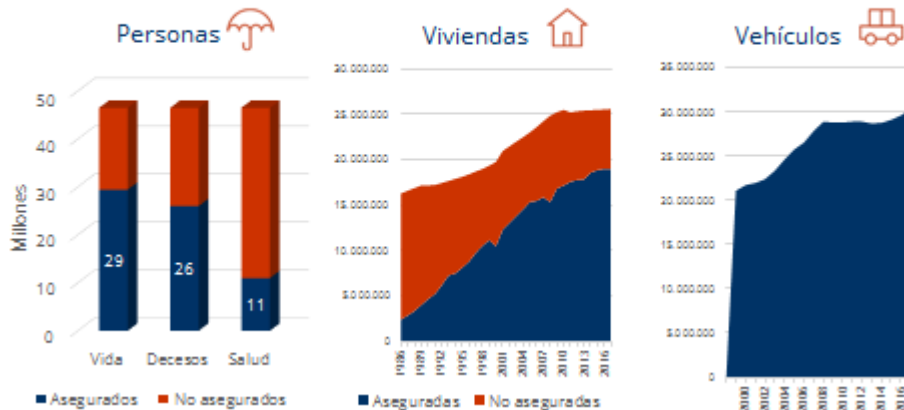


BORRADOR DE LA INTERVENCIÓN DE D^a MIRENCHU DEL VALLE SCHAAN, SECRETARIA GENERAL DE UNESPA, PARA LA JORNADA ‘INSURTECH, LA GRAN OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR SEGUROS’ ORGANIZADA POR EL ESPAÑOL EL MIÉRCOLES 21 DE MARZO DE 2018. EL EVENTO SE CELEBRÓ EN LA TORRE DE CRISTAL DE MADRID. SE RUEGA COTEJAR CON EL DISCURSO FINALMENTE PRONUNCIADO.



BUENOS DÍAS A TODOS, Y MI SINCERO AGRADECIMIENTO PARA LOS ORGANIZADORES DE ESTA JORNADA POR HABER PENSADO EN MÍ PARA DISERTAR DURANTE ALGUNOS MINUTOS SOBRE EL TEMA DE MODA. SI COMO MODA CONSIDERAMOS TODOS AQUELLOS ASUNTOS QUE GENERAN UNA INQUIETUD GENERAL Y COMPARTIDA, A UN INTERÉS COLECTIVO. Y QUÉ DUDA CABE DE QUE EN EL MOMENTO PRESENTE UNA DE LAS PREGUNTAS QUE SE HACE TODO EL MUNDO EN EL SECTOR ASEGURADOR, COMO EN MUCHOS OTROS, ES EN QUÉ MEDIDA LA DIGITALIZACIÓN VA A CAMBIAR LA FORMA QUE TENEMOS DE CONCEBIR LA ACTIVIDAD.



ESTOY TOTALMENTE CONVENCIDA, DE QUE ESTAMOS EN EL LUGAR OPORTUNO PARA HABLAR DE ESTE TEMA Y PERMITÁNME FACILITARLES ALGUNOS DATOS, PORQUE EL SECTOR ASEGURADOR APORTA MUCHOS SERVICIOS A SUS CLIENTES, DESDE REPARACIONES A ASISTENCIAS E INDEMNIZACIONES, Y, ADEMÁS ES TREMENDAMENTE CAPILAR.

EL SEGURO DE VIDA LLEGA A 30 MILLONES DE ESPAÑOLES; EL SEGURO DE DECESOS A 26 Y EL SEGURO DE SALUD, AUNQUE ESTÁ MENOS EXTENDIDO, LLEGA A 11 MILLONES DE PERSONAS. EL TOTAL DE VIVIENDAS ASEGURADAS RONDA LOS 18 MILLONES, YA TODAS SE DA SERVICIO. ASIMISMO, EL CONJUNTO DE VEHÍCULOS ASEGURADOS ES DE UNOS 30 MILLONES.

TODOS ESTOS CONTRATOS O ASEGURADOS SON PUNTOS DE ATENCIÓN Y CONVIERTEN AL SEGURO EN UNA MONUMENTAL PLATAFORMA DE SERVICIOS QUE RESUELVE PROBLEMAS POR MILLONES CADA AÑO. AQUÍ TAMBIÉN LES VOY A DAR ALGUNOS DATOS

Contacto permanente con el cliente

Esa cosa llamada percance

Fuente: DGSFP



LA DGSFP ESTIMA (CON LA NUEVA CONTABILIDAD QUE HACE DESDE SOLVENCIA II) CERCA DE 195 MILLONES DE PERCANCES AL AÑO EN EL SECTOR ASEGURADOR ESPAÑOL, SI BIEN UNOS 145 MILLONES DE CORRESPONDEN CON PRESTACIONES MÉDICAS. ES DECIR, ACTOS MÉDICOS. NO OBSTANTE, AUN RETIRANDO LA SALUD DE LA ECUACIÓN PARA NO CONTAMINAR AL RESTO, QUEDAN 50 MILLONES DE PUNTOS DE CONTACTO Y SERVICIO QUE SE PRODUCEN CADA AÑO ENTRE LAS ASEGURADORAS Y SUS CLIENTES, POR NO MENCIONAR LA ACTIVIDAD PREVIA DE ÍNDOLE COMERCIAL.

TODO ESTO VIENE A DEMOSTRAR QUE EL SEGURO TIENE MUCHO QUE GANAR EN LA AGILIZACIÓN, TANTO DE LAS FORMAS DE ASEGURAMIENTO COMO DE LOS MODOS QUE TENGAN CLIENTES Y EMPRESAS DE COMUNICARSE Y RELACIONARSE.

Líneas evolutivas



EN ESTE CONTEXTO, ¿QUÉ NOS DEPARA EL FUTURO? NO ME CORRESPONDE A MI CONTESTAR A ESA CUESTIÓN PUES CREO QUE HAY PERSONAS MÁS CAPACITADAS PARA HACERLO. ME TEMO QUE NO CONOZCO EL FUTURO. PERO DEBO DECIR QUE EN ESTE EJERCICIO DE ECHAR UNA MIRADA HACIA DELANTE NO NOS VALE LA TÉCNICA ASEGURADORA CLÁSICA, BASADA EN DERIVAR DE LOS PATRONES OBSERVADOS EN EL PASADO EL COMPORTAMIENTO FUTURO; PORQUE SI POR ALGO SABEMOS CON SEGURIDAD QUE SE VA A CARACTERIZAR EL FUTURO INSURTECH ES PORQUE SE REGISTRÁ POR SUS PROPIAS REGLAS.

HECHA ESTA NECESARIA CONFESIÓN DE IGNORANCIA, LO QUE YO SÍ QUE VEO ES UNA SERIE DE LÍNEAS EVOLUTIVAS QUE CADA VEZ SON MÁS IMPORTANTES PARA EL SECTOR ASEGURADOR.

EN PRIMER LUGAR, LAS NOVEDADES SURGIDAS DE LA EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA HACEN QUE CADA VEZ SON MÁS LOS SEGUROS QUE OFRECEN ELECCIÓN DE COBERTURAS, SEGUROS AJUSTADOS A LOS NUEVOS HÁBITOS Y NOVEDADES COMO LAS

DIFERENTES FORMAS DE USO DEL VEHÍCULO HACEN QUE EL ASEGURAMIENTO TAMBIÉN DEBA CAMBIAR.

LA TENDENCIA, POR OTRA PARTE, ES CLARA HACIA EL EMPODERAMIENTO DEL CLIENTE. EL NEGOCIO CADA VEZ MÁS SE VE SOMETIDO A UN PERMANENTE CONTROL DE CALIDAD EN EL DÍA A DÍA, MIENTRAS, AL MISMO TIEMPO, SE PRODUCE LA DEMANDA DE UNA TRAMITACIÓN DE ASUNTOS (NOTABLEMENTE, LA GESTIÓN DE PERCANCES; PERO TAMBIÉN LA FORMALIZACIÓN DE PRODUCTOS) CADA VEZ MÁS ÁGILES E INTELIGENTES. LAS EMPRESAS ESTÁN CADA VEZ MÁS INTERESADAS EN SISTEMAS DOTADOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL QUE MEJOREN LA PRESTACIÓN DE LAS PERSONAS EN UNA GESTIÓN CADA VEZ MÁS COMPLICADA.

CON TODO, LA GRAN REVOLUCIÓN QUE LLEGA ES LA QUE ESTÁ RELACIONADA CON LA CONECTIVIDAD Y LAS MÉTRICAS. LA POSIBILIDAD DE QUE EL ASEGURADOR PUEDA, EN EL FUTURO, COMUNICARSE CON EL OBJETO ASEGURADO, ABRE RETOS HASTA AHORA IMPENSABLES, SOBRE TODO A LA HORA DE DESARROLLAR SERVICIOS ÁGILES, COMO LA PERITACIÓN. PERO, ADEMÁS, LAS MÉTRICAS TAMBIÉN HAN DE COLABORAR EN MODELOS PREDICTIVOS QUE LE PERMITAN AL ASEGURADOR PRECISAR SU OFERTA Y ADAPTARLA MEJOR QUE NUNCA A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, DADO QUE GRACIAS A LAS MÉTRICAS PODRÁ CONOCER A DICHO CLIENTE MEJOR DE LO QUE LO HA CONOCIDO NUNCA.

EL SEGURO ES LA INDUSTRIA DE LOS DATOS, LA INDUSTRIA DE LA INFORMACIÓN. NUESTRA MATERIA PRIMA SON LOS DATOS. EL DESARROLLO TECNOLÓGICO HA ALUMBRADO HERRAMIENTAS ANALÍTICAS MÁS EFECTIVAS Y SOFISTICADAS. ES EL BIG DATA. INNOVACIONES DE ESTE TIPO CONLLEVAN GRANDES POSIBILIDADES DE CRECIMIENTO E IMPLANTACIÓN SOCIAL PARA NUESTRO SECTOR.

LA TECNOLOGÍA PERMITE HACER MÁS EFICIENTE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Y COMO OPORTUNIDAD TECNOLÓGICA TENEMOS LA TECNOLOGÍA **BLOCKCHAIN** QUE SUPONE UNA GRAN OPORTUNIDAD PARA EL SEGURO. ESTA TECNOLOGÍA PERMITE COMPARTIR INFORMACIÓN ENTRE TERMINALES CON SEGURIDAD Y TRAZABILIDAD. POR ESO, PUEDE RESULTAR ESPECIALMENTE ÚTIL PARA EL SEGURO: UNA INDUSTRIA QUE DEBE RESPETAR LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE AL TIEMPO QUE HA DE LLEVAR UN CONTROL RIGUROSO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PRODUCTO Y DE SOLUCIÓN DEL SINIESTRO.

¿Cómo vamos a adaptarnos?

- #1 Protegiendo al consumidor
- #2 Con una normativa adecuada
- #3 Con apoyo a la innovación
- #4 Protegiendo los riesgos cibernéticos

Logos: seguros argentinos, urespa

HASTA AQUÍ HE DEDICADO MIS PALABRAS A CONTARLES POR QUÉ CREO QUE INSURTECH ES IMPORTANTE PARA LA INDUSTRIA DEL SEGURO. PERO AHORA ME VOY A INTRODUCIR EN UN ENTORNO DISTINTO, MÁS IMPORTANTE TODAVÍA SI CABE, QUE ES LA REFLEXIÓN EN TORNO A LA ADAPTACIÓN. LAS RESPUESTAS QUE SEAMOS CAPACES DE ELABORAR A LA PREGUNTA DE CÓMO VAMOS A ADAPTARNOS A ESE NUEVO MODELO DIGITALIZADO QUE YA ESTÁ SIENDO HOY LE HÁBITAT DE UN SECTOR COMO ESTE, DE MUCHÍSIMOS DATOS.

LO HAREMOS SIEMPRE PROTEGIENDO AL CONSUMIDOR, CREANDO ESPACIOS DE APOYO A LA INNOVACIÓN, ADECUANDO LA NORMATIVA A LA REALIDAD DEL ENTORNO DIGITAL Y POR ÚLTIMO CONCIENCIANDO A LAS EMPRESAS DE LOS RIESGOS QUE ENTRAÑAN LOS ATAQUES CIBERNÉTICOS.



Logo: **seguros seguros** (top left) and **UTESPA** (top right)

1. Protección del consumidor

- Supervisión basada en actividades
- Mismas reglas para todos
- Misma supervisión para todos
- Consumidores siempre protegidos



LA SUPERVISIÓN DE SEGUROS ENCUENTRA SU RAZÓN DE SER EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR. ESTO HA SIDO ASÍ, ES ASÍ Y VA A SEGUIR SIENDO ASÍ. ES UNA DE LAS COLUMNAS TRONCALES DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN ASEGURADORA

QUE POR MUY NOVEDOSOS QUE QUEDAMOS ENCONTRAR LOS CAMBIOS, NO VA A MODIFICARSE.

LA SUPERVISIÓN, POR OTRA PARTE, ESTÁ BASADA EN LA ACTIVIDAD. ESTÁ BASADA EN EL QUÉ, NO EN EL CÓMO. SI ALGUIEN ASUME RIESGOS DE SU CLIENTE ES UN ASEGURADOR Y POR LO TANTO DEBE CUMPLIR LAS NORMAS DEL SEGURO, DESDE EL PRIMER PÁRRAFO DEL ARTÍCULO UNO HASTA EL ÚLTIMO PÁRRAFO DE LOS ANEXOS. SIN EXCEPCIONES, SIN PARCIALIDADES, SIN DIFERENCIACIONES ENTRE UNOS OPERADORES Y OTROS. LAS MISMAS NORMAS DEBEN REGIR PARA LA MISMA ACTIVIDAD ASEGURADORA. LAS MISMAS REGLAS DEBEN APLICARSE A ASEGURADORAS ESTABLECIDAS Y A LOS NUEVOS ACTORES DE MERCADO (*START-UPS*). LAS INSURTECH DEBEN, POR LO TANTO, QUEDAR SOMETIDAS A LA NORMATIVA DE SEGUROS QUE SE APLICA CON CARÁCTER GENERAL (POR EJEMPLO, EN MATERIA DE AUTORIZACIONES). HAY QUE DESTACAR QUE LAS INSURTECH NO LAS ALUMBRAN SÓLO LOS NUEVOS ACTORES DE MERCADO. LOS PROPIOS GRUPOS ASEGURADORES ESTÁN LANZANDO SUS PROYECTOS PILOTO. NO OBSTANTE LO DICHO, SERÍA TOTALMENTE INJUSTO DECIR QUE EL SEGURO ESTÁ CERRADO A LA LLEGADA DE NUEVOS ACTORES, PUES RECIBIRLOS Y ASUMIRLOS ES LO QUE LLEVA HACIENDO 200 AÑOS.

LOS SUPERVISORES DEBEN GARANTIZAR UNA MONITORIZACIÓN EFECTIVA DE LAS ACTIVIDADES DE TODOS, SEAN ENTIDADES ESTABLECIDAS O NUEVOS ACTORES EN EL MERCADO.

EL OBJETIVO FINAL ES QUE LOS CONSUMIDORES TENGAN SIEMPRE LA MISMA PROTECCIÓN, INDEPENDIENTE DE A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO ADQUIERAN SU SEGURO (AGENTES, CORREDORES, BANCASEGUROS, COMPARADORES, VENTA DIRECTA, ETC.) O QUIÉN LES PRESTE SERVICIO. ÉSE, DE HECHO, HA SIDO SIEMPRE EL OBJETIVO DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN ASEGURADORA. PRIMERO GARANTIZÓ QUE EL NIVEL DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE FUESE EL MISMO CUALQUIERA QUE FUESE EL PRODUCTO QUE COMPRASE. LUEGO QUE LA HOMOGENEIDAD SE RESPETASE ENTRE TODOS LOS DIFERENTES MODOS DE COMERCIALIZACIÓN. DESPUÉS, ASEGURÓ UN NIVEL IGUAL DE PROTECCIÓN CUALQUIERA QUE FUESE LA PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DEL ASEGURADOR QUE OFRECÍA EL PRODUCTO. Y, AHORA, LE TOCARÁ ASEGURAR QUE LA PROTECCIÓN ES LA MISMA CUALQUIERA QUE SEA EL ENTORNO TECNOLÓGICO DE LA RELACIÓN DE SEGUROS. Y YO NO TENGO NINGUNA DUDA DE QUE LO HARÁ.



¿DEBE LA NORMATIVA ADELANTARSE A LAS NOVEDADES? YO CREO QUE ES MUY DIFÍCIL. LOS MERCADOS FINANCIEROS Y ASEGURADORES ESTÁN INNOVANDO

CONSTANTEMENTE, PORQUE DEPENDEN DE ESA REALIDAD CONSTANTEMENTE MUTANTE QUE LLAMAMOS CLIENTE. ASÍ PUES, CIERTO ES QUE LA NORMATIVA A VECES NO PUEDE SEGUIR EL RITMO DE LA INNOVACIÓN. PERO LO QUE NO PUEDE HACER ES FRENARLA.

EL SEGURO SE CONSTRUYE SOBRE UNA ESTRICTA NORMATIVA TANTO CONTRACTUAL COMO DE ORDENACIÓN Y SUPERVISIÓN. POR ESTA RAZÓN, LA NORMATIVA “DEBE ESTAR ADAPTADA”, MÁS PRONTO QUE TARDE, A LA REALIDAD DEL ENTORNO DIGITAL.

LA NORMA ACTUAL DE CONTRATACIÓN DE SEGUROS, POR EJEMPLO, ESTÁ PENSADA PARA UN ENTORNO “PRESENCIAL” Y PECA DE CIERTOS FORMALISMOS QUE NO CASAN BIEN CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y HÁBITOS DE CONSUMO. HABRÍA QUE CORREGIR ESTO.

Y DEBE SER, QUIERO RECORDARLO, TECNOLÓGICAMENTE NEUTRA, NO DEBE BENEFICIAR A UNOS OPERADORES FRENTE A OTROS, PORQUE LO CONTRARIO INCUMPLIRÍA EL PRINCIPIO MAYOR DE OTORGAR A CUALQUIER CLIENTE, DE CUALQUIER PRODUCTO, CON CUALQUIER ASEGURADORA, A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO, EL MISMO NIVEL DE PROTECCIÓN.

LAS LEYES, POR ÚLTIMO, DEBEN SER ESTABLES Y TENER UN PROPÓSITO DE CONTINUIDAD EN EL TIEMPO PARA QUE LAS ORGANIZACIONES SEPAN A QUÉ ATENERSE EN EL MEDIO Y LARGO PLAZO. LA LEGISLACIÓN DEBE RECOGER LA INNOVACIÓN, PERO NO ES MUY BUENA IDEA QUE SE CONVIERTA EN INNOVACIÓN EN SÍ MISMA, PORQUE

ENTONCES NOS ENCONTRAREMOS ANTE UN PROBLEMA DE INSEGURIDAD JURÍDICA A PLAZO: CADA VEZ QUE ABORDEMOS UN PROYECTO ESTRATÉGICO LARGO EN EL TIEMPO, TENDREMOS QUE LIDIAR CON LA INCERTIDUMBRE DE QUE PUEDA VERSE AFECTADO POR ENTORNOS REGULATORIOS DIFERENTES SI ÉSTOS SE MODIFICAN CONSTANTEMENTE. LA LEY DEBE SER LO SUFICIENTEMENTE AMPLIA, FLEXIBLE E INCORPORAR LAS NOVEDADES, PERO A LA VEZ DEBE DE SER LO SUFICIENTEMENTE RÍGIDA O MEDULAR COMO PARA NO RENUNCIAR A LOS PRINCIPIOS BÁSICOS SOBRE LOS QUE SE HA CONSTRUIDO, PARA DE ESTA MANERA PERMITIR EL DESARROLLO DEL NEGOCIO.



POR PURA LÓGICA, EL APOYO DECIDIDO A LA INNOVACIÓN HA DE SER UNO DE LOS ELEMENTOS DEL CAMBIO.

DEBEREMOS CREAR CAMPOS DE PRUEBAS O, COMO SE CONOCEN MÁS COMÚNMENTE, *SANDBOXES* NORMATIVOS QUE PERMITAN LA EXPERIMENTACIÓN Y LA INNOVACIÓN. ÉSTOS CAMPOS DE PRUEBA DEBEN AFECTAR SÓLO AL PRODUCTO, NO A QUIEN LO DESARROLLA O IMPLANTA, PORQUE DE NO SER ASÍ ESTARÍAN NEGANDO DE

ALGUNA MANERA SU PROPIA ESENCIA DE CAMPO DE PRUEBAS Y OPERANDO COMO UN FRENO OBJETIVO PARA LA CREATIVIDAD.

EVIDENTEMENTE, EL MERCADO DEBE SER ACCESIBLE PARA LAS *START-UPS*, PERO SIN QUE ELLO SUPONGA QUE DICHO ACCESO LE GARANTICE A ALGUNOS JUGADORES DEL MERCADO UNA POSICIÓN DISCRIMINATORIA PARA LOS DEMÁS. MUY ESPECIALMENTE, TODOS LOS ACTORES DEL MERCADO DEBEN TAMBIÉN PODER ACOGERSE A ESTOS ENTORNOS ESPECIALES, YA SEAN *START-UPS* O ENTIDADES ASENTADAS. A FIN DE CUENTAS, TODOS LOS ACTORES PUEDEN OFRECER SERVICIOS INNOVADORES QUE BENEFICIEN A LOS CONSUMIDORES.

TENEMOS ALGUNAS EXPERIENCIAS EN LAS QUE PODEMOS INSPIRARNOS A LA HORA DE GENERAR ESTOS ENTORNOS DE CAMPO DE PRUEBAS. DEBEMOS, EN ESTE SENTIDO, FIJARNOS EN EJEMPLOS COMO:

- FRANCIA (FINTECH FORUM)
- PAÍSES BAJOS (INNOVATION HUB)
- REINO UNIDO (PROJECT INNOVATIVE)
- ALEMANIA (CONTACTOS ENTRE BAFIN Y LAS *START-UPS*).



EL CUARTO Y ÚLTIMO PUNTO DE APOYO DE LA ESTRATEGIA QUE EN MI OPINIÓN SE PUEDE Y SE DEBE DISEÑAR ES LA PREVENCIÓN Y EL ASEGURAMIENTO DE LOS RIESGOS CIBERNÉTICOS. ESPAÑA TIENE CIERTO DÉFICIT DE CONCIENCIACIÓN ENTRE NUESTRAS EMPRESAS, ESPECIALMENTE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS, SOBRE LOS RIESGOS QUE ENTRAÑA EL USO DE SISTEMAS DE PROCESO Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN. MUCHAS DE LAS ESTRATEGIAS QUE YA SON CLÁSICAS, COMO EL CAMBIO PERIÓDICO DE CONTRASEÑAS O LOS ESCANEOS SISTEMÁTICOS ANTIVIRUS, NI SIQUIERA PUEDEN CONSIDERARSE GENERALIZADOS.

LA PREVENCIÓN, SIN EMBARGO, NO ES TODO EL PROBLEMA ¿QUÉ PASA CUANDO SE PRODUCE UN ATAQUE? PUES LES DIRÉ QUE, CUANDO UN ATAQUE DE ESTAS CARACTERÍSTICAS TOMA CUERPO, PARA LAS ASEGURADORAS RESULTA DE GRAN IMPORTANCIA ACCEDER A LA INFORMACIÓN RELATIVA AL INCIDENTE, PARA ASÍ COMPRENDER LA NATURALEZA DE ESTOS ATAQUES Y CÓMO PREVENIRLOS Y MITIGARLOS LLEGADO EL CASO. EN EL CASO DE LOS VEHÍCULOS CONECTADOS, POR EJEMPLO,

DEFENDEMOS LA NECESIDAD DE QUE EXISTAN PLATAFORMAS ABIERTAS QUE NOS PERMITAN A TODOS ACCEDER A LA INFORMACIÓN DE CÓMO SE PRODUCE EL FUNCIONAMIENTO CONCRETO Y, POR LO TANTO, PODER PRECISAR EL CÁLCULO DE LOS RIESGOS INHERENTES AL MISMO.

ES CONVENIENTE, POR LO TANTO, QUE EL MUNDO, POR ASÍ DECIRLO, DE LOS RIESGOS CIBERNÉTICOS, ESTÉ MUCHO MÁS ABIERTO DE LO QUE LO ESTÁ AHORA. MUY EN PARTICIPAR, ES CRÍTICO QUE EL SECTOR PÚBLICO Y EL PRIVADO COMPARTAN INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS CIBERNÉTICOS Y LOS SUCESOS QUE SE PUEDAN PRODUCIR, DE FORMA QUE LOS ESTADOS DESDE LUEGO, PERO TAMBIÉN LA INSTITUCIÓN ASEGURADORA QUE ESTÁ LLAMADA A CUMPLIR UN PAPEL EN LA PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE ESTAS AMENAZAS, SEAN MÁS RESISTENTES A LAS MISMAS EN EL FUTURO.



ESPERO HABER DESPEJADO MÁS DUDAS EN MI PÚBLICO QUE LAS QUE LES HAYA PLANTEADO. UNA VEZ MÁS GRACIAS POR LA AMABILIDAD DE HABERME INVITADO, Y A USTEDES POR LA PACIENCIA.