

## PROYECTO KNOX

### 1. DEFINICIÓN DEL CASO:

#### 1.a. Introducción:

- Mapfre gestionó en 2013 un volumen de más de 8 millones de pólizas de las que en torno al 95% tienen definido cobro domiciliado en cuenta bancaria.
- El proceso de cobro se realiza mediante el envío de ficheros de acuerdo a la normativa bancaria. A partir de junio normativa SEPA.
- El fichero contiene datos individualizados por cliente que son imprescindibles para el proceso de cobro.
- Adicionalmente el fichero contiene datos que permiten conocer el tipo de seguro servicio (seguros) por el que se está haciendo el proceso de cobro.
- A partir de lo anterior resulta posible hacer una contraoferta al cliente ya que se conocen datos básicos para un cálculo preciso del momento en que vence la póliza de Mapfre, la clase de riesgo asegurado y especialmente el precio. (Lo anterior no presupone que una institución financiera lleve a cabo este tipo de prácticas de manera organizada-sistematizada).

#### 1.b. Marco del proyecto:

Algunos factores a tener en cuenta son:

- El proceso de cobro domiciliado genera millones de transacciones. A lo largo del año 2013 se enviaron más de 14 millones de recibos.
- El proceso está regulado por la Ley de servicios de pago 16/2009 y la Directiva SEPA europea 2007/64/CE sobre normativa bancaria de sistemas de intercambio de información Norma 19.14.
- Las estructuras de archivos y la transacción de envío-recepción está regulada por los protocolos recogidos en la normativa anterior.
- El manejo del volumen de información, el tiempo máquina para procesar los envíos y cualquier coste asociado al proceso de cobro de cada recibo hacen necesario un perfecto control de costes operativos

1.c. **Objetivo del proyecto:**

- Identificar soluciones para la protección de datos de clientes de Mapfre en el proceso de cobros bancarios de manera que se pueda evitar la presentación de contraofertas por parte de entidades aseguradoras competidoras (ligadas a grupos bancarios ya sea accionarialmente o por acuerdos de distribución).
- La solución propuesta por cada equipo puede considerar, entre otros:

Desde el **punto de vista tecnológico:**

- Encriptación de información
- Uso de nuevas tecnologías
- Uso de plataformas de cobro-pago intermediarias
- Creación de nueva plataforma de cobro-pago.

Desde el **punto de vista jurídico:**

- Análisis modelos de protocolo/contrato a firmar por las entidades que garanticen la imposibilidad del uso de la información sobre clientes facilitada a las entidades bancarias a reserva de las acciones legales pertinentes.
- Acuerdos sectoriales o extrapolación de las guías de buenas prácticas ( experiencia UNESPA en seguros)

Desde el **punto de vista de análisis de la información:**

- Desarrollo de modelos estadísticos-predictivos que identifiquen comportamientos /malas prácticas por entidades y zonas geográficas en función de los índices de devolución bancaria.

\* \* \* \* \*