes del mundo, incluyendo América Latina, ha habido muy poco interés que se ha visto por este producto.

Nada más por darles una idea, el tipo de cobertura que ustedes pueden adquirir en estos momentos cuando hablamos de productos cibernéticos, Lloyd's se ha enfocado en pólizas que son de violación de

datos, de respuesta, que va mucho más allá de la póliza normal, las consecuencias de esa violación y cobertura por el costo de notificación a los clientes, de la investigación forense, el monitoreo del crédito de los clientes, los clientes, todos los costos legales y de ayudar a realmente subsanar algún daño reputacional.

Las políticas de interrupción de negocio a consecuencia de un ciberataque.

No sé, por ejemplo, tiempo de paro para sus sistemas DTI y, bueno, la restauración de los datos, restauración de la red y del sistema DTI, y bueno, también pólizas, extorsión regulatoria y daño. Tenemos una lista exhaustiva de esto.

Bueno, Lloyd's está listo para crear una asociación para proteger al país porque ciertamente es un riesgo creciente del cual deberían de estar al tanto y esta industria y mercado de los seguros debería estar actuando al respecto.

Hay que ver cuáles son las nuevas oportunidades de crecimiento.

Entonces, para resumir, el ciber es una amenaza real para nuestros clientes, para los clientes de los seguros.

Un ataque es una alerta de lo que viene en el futuro, es una amenaza que va a continuar creciendo y que va a proliferar de manera más rápida de como lo hemos visto.

Buscar soluciones, veces no sabemos en dónde se encuentran, ni siquiera sabemos el valor que tengan.

Nosotros tenemos la experiencia, el producto y el alcance mundial que las empresas necesitan para mitigar esa amenaza cibernética.

Tenemos que ayudar a los negocios a que entiendan esta amenaza creciente a sus modelos, tenemos que explicarles cómo podemos darles valor y cuál es nuestra propuesta de valor.

Me da mucho gusto, me daría mucho gusto en este momento tomar sus preguntas sobre tema o cualquier otro.

Entonces, ahora voy a estar en el centro con Manuel y voy a estar muy feliz de tomar sus preguntas.

**Mtro. Manuel Velasco:** Tuvimos el placer de tener a su Presidente hace algunos años, y bueno, para nosotros ha sido un gran honor tener una gran representante de su industria aquí con nosotros el día de hoy.

Creo que tenemos tiempo para un par de preguntas, considerando algunas de las pláticas que hemos escuchado el día de hoy, una de las preguntas que le están haciendo a usted es: Al transformar na institución de 350 años a una empresa digital, ¿Cuál es su reto más importante?

**Inga Beale:** Las personas. Nuestros negocios están basados en las personas y en especial para Lloyd's, porque mucho de lo que nosotros hacemos es adaptado, costumizable.

Nosotros no lidiamos con riesgos normales que puedes usar un algoritmo de computación y ya, no. Nosotros somos un mercado muy diferente, entonces confiamos mucho en el papel.

Si vieran realmente a los brookers trabajando en las oficinas, van a ver que están trabajando con papeles que lo traen debajo del brazo, entonces tenemos que tener todos los archivos de los reclamos al momento de presentar las reclamaciones, pero por el otro lado todo lo demás lo hacemos en papel.

Tenemos plataformas electrónicas para colocar el negocio, para los suscriptores de Lloyd's, pero fundamentalmente el sistema puede ser tan bueno, pero también tenemos que hacer que la gente lo acepte.

Regresando a 1986, la Bolsa de Valores en Londres, cambió de un mercado físico a un mercado digital y entonces esta Sala de venta y eso hizo que se quitaran las oficinas y todo mundo trabajaba en sus casas.

Y nosotros no queremos hacer eso, porque nosotros queremos que se lleven a cabo todas esas negociaciones. Mas, sin embargo, queremos añadir la tecnología para hacerlo más sencillo.

Nosotros pasamos mucho tiempo hablando con la gente, entendiendo y hacer que ellos diseñen su futuro, sobre todo en la comunidad de los milenials, porque es su futuro el que nosotros estamos diseñando actualmente.

Entonces, viendo hacia el futuro de los milenials, en donde tienen más uso de la tecnología, usted piensa que ciber va a ser el único riesgo del futuro, creo que va a haber muchos otros riesgos allá afuera.

Nosotros pasamos mucho tiempo y tenemos un equipo de riesgos que están contemplando este tipo de cosas y otro tipo de tecnologías, que es la nanotecnología, por ejemplo, que nos interesa mucho en estos momentos.

Queremos ver qué es lo que va a estar sucediendo o con el impacto del plástico en nuestro mundo. Hay muchos otros riesgos que están allá afuera presentes, no nada más los cibernéticos, pero la tecnología va a ser sumamente importante.

Cuando pienso en el mundo cambiante, la verdad es que no me da miedo, sobre todo cuando uno piensa que estamos oyendo hablar mucho acerca de la robótica y de cómo se va a integrar en nuestro mundo.

El mundo de la sustitución de seguros está realmente en lo más alto de la lista, de muchos de los puestos de trabajo que van a ser eliminados a través de la robótica.

Todo evoluciona, nuevos empleos surgirán. Ahorita no sabemos cuáles vayan a ser; pero las cosas que yo hacía como suscriptor, muchas de esas tareas ya se han eliminado gracias a los avances tecnológicos que hemos visto.

Entonces, realmente yo trabajaba muy diferente en los 80's, de cómo se trabaja actualmente.

Cuando oigo hablar del futuro, realmente me emociona ver qué es lo que va a traer la tecnología. Estoy dispuesta a recibirlo.

Yo sé que los robots no nos van a reemplazar, debemos de ver las oportunidades, de ver cómo podemos integrar y hacer un mejor uso de la tecnología.

Muchísimas gracias y gracias por estar con nosotros, damas y caballeros.

**- - -o0o- - -**