

## FIRMAS BIOMÉTRICAS Y NOTIFICACIONES EN BLOCKCHAIN

# La evidencia digital de Helvetia Seguros

**VÍCTOR LIZARRAGA**

Director de Estrategia y Transformación Digital de Helvetia Seguros

**L**a aseguradora Helvetia, gracias a su acuerdo con Wise Security Global, ha implementado la biometría en la firma de sus pólizas así como las notificaciones certificadas a asegurados y mediadores, utilizando blockchain como capa adicional de seguridad.

Helvetia Seguros forma parte de un grupo asegurador suizo y su orientación al cliente ha hecho que siempre desarrolle un carácter innovador en todas sus facetas. La estrategia de innovación se demuestra en su transformación digital.

Ya en 2013, fue la única aseguradora que incorporó la firma de pólizas mediante biometría por voz para sus asegurados, con la tecnología de Wise Security Global. A lo largo de este tiempo, siempre ha continuado innovando y ha implantado diferentes métodos de firma electrónica.

Mediante MEE the Cyber Notary (solución de Wise Security Global), Helvetia ejecuta la firma de documentos y las notificaciones electrónicas a través de emails y SMS certificados, con lo que no solo ganan en agilidad, sino que ha reducido al mínimo el envío de burofaxes. Además, con esta tecnología ha incorporado blockchain como capa adicional de seguridad en sus notificaciones, de tal forma que cuando certifica sus notificaciones, deja una huella en la cadena de bloques.

## El reto de Helvetia

Inicialmente, Helvetia Seguros firmaba pólizas en papel, con elevados costes de impresión, manipulado y envío de documentos. Además, este proceso analógico dificultaba su integración con los entornos de Helvetia.

En su firme orientación al cliente y excelencia de sus servicios, se enfrentó al reto de mejorar lo siguiente:

- Mejora del ratio de firma de los asegurados.
- Impulso de una imagen innovadora.

- Implementación de soluciones multicanal: uso de certificados digitales, biometría de voz.
- Soluciones multidispositivo.
- Mayor seguridad en la gestión de los documentos firmados.
- Ahorro y eliminación de costes en los procesos de gestión.
- Sólida garantía jurídica.
- Agilidad en la gestión de los trámites.
- Disminución de tiempos de ejecución y seguimiento de los procesos de la compañía.
- Mejor experiencia de usuarios, clientes y mediadores.
- Mejora de la imagen social y mejora del impacto medioambiental.

## La implantación

Ya en 2013, el primer paso es el envío por email a sus clientes particulares de las pólizas de seguros y solicitarles su firma online a través del cibernotario digital de Wise Security Global. Esta solución recaba firma electrónica y actúa como 3º de Confianza entre la aseguradora y el contratante. “Empezamos con firma biométrica de documentos, seguimos con notificaciones digitales certificadas por email y sms y ahora, gracias a la solución MEE The Cyber Notary, dejamos evidencia certificada de las firmas y notificaciones en la cadena de bloques”, explica Víctor Tomás Lizarraga, Director de Estrategia y Transformación Digital de Helvetia Seguros.

Este mecanismo sustituye al clásico envío de la póliza en papel. “Con el método clásico, muchas pólizas quedaban sin firmar por parte del asegurado, con el consecuente riesgo legal que supone para ambas partes no cerrar un contrato por escrito. Ahora, los clientes de Helvetia pueden contratar o renovar seguros mediante una firma digital en un proceso muy sencillo y ágil, y que garantiza la autenticidad y legalidad del contrato. Esto

« Wise Security Global implanta su tecnología Trust en la aseguradora: privacidad, seguridad y autenticación electrónica.

mejora sustancialmente la seguridad de nuestros clientes desde el primer momento de su relación con Helvetia”, añade Víctor Tomás Lizarraga.

### Los resultados

Los resultados con MEE The Cyber Notary son claros:

- Ahorro de costes de impresión, gestión, archivado físico.
- Reducción de los tiempos de gestión y firma de pólizas.
- Ahorro y eliminación de tiempos en los procesos de gestión.
- Procesos más ágiles.
- Mejora de la experiencia de usuario: mayor satisfacción de los mediadores, clientes y plantilla de Helvetia.
- Aumento de productividad.

“Este sistema pionero en la firma de documentos ofrece beneficios tanto para la aseguradora como para nuestros clientes. Una ventaja para ambas partes es la validez legal de los contratos, lo que reduce el fraude. Helvetia soluciona así la firma real de documentos por ambas partes (un problema histórico en el sector); acorta los tiempos y esfuerzos en la gestión de la contratación, y archiva de forma digital la documentación de sus clientes. Con esto, además, posibilita de principio a fin la contratación de cualquiera de sus servicios de manera online desde su propia web. Por su parte, los clientes de Helvetia cuentan con la cobertura de su seguro de manera inmediata ya que la gestión es en tiempo real, y pueden guardar dicho contrato en formato digital”, apunta el Director de Estrategia y Transformación Digital de Helvetia Seguros.

### El proceso

Este proceso de firma comienza tanto desde la web de Helvetia Seguros como a través de uno de los mediadores:

1. Mediante MEE, la aseguradora remite al solicitante vía email o SMS un contrato en PDF con la firma digital de la compañía.
2. El solicitante lo abre en su ordenador, tablet o móvil y acepta las condiciones con un clic.
3. En ese momento podrá firmar electrónicamente la documentación por biometría de voz, manuscrita o certificado digital y enviarla de vuelta a Helvetia Seguros. Como medida anti-fraude, la firma es de doble canal.
4. El contrato queda firmado de forma digital por ambas partes, con su sello de tiempo.



5. Wise actúa como 3º de confianza y custodia todos los documentos de forma segura y perdurable en el tiempo. Gracias a las evidencias electrónicas, estos documentos tendrán validez probatoria ante un incidente, lo que respaldará la legalidad del contrato en beneficio de las dos partes firmantes.

6. En el caso de las notificaciones certificadas, MEE eleva a blockchain dichas notificaciones, como capa extra de seguridad. ■

## MEE THE CYBER NOTARY

<b>DEFINICIÓN</b>	La solución tecnológica 100% Trust de notificación, firma electrónica y certificación legal en blockchain.
<b>EL DIFERENCIAL</b>	Primera solución de firma y certificación en blockchain, en todos los estados del proceso.
<b>QUÉ</b>	Certifica con registros en blockchain QUÉ se ha enviado, CUÁNDO se ha enviado, recibido y leído, y a QUIÉN, en tiempo real.
<b>PARA QUÉ</b>	Para registrar y/o comunicar informaciones relevantes, confirmar que estas han sido recibidas y obtener una firma electrónica por parte del destinatario, además de su notarización inalterable en blockchain.
<b>PARA QUIÉN</b>	Utilidad multisectorial (Banca, Sanidad, Sector Seguros, Educación, Viajes, Hoteles, Recursos Humanos, Asistencia, Retail, Logística...).
<b>DÓNDE</b>	Servicio multiplataforma, disponible vía web y app.
<b>BENEFICIO</b>	Agilidad, seguridad y competitividad frente a los canales tradicionales de envío postal certificado.
<b>APLICABILIDAD</b>	Formalización de contratos o cualquier documento vinculante, acuerdos de confidencialidad, tramitación de siniestros, cambio de datos personales; apertura de cuentas bancarias, domiciliaciones, transferencias, contratos de alquiler, registro fehaciente e inalterable de acciones, procesos y archivos; reserva de viajes, registro en hoteles, etc.