

InsurTech - Aceptando el Desafío Regulatorio

Un Resumen de los Foros Consultivos 2018 de la IAIS-A2ii
para Asia, África y América Latina



Los Foros Consultivos, organizados por la [Asociación Internacional de Supervisores de Seguros \(IAIS\)](#), la [Iniciativa de Acceso a los Seguros \(A2ii\)](#) y la red [Microinsurance Network \(MiN\)](#) tienen por objetivo potenciar el diálogo entre los formadores de políticas, los supervisores, la industria y otras partes interesadas, esencial para fomentar el conocimiento y la sólida formulación de políticas en el campo de los seguros inclusivos

Los Foros Consultivos de 2018 contaron con el respaldo de GIZ RFPI (Asia), la Organización Africana de Seguros (África) así como de la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL) y la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) de Argentina (América Latina).



RFPI Asia

Regulatory Framework Promotion of
Pro-poor Insurance Markets in Asia



THE GOVERNMENT
OF THE GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG

por Stefanie Zinsmeyer, Asesora, Iniciativa de Acceso a los Seguros (A2ii)
con el apoyo de Katharine Pulvermacher, Directora Ejecutiva, Microinsurance Network (MiN)

Índice

Resumen	4
1. La tecnología digital es un game changer que cambia las reglas para los seguros	6
2. Cómo las tecnologías digitales ayudan a superar los desafíos de los seguros inclusivos	10
3. Riesgos para el consumidor planteados por las nuevas tecnologías digitales	12
4. Desafíos de supervisión	14
5. Lo que necesita la industria	16
6. Recomendaciones para los supervisores	18
Bibliografía	21

RESUMEN

Durante el transcurso de 2018, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), la Iniciativa de Acceso a los Seguros (A2ii) y la red Microinsurance Network (MIN) organizaron tres Foros Consultivos sobre el tema “InsurTech – aceptando el desafío regulatorio”. Dado el crecimiento de las nuevas tecnologías digitales, los foros proporcionaron una plataforma para discutir en profundidad sobre el futuro de los seguros y la regulación.

Más de doscientos representantes de alto rango de las aseguradoras, proveedores digitales, formadores de políticas y reguladores provenientes de 49 países compartieron sus opiniones sobre cómo pueden trabajar con diferentes partes interesadas, para facilitar la innovación, la protección del consumidor y el desarrollo del mercado.

- Foro de Asia: 20 de marzo de 2018, Colombo, Sri Lanka
- Foro de África: 9 y 10 de mayo de 2018, Accra, Ghana
- Foro de América Latina: 24 de octubre de 2018, Buenos Aires, Argentina

Mensajes clave de la conferencia

La tecnología digital es un *game changer* para los seguros: en los últimos años InsurTech ha crecido rápidamente, y está cambiando el panorama asegurador, preparando el camino para los nuevos productos y modelos de negocios, así como para un nuevo conjunto de entrantes en el mercado. La innovación está ocurriendo con mayor rapidez en las áreas de big data y del aprendizaje automático avanzado. En un futuro cercano, las tecnologías digitales transformarán considerablemente el sector asegurador.

Las nuevas tecnologías digitales tienen el potencial de mejorar la inclusión financiera: tanto las nuevas tecnologías como las ya establecidas, tienen el enorme potencial de proporcionar acceso a clientes desatendidos o subatendidos, así como de reducir los costos administrativos, introducir nuevos modelos de negocio adaptados a las necesidades de los consumidores y mejorar el valor del cliente.

La clave reside en crear confianza: la primera experiencia de acceso a seguros de muchos consumidores es justamente con los productos de seguros inclusivos de acceso digital. Por lo tanto, los nuevos productos digitales pueden afectar considerablemente el crecimiento futuro del mercado. Pero estas nuevas tecnologías también traen nuevos riesgos. La recopilación de un creciente volumen de datos del consumidor, por ejemplo, trae aparejado el riesgo de que algunos consumidores puedan quedar excluidos si la toma de decisiones se realiza usando algoritmos que conlleven a una discriminación injusta. Uno de los mensajes clave fue que, en el análisis avanzado de datos, el factor clave es el toque humano. Otras áreas de gran preocupación son los ciber riesgos y los riesgos de protección de los datos.

Para los supervisores, la digitalización presenta “un blanco móvil en un entorno en movimiento”: los vertiginosos avances en InsurTech representan un desafío para los marcos regulatorios existentes y podrían crear brechas regulatorias. Están ingresando al espacio asegurador nuevos actores que abarcan desde las nuevas InsurTech a las “BigTech”, y es posible que las tecnologías se vean afectadas por diversas leyes. Al mismo tiempo, la supervisión de las actividades de InsurTech exige tener conocimiento tecnológico y un nuevo conjunto de habilidades de supervisión.

Recomendaciones para los supervisores: uno de los retos clave para los supervisores será que tendrán que facilitar la innovación y, al mismo tiempo, proteger a los consumidores de riesgos potenciales. Enumeramos abajo algunas lecciones compartidas durante los foros:

- **Desarrollar capacidad de supervisión o establecer alianzas**
- **Evaluar distintas opciones de supervisión más allá del enfoque *sandbox***
- **Aproximarse al mercado y ofrecer mayor claridad regulatoria**
- **Estimular la innovación en el mercado**
- **Asegurar la flexibilidad regulatoria para mantenerse al día con la innovación**
- **Aprender de sus pares**
- **Buscar proactivamente cooperación con otras autoridades de supervisión**

1. LA TECNOLOGÍA DIGITAL ES UN GAME CHANGER QUE CAMBIA LAS REGLAS PARA LOS SEGUROS

InsurTech – la variedad de tecnologías emergentes y modelos de negocio innovadores que tienen el potencial de transformar el negocio de seguros – ha crecido rápidamente en los últimos años y está cambiando el panorama asegurador, al preparar el camino para las empresas y modelos de negocio que tienen el potencial de mejorar la inclusión financiera.

Las aplicaciones InsurTech surgieron alrededor del mundo en dos oleadas: en muchas partes y especialmente en África subsahariana, los seguros móviles han permitido que millones de personas pudiesen acceder al seguro por primera vez. Dando un paso más allá, las tecnologías digitales móviles y de otro tipo están cambiando el recorrido del cliente, a través de la suscripción individualizada, así como con nuevos productos o habilitando una comunicación más frecuente con el cliente. Actualmente, las aseguradoras y los pioneros en InsurTech están digitalizando los procesos, abarcando desde las aplicaciones iniciales y colección de primas hasta los pagos de los reclamos. Gracias a esto se reducen los gastos generales administrativos permitiendo que los clientes se beneficien al recibir, casi inmediatamente, los pagos en sus billeteras móviles. También observamos la creación de nuevos modelos de negocio, como los seguros peer-to-peer. A nivel mundial, el área donde la innovación crece con más pujanza es en el uso de big data y de datos alternativos del consumidor y en el aprendizaje automático avanzado, que tienen la capacidad de transformar considerablemente el sector de seguros en un futuro cercano.

“InsurTech anuncia la llegada de la Cuarta Revolución Industrial. La velocidad del cambio no tiene precedente histórico. En comparación con las revoluciones industriales anteriores, el cambio está ocurriendo a un ritmo exponencial en vez de lineal. En lo que respecta al mayor acceso a los seguros, se trata de un momento emocionante y sin precedentes.”

Hannah Grant, Jefa de la Secretaría de la Iniciativa de Acceso a los Seguros

A continuación damos algunos ejemplos de cómo se están aplicando las tecnologías digitales:

Uso de chatbots para ventas personalizadas: los chatbots son programas de computación o inteligencia artificial (IA) diseñados para simular la conversación con los usuarios, y pueden utilizarse en servicios básicos al cliente. ToGarantido, por ejemplo, el mayor corredor de microseguros en línea de Brasil, ofrece un proceso de venta 100% digital empleando chatbots. Aplicando el aprendizaje automático avanzado, el chatbot puede

aprender con el tiempo, a través de los contenidos de mensajería cuáles son las categorías específicas que los clientes tienden a comprar, y puede comenzar a adaptar los mensajes y las promociones de los productos. El chatbot reduce el costo del proceso de ventas.

Uso de roboasesores para comparar productos: en muchas jurisdicciones, los sitios dedicados a la comparación de precios ya están bien arraigados, ofreciendo a los consumidores el beneficio de poder comparar productos y precios en un único lugar. Sin embargo, los consumidores deben determinar la prioridad de los criterios sin mayor asesoramiento. Los roboasesores van un paso más allá: ofrecen consejos y una comparación automatizada de productos basada en algoritmos, lo que les permite asumir, en todo o en parte, el rol de asesores financieros. Si se utilizan los datos del cliente apropiados y se diseñan adecuadamente los algoritmos subyacentes, este método emergente de ventas puede contribuir a que los productos sean más accesibles al cliente (IAIS, 2018a).

Uso de aplicaciones de chat y redes sociales para solicitar reclamos: cada vez pueden encontrarse más y más ejemplos con procesos de reclamos digitalizados, donde las aplicaciones tipo WhatsApp o WeChat, así como plataformas sociales del tipo Facebook pueden emplearse para enviar copias blandas, documentos o fotos para solicitar los reclamos. AXA mostró cómo trabajaban sin un formulario de reclamo: las aplicaciones chat se utilizan para los reclamos y la billetera móvil para recibir los pagos rápidamente.

Uso de tecnología *blockchain* para automatizar el proceso de reclamos: el proceso de reclamo es una de las formas en las que las aseguradoras ya están utilizando la tecnología de libro mayor distribuido. En los seguros de vuelos, por ejemplo, se aplican los contratos inteligentes y se generan los pagos de forma automática, sin la necesidad de presentar un reclamo o realizar una verificación. Esto se logra gracias al acceso directo a bases de datos centralizadas de terceros. Los términos y condiciones del seguro pueden programarse en los contratos inteligentes, y estas condiciones generarán un pago automático al cumplirse ciertos requisitos, por ejemplo, si el vuelo se retrasa por un período de tiempo predeterminado.

El mismo principio puede aplicarse a los seguros basados en índices. Existen muchas otras oportunidades para utilizar la tecnología del libro mayor distribuido, ya que aumenta la transparencia y multiplica las opciones disponibles para verificar la ocurrencia de un evento, y proporciona certeza contractual. No obstante, no debería considerarse una panacea, ya que en muchos países es imposible conectarse a bases de datos centralizadas.

Uso de *big data* y análisis avanzado de datos para suscripciones individualizadas: big data se refiere a grandes cantidades de datos que pueden provenir de muchas fuentes de datos, tales como la telemática, datos de teléfono móvil – que pueden incluir lugares o contactos–, redes sociales o fuentes de Internet. Las empresas utilizan estos datos para entender mejor a los consumidores y diseñar productos más apropiados para sus necesidades individuales, y para ofrecer una publicidad micro focalizada.

En el mercado asegurador, el análisis de datos puede utilizarse para personalizar mejor los productos, seleccionar el riesgo, determinar precios, realizar ventas cruzadas, predecir los reclamos y detectar los fraudes. (IAIS, Documento de Aplicación sobre el Uso de Tecnología Digital en los Seguros Inclusivos, 2018b). Sin embargo, a medida que aumentan los datos, también lo hacen las oportunidades para explotarlos (ver cuadro 2). Si bien es posible que las aseguradoras que operan en muchos mercados en desarrollo no estén utilizando aún estos datos de forma significativa, es muy probable que lo hagan cada vez más en un futuro cercano: empresas

globales y locales relacionadas a tecnología y plataformas digitales así como redes de teléfonos móviles ya están recogiendo información personal tanto sobre clientes de seguros existentes como potenciales, que es sumamente importante para las aseguradoras (Iniciativa de Acceso a los Seguros, 2018).

Uso de IA para automatizar las suscripciones y el procesamiento de reclamos: en la actualidad se usa el aprendizaje automático avanzado (sistemas que aprenden por sí solos cuando se alimentan con conjuntos de datos de capacitación suficientemente grandes) para identificar mejor las discrepancias de los datos para abordar fraudes en los reclamos. Arya.ai, una empresa tecnológica que desarrolla aplicaciones empresariales de IA, sugiere que se están desarrollando actualmente sistemas de aprendizaje profundo (que pueden aprender y adaptarse autónomamente) para automatizar el procesamiento de reclamos basados en información digitalizada, con el propósito de automatizar las suscripciones basadas en perfiles de riesgo y personalización de precios, para mejorar la orientación a los clientes a través de recomendaciones multicanal y facilitar la autenticación de Conozca a su Cliente (KYC) utilizando la autorización mediante una correspondencia facial y de firma.

Nuevos modelos de negocio:

Las tecnologías digitales han desencadenado el surgimiento de nuevos modelos de negocio (IAIS, Documento de Aplicación sobre el Uso de Tecnología Digital en los Seguros Inclusivos, 2018b):

Seguros bajo demanda: un modelo de negocio que se especializa en dar cobertura a los riesgos enfrentados en un momento determinado, habilitado por el seguimiento digital, tales como los servicios de locación. En el mercado de los seguros inclusivos un ejemplo de este tipo de seguros podría ser el seguro de accidentes personales que solo se aplica cuando el cliente esté usando un transporte público.

Seguros peer-to-peer: un modelo colaborativo que reúne a los clientes de seguros para compartir el riesgo y reunir el capital y autoadministrar sus propios seguros. Aunque este concepto ya se ha aplicado en el pasado, las tecnologías digitales permiten implementarlo con mayor alcance (ver cuadro 1 sobre TongJuBao).

Seguros basados en el uso: un modelo de negocio introducido por los aseguradores de automóviles en cuyo caso el cliente paga por la distancia real que conduce. El kilometraje y el comportamiento del conductor pueden rastrearse a través de dispositivos de telecomunicaciones instalados en el vehículo (telemática), o mediante una aplicación instalada en el teléfono móvil.

CUADRO 1

TONGJUBAO – SEGURO PEER-TO-PEER

En China, TongJuBao es una plataforma de seguros persona a persona que funciona sin que exista una aseguradora subyacente. Se describe como un modelo de seguros colaborativos que reúne a los usuarios para que compartan los riesgos e **incluye también riesgos que generalmente** no están cubiertos por un seguro, Ej.: divorcio, sustracción infantil) con la intención de mantener **costos más razonables, así como de tratar a los reclamos** más imparcialmente y con más transparencia que la que brindan los modelos de seguros tradicionales.

Su modelo separa el proceso de suscripción del proceso de reclamos. En primer lugar TongJuBao crea comunidades sociales y los clientes pueden afiliarse, convirtiéndose en sus miembros. A continuación, crean una cuenta **de depósitos para cada miembro y** TongJuBao tiene autoridad delegada para operarla. Todos los miembros pagan dos montos en dinero que depositan en su **cuenta de depósitos**. Uno corresponde al **arancel por** la administración, y el otro es un depósito de garantía para cubrir el riesgo que se ha asegurado.

De esta forma, TongJuBao opera de conformidad con el modelo de mutualización al cual todos contribuyen y del cual cualquiera puede retirar fondos. Pero hay un límite de capital predeterminado, **y todos los pagos** se restringen a un monto máximo. En **muchos aspectos, el modelo TongJuBao es mucho más una plaza de mercado que una aseguradora.**



Foro Consultivo de Asia, 20 de marzo de 2018, Colombo, Sri Lanka

2. CÓMO LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES AYUDAN A SUPERAR LOS DESAFÍOS DE LOS SEGUROS INCLUSIVOS

Durante la apertura del Foro Consultivo de Asia, Indrani Sugathadasa, ex presidenta de la Comisión Regulatoria de Seguros de Sri Lanka y pionera en la promoción de seguros para la población bajos ingresos, recordó a los participantes que: “Los seguros no han sido reconocidos aún por gran parte de la población como una herramienta que permite mitigar los riesgos”. Las InsurTech tienen un potencial enorme para mejorar la inclusión financiera.

Para responder la pregunta sobre ‘En qué medida estas nuevas tecnologías están solucionando los problemas de los microseguros’, Mia Thom presentó los hallazgos obtenidos en línea en la base de datos creada por Cenfri para dar seguimiento a las actividades de InsurTech en los mercados emergentes. Según Cenfri, estamos enfrentando cinco problemas de gran destaque en el campo de los seguros inclusivos:

1. Falta de información sobre los consumidores
2. Acceso inadecuado a los consumidores
3. Nuevas y diferentes necesidades de los consumidores
4. Consumidores sin experiencia con servicios financieros formales
5. Modelos de negocio restringidos

El análisis elaborado por Cenfri sobre las actividades desempeñadas actualmente por las InsurTech sugiere que los seguros móviles y las alianzas con las operadoras de redes de teléfonos móviles han tenido éxito al crear acceso para un gran número de nuevos consumidores. Los nuevos modelos de negocio están en plena prueba e introducen innovaciones en los productos para los consumidores. Sin embargo, aún falta poner a prueba las tecnologías más nuevas, como la IA y los seguros peer-to-peer en los mercados emergentes, especialmente fuera de Asia. Actualmente, muchas de las aplicaciones tecnológicas emergentes están centradas en reducir los costos empresariales, lo que podría bajar los precios de los microseguros al consumidor (Cenfri, 2018). En el futuro cercano, la falta de información sobre los consumidores podrá abordarse utilizando aplicaciones de análisis de datos.

La tecnología también puede servir para que los consumidores sin experiencia con los servicios financieros formales, comprendan el concepto del seguro como algo rentable. Por ejemplo, los chatbots pueden usarse no apenas para mejorar el servicio al cliente sino también mejorar el conocimiento sobre los seguros.

“Si en los próximos 10 años no logramos traducir el seguro al lenguaje simple utilizado por las personas comunes, no habremos cumplido con nuestra tarea. La tecnología nos proporciona las herramientas para lograrlo.” *Alex Komer, CNseg, hablando sobre el panorama emergente de InsurTech en Brasil.*

La confianza es un elemento muy importante en los seguros inclusivos, y la falta de confianza en los seguros es otra razón por la cual los seguros no han tenido éxito en el pasado en diversos mercados emergentes. Las nuevas aplicaciones de InsurTech pueden llegar a proporcionar más transparencia a los consumidores. Algunas aplicaciones InsurTech están aumentando la importancia de los seguros para el mercado al vincularlo con el sector real, interactuando y asumiendo un compromiso más estrecho con los asegurados, para que los consumidores entiendan mejor los riesgos y beneficios inherentes a los seguros, y se sientan más involucrados. No obstante, un elemento crítico para lograr esa confianza consiste en entender la tecnología como una herramienta empleada para establecer relaciones más estrechas con el asegurado, en vez de usarla para mejorar los seguros por se.

Hay varios servicios sumamente importantes para los consumidores de bajos ingresos que algunos proveedores ya les ofrecen: procedimientos fáciles para presentar los reclamos utilizando el teléfono móvil, rapidez en recibir el pago por los reclamos y la posibilidad de acceder a los recursos, por ejemplo, directamente en las billeteras móviles.

“Las nuevas tecnologías pueden ser una herramienta, pero sin duda alguna, no son una panacea.” *Arup Chatterjee, Especialista Principal del Sector Financiero, Banco Asiático de Desarrollo*

Arup Chatterjee, el Especialista Principal del Sector Financiero del Banco Asiático de Desarrollo destacó que, si bien las tecnologías nuevas y las ya establecidas tienen un enorme potencial, la infraestructura y el acceso a la banda ancha y a la tecnología móvil también son muy importantes para las poblaciones de bajos ingresos en las áreas rurales, como condiciones *sine qua non* para implementar acciones significativas y lograr el apoyo gubernamental, especialmente cuanto a la gestión de riesgos. Además, también comentó que la clase de ingresos medios será la primera en beneficiarse porque muchas de las actuales innovaciones se orientan específicamente a ella. Los supervisores deben personalizar la regulación en una manera inteligente para permitir que los clientes de bajos ingresos puedan beneficiarse con estas nuevas tecnologías.

3. RIESGOS PARA EL CONSUMIDOR PLANTEADOS POR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES

La primera experiencia que muchos consumidores tienen con el mercado asegurador es a través de los productos de los seguros inclusivos habilitados digitalmente. Los consumidores pueden no estar familiarizados con el concepto de lo que es un seguro, lo que los deja vulnerables a una venta de productos inadecuados. Los nuevos productos digitales pueden, por consiguiente, tener un impacto considerable sobre el futuro crecimiento del mercado.

Menos interacción personal: en el pasado los consumidores estaban menos sensibilizados cuanto a los seguros móviles. Debido a las limitaciones de las comunicaciones realizadas con los teléfonos básicos y a través de los SMS, así como al branding de productos por las operadoras de redes de teléfonos móviles, muchos clientes no conseguían entender fácilmente quién era su aseguradora, ni los términos y condiciones de su póliza, ni cómo presentar un reclamo (A2ii, 2018) (CGAP, 2017). Las nuevas tecnologías digitales pueden llegar a mejorar la comunicación con el cliente y ofrecerle esa transparencia pero contar con menos puntos de contacto con el cliente aumenta la importancia de lograr que los clientes entiendan los productos.

Riesgos de exclusión financiera: a lo largo de la última década, gracias a las nuevas tecnologías, la colección, el almacenamiento y el uso de los datos del consumidor han aumentado significativamente. Las innovaciones de InsurTech recopilan nuevos tipos de datos con el objetivo de fijar con más exactitud el precio del riesgo, mejorar el conocimiento sobre las necesidades del cliente y estar mejor preparados para detectar el fraude. Con este potencial, sin embargo, también surgen nuevos riesgos: big data y los procesos automatizados permiten fijar precios más granulares, lo que podría resultar en primas más altas para un cierto segmento de clientes que podrían ser eliminados del grupo de riesgo o a quienes simplemente no se les ofrecería cobertura (IAIS, Documento de Aplicación sobre el Uso de los Seguros Inclusivos, 2018b). Si bien este riesgo ha sido reconocido, hasta el momento se han identificado pocos ejemplos sobre el tema en el campo asegurador. A pesar de lo antedicho, en el sector de las microfinanzas los datos de los clientes ya se utilizan en una escala bastante mayor para evaluar el riesgo crediticio.¹ Esto aumenta la probabilidad de que esto pueda ocurrir realmente en el sector asegurador en el futuro, y el hecho de usar o compartir estos datos sin autorización podría resultar en una discriminación injusta.

Transparencia reducida a través de los algoritmos: los algoritmos y la toma de decisión automatizada también podrían resultar en una discriminación injusta, y las empresas podrían alegar que las proyecciones algorítmicas no se pueden explicar. Algunos supervisores ya han declarado que no aceptarán modelos de “caja negra” y subrayan la importancia de la transparencia en la toma de decisiones (BaFin, 2018).

¹ Para evaluar el riesgo crediticio, las entidades crediticias de microfinanzas reúnen un número de datos alternativos que constan en los teléfonos, entre los cuales están la información de ubicación, listas de contactos, registros de llamadas y de SMS, la frecuencia de las llamadas de los clientes potenciales a sus padres y otros datos de las redes sociales (CGAP, 2018).

Uno de los mensajes clave que surgió durante las discusiones del foro fue la necesidad de contar con el toque humano en el análisis avanzado de datos y en la aplicación de la inteligencia artificial. Son cruciales en este sentido, la construcción de sistemas de inteligencia artificial y la forma en que se diseñan las reglas que los controlan.

CUADRO 2

EL PAPEL DE LA PROTECCIÓN DE DATOS EN LOS SEGUROS

La mayoría de los consumidores otorgan su consentimiento fácilmente (o no se les ofrece ninguna alternativa), y desconocen qué datos se recopilan y qué uso se da a sus datos. Por consiguiente, el mero hecho de obtener consentimiento no es una manera eficaz para proteger los derechos de los datos. Los proveedores no tienen suficientes incentivos para asegurar la privacidad y seguridad y, por consiguiente, es obvia la necesidad de contar con regulaciones apropiadas que determinen normas, asignen responsabilidad y seleccionen mecanismos de cumplimiento para proteger los datos (si desea obtener más información sobre los diferentes enfoques, vea los informes CGAP “Protección de Datos e Inclusión Financiera: Por Qué el Consentimiento no es Suficiente” y “Enfoques de Protección de Datos que van más allá del Consentimiento.”

La innovación de datos desafía el papel tradicional de los supervisores de seguros, ya que ellos deben proteger a los consumidores de seguros de los riesgos que surgen, aunque no detengan la fiscalización regulatoria exclusiva sobre el tema. Para ayudar a mantener las discusiones bien informadas, la A2ii publicó recientemente un estudio sobre el rol del supervisor de seguros a este respecto (Iniciativa de Acceso a los Seguros, “Regulando para innovación responsable de datos: el rol de los reguladores de seguros al lidiar con los riesgos relacionados a la protección y privacidad de los datos del consumidor”, 2018).

Ciberseguridad y riesgos de los datos: con el aumento de la recopilación, almacenamiento y uso de datos del consumidor y la aplicación de un análisis avanzado de datos por terceros, aspectos inherentes a los ciberriesgos y protección de datos cada vez adquieren más destaque. Como se menciona en el Documento Temático de la IAIS sobre el tema, “Para los aseguradores, los incidentes de ciberseguridad pueden afectar negativamente la capacidad de llevar a cabo sus actividades comerciales, comprometer la protección de los datos personales y comerciales y socavar la confianza en el sector” (IAIS, Documento Temático sobre Riesgo Cibernético para el Sector de Seguros, 2016). Recientemente la IAIS ha publicado un Documento de Aplicación sobre el tema (IAIS, Documento Temático sobre Supervisión de la Ciberseguridad del Asegurador, 2018c).

4. DESAFÍOS DE SUPERVISIÓN

Los rápidos desarrollos alcanzados por las InsurTech representan un desafío para los marcos regulatorios existentes. Con la introducción de los nuevos modelos de negocio, las tecnologías digitales están desafiando la propia base de los seguros: algunos seguros *peer-to-peer*, por ejemplo, funcionan sin un asegurador de riesgo subyacente, como ocurre en el caso de TonJu-Bao en China (ver cuadro 1). El uso de roboasesores y algoritmos de “caja negra” desafían las categorías tradicionales, y muchos modelos operan afuera de las jurisdicciones nacionales, por ejemplo, el uso de computación en la nube.

Para los supervisores, la digitalización presenta “un blanco móvil en un entorno en movimiento”.

Durante los foros se identificaron algunos desafíos regulatorios comunes. Recientemente, la IAIS publicó el Documento Temático sobre “El Aumento de la Digitalización en los Seguros y su Impacto Potencial en los Resultados de los Consumidores” (IAIS, 2018a), que también destaca una cantidad de cuestiones de supervisión, algunas de las cuales se enumeran a continuación:

Arbitraje regulatorio: la velocidad en la que ocurren los desarrollos digitales y aparecen nuevos jugadores podrían generar brechas o incertidumbres regulatorias. El cambio en las legislaciones lleva tiempo y la mayor parte de la legislación en materia de seguros se desarrolló teniendo en mente modelos de negocio más tradicionales. Consecuentemente, las leyes en materia de seguros no ofrecen espacio suficiente para permitir la transformación digital.

Habilidades y formación de los supervisores: comprender cómo se utiliza big data, supervisar la toma de decisiones automatizada basada en algoritmos o chatbots que se comunican con las personas requieren conocimientos tecnológicos y un conjunto de habilidades de supervisión y enfoques diferentes a los necesarios para supervisar seguros más tradicionales.

Ingreso de empresas no aseguradoras: están ingresando al espacio asegurador nuevos actores que abarcan desde las nuevas InsurTech hasta proveedores de servicios técnicos y las plataformas “BigTech”. Es posible que estos proveedores ya no puedan encuadrarse en las categorías tradicionales de corredor o agente. Los supervisores deberán interactuar con entidades que probablemente tengan estructuras y culturas de riesgo diferentes, así como un nivel de experiencia sobre la regulación de los servicios financieros distinto al de las empresas tradicionales. Además, es probable que se apliquen diversas leyes a las nuevas tecnologías, lo que puede suscitar la necesidad de tener que trabajar con otros supervisores.

AYUDARSE MUTUAMENTE PARA AYUDAR AL ASEGURADO

“Es importante que todas las partes interesadas trabajen juntas para entender las nuevas tecnologías y lograr que sirvan a los seguros inclusivos en beneficio del asegurado.”

Peter van den Broeke, Asesor Senior de Políticas de la IAIS

Mantener un equilibrio entre la innovación y los riesgos para el consumidor: como se mencionó anteriormente, las nuevas tecnologías digitales aumentan significativamente las oportunidades de alcanzar mayor acceso y brindar una experiencia mejor al cliente a precios más asequibles; sin embargo, también introducen considerables riesgos que podrían resultar en grandes daños a los consumidores si no se los trata de manera adecuada. Como destaca la IAIS, uno de los retos clave para los supervisores será facilitar la innovación al mismo tiempo que protegen a los consumidores de posibles riesgos (IAIS, 2018a).



Foro Consultivo de África, 9 y 10 de mayo de 2018, Accra, Ghana.



5. LO QUE NECESITA LA INDUSTRIA

Representantes de la industria destacaron una serie de prerrequisitos para que un modelo de negocio funcione en un mundo digital:

Lo que les interesa a los clientes son los procesos rápidos y simples: las aseguradoras hacen hincapié en el hecho de que, para habilitar los productos digitales, especialmente para que funcionen en los teléfonos móviles, procedimientos como la registraci3n tienen que ser simples y rápidos y permitir que el cliente los use de manera continua. No deberían solicitarse documentos complicados. Es importante que los supervisores comprendan la experiencia del consumidor.

Los supervisores deben ofrecer certidumbre regulatoria más rápidamente: como los desarrollos tecnológicos ocurren a un ritmo más exponencial que lineal, los reguladores encuentran dificultades en mantenerse al día. No obstante, muchas partes interesadas del sector recalcaron el hecho de que la necesidad de esperar el cambio regulatorio puede matar a la innovaci3n. También subrayaron la importancia de contar con certidumbre regulatoria y seales claras de los supervisores durante todo el proceso.

“En lo que respecta a las innovaciones digitales, la industria se está moviendo a una velocidad de 150km/h, mientras que los reguladores continúan rezagados, a una velocidad de 30km/h.” *Vinay Kumar, Arya.ai*

Diálogo estrecho con el supervisor y un entorno *test and learn*: se consideró la importancia de un diálogo estrecho entre el supervisor de seguros y la industria para que el supervisor pueda comprender cómo funcionan los modelos de negocio innovadores. Todas las partes interesadas de la industria querían un entorno *test and learn* (ver cuadro 3 sobre los diferentes enfoques de supervisi3n). Como existen diversas leyes que pueden aplicarse a las tecnologías digitales, los participantes de la industria expresaron su deseo de realizar encuentros que reúnan al mercado con los distintos reguladores involucrados.

Facilitar el acceso de empresas no aseguradoras al mercado: los modelos de negocio de tecnología digital están introduciendo una variedad de nuevos jugadores. Las InsurTech a menudo encuentran dificultades para lidiar con los desafíos regulatorios que forman parte del día a día de las empresas tradicionales. En particular, las empresas emergentes no aseguradoras que desean ingresar a la esfera de los seguros enfrentan desafíos para entender y cumplir con los requisitos regulatorios apropiados.

CUADRO 3

CÓMO REGULAR PARA LA INNOVACIÓN (DIGITAL)

Los reguladores que deseen promover la innovación de InsurTech tienen a su disposición distintos enfoques de supervisión. Para más detalles, consultar “FinTech: Sandboxes Regulatorios y Hubs de Innovación” (Autoridad Bancaria Europea, 2018), “Sandboxes Regulatorios e Inclusión Financiera” (CGAP, 2017) y “Regular para la Innovación” (Cenfri, 2018).

Enfoque *Wait and See*

Monitorear una tendencia para entenderla mejor antes de que intervenga el regulador. Por lo general se aplica si la innovación aún no se comprende enteramente y todavía no está madura, o no ha sido plenamente escalada. Un ejemplo de este enfoque: préstamos P2P en China.

Enfoque *Test and Learn*

El regulador, en estrecha colaboración con el innovador, crea un marco que permite poner a prueba una tecnología o un producto innovadores en un ambiente real tomando los resguardos necesarios, y aplicando los indicadores clave de rendimiento. Generalmente se aplica de forma ad-hoc cuando un proveedor se acerca al regulador con una innovación. El supervisor debe garantizar que tanto las condiciones como el tratamiento regulatorio sean transparentes para otros jugadores del mercado. Un ejemplo de este enfoque: lanzamiento de M-Pesa en Kenia.

Hubs de Innovación

“Los hubs de innovación ofrecen un punto de contacto dedicado para que las empresas consulten a las autoridades competentes sobre cuestiones relacionadas con FinTech y busquen orientación no vinculante sobre las expectativas regulatorias y de supervisión, incluidos los requisitos para la obtención de licencias” (Autoridad Bancaria Europea, 2018). Ejemplo: el Hub de Innovación de la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido (FCA) tiene un equipo dedicado que brinda asistencia sobre la preparación de las solicitudes de autorización.

Sandboxes Regulatorios

Los sandboxes regulatorios son esquemas establecidos por las autoridades de supervisión que ofrecen a todas las empresas que reúnen los requisitos estipulados a participar en el sandbox, para poner a prueba las innovaciones en un mercado de acuerdo con un plan acordado y monitoreado por el supervisor. Por lo general, esto implica participar con el regulador en una comunicación estructurada. Para operar dentro de un sandbox se necesita contar con los recursos apropiados (personal y fondos) para seleccionar las propuestas, ofrecer asesoramiento a las empresas y evaluar las innovaciones. En la práctica, ningún sandbox regulatorio es igual a otro. Ejemplos: CGAP ha establecido un repositorio de un número de sandboxes regulatorios en el área de finanzas (CGAP, 2017).

6. RECOMENDACIONES PARA LOS SUPERVISORES

Los supervisores de seguros juegan un rol decisivo a la hora de habilitar la innovación. Los supervisores financieros están explorando en todo el mundo cómo pueden habilitar mejor la innovación, sin comprometer la protección de los consumidores. A continuación encontrarán algunas lecciones compartidas durante los Foros Consultivos:

Fortalecer los conocimientos de los supervisores y las asociaciones para entender la innovación: las autoridades supervisoras deben desarrollar las capacidades del personal o establecer asociaciones con proveedores de terceros para entender plenamente las nuevas tecnologías y su impacto en los consumidores, y evaluar nuevas aplicaciones para dichas tecnologías (IAIS, 2018a). En este sentido, escuchamos ejemplos de distintas unidades dentro de las autoridades de supervisión que se dedican exclusivamente a los desarrollos tecnológicos, el establecimiento de equipos de supervisión interdisciplinarios y asociaciones con institutos de investigación aplicada para entender mejor los riesgos y las opciones de supervisión.

Aprender de sus pares: algunas jurisdicciones han probado usar el apoyo de FinTech e InsurTech en sus mercados. Recientemente la IAIS publicó varios documentos temáticos y de aplicación que ofrecen aprendizajes sobre prácticas actuales y un número de estudios de caso (IAIS, 2018a), (IAIS, Documento de Aplicación sobre el Uso de la Tecnología Digital en los Seguros Inclusivos, 2018b), (IAIS, Documento de Aplicación sobre la Supervisión de la Ciberseguridad del Asegurador, 2018c), (IAIS, Documento Temático sobre el Aumento de la Digitalización en los Seguros y su Impacto Potencial en los Resultados para los Consumidores, 2018d). También recientemente la IAIS estableció el Foro Fintech, que es un foro de intercambio y aprendizaje entre jurisdicciones que tienen experiencia en regular la innovación FinTech en su mercado. En el sitio web de la A2ii pueden encontrarse presentaciones y resúmenes de las llamadas de consulta para supervisores y de los Foros Consultivos de la A2ii.

Buscar proactivamente la cooperación con otras autoridades de supervisión: observamos un aumento en la interconexión entre las tecnologías digitales. Dado que existen diversas legislaciones, regulaciones y autoridades que se aplican a las innovaciones digitales, es imprescindible que exista cooperación regulatoria multidisciplinaria, que puede estar formada por el banco central, el ente regulador de telecomunicaciones, la agencia de protección de datos, así como a otros reguladores. Algunos supervisores han creado mesas redondas de supervisión para incentivar el intercambio y coordinar sus acciones.

“En Kenia hemos visto que el cambio y la colaboración han sido aceptados de buena gana, por lo que la innovación se percibe como parte de la cultura regulatoria. Por consiguiente, el regulador está familiarizado con las nuevas tendencias y sus implicancias, y todas las áreas de la organización identifican y comparten los posibles escenarios futuros.”

Elias Omondi, Autoridad Reguladora de Seguros de Kenia

Evaluar las distintas opciones de supervisión: los supervisores pueden aprender sobre la innovación de distintas formas. Algunos países están estableciendo sandboxes regulatorios, pero es posible que consuman bastantes recursos y que no sean apropiados para todos los contextos de mercado. En otros países, los reguladores decidieron permitir que la actividad del mercado evolucione para monitorearla de cerca y entender mejor los progresos antes de intervenir (ver cuadro 3 de herramientas regulatorias para apoyar la innovación). La respuesta a la pregunta de cómo deberían regular los supervisores para la innovación, no debería limitarse al mero hecho de “implementar un sandbox”. Los supervisores deben evaluar las distintas opciones de regulación y tener en cuenta la madurez del mercado, el mandato de supervisión y el conocimiento y los recursos disponibles. Se considera de vital importancia que exista un compromiso total por parte del supervisor y que se establezca una comunicación con el mercado.

CUADRO 4

ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN DIRIGIDAS POR EL ENTE REGULADOR DE EE. UU.

Con el apoyo de la NAIC, los reguladores de los Estados Unidos han entrado en contacto con las empresas emergentes al iniciar sus operaciones para entender mejor las innovaciones tecnológicas y los productos en desarrollo, así como para apoyar activamente a la industria para que entienda el panorama regulatorio. La NAIC y los reguladores albergaron o asistieron a numerosos eventos y diálogos tanto con innovadores y empresas emergentes como con aseguradoras tradicionales.

Algunas ciudades en Estados Unidos no escatiman esfuerzos para establecerse como centros reconocidos para las actividades de InsurTech. En Hartford, por ejemplo, se lanzó en 2017 un hub de InsurTech por iniciativa de un grupo de aseguradoras y representantes de la ciudad. Los actores unificaron su apoyo, recursos, la conexión con la industria y los inversores y crearon incentivos para atraer a empresas tecnológicas emergentes, capacitar talento a través de pasantías y programas con las universidades, recaudaron capital y lanzaron varios proyectos piloto con empresas asistidas por mentores (NAIC, 2018).

Entrar en contacto con el mercado y ofrecer mayor claridad regulatoria: los supervisores que quieran ofrecer apoyo a los desarrollos InsurTech deben entrar en contacto con las empresas emergentes y las aseguradoras en una instancia temprana y apoyar a los actores del mercado, por ejemplo, propiciando eventos que reúnan a supervisores, innovadores y aseguradores y propicien el aprendizaje mutuo para brindar mayor claridad regulatoria. Algunos supervisores han establecido puntos de acceso para que las empresas presenten anticipadamente sus dudas y preguntas sobre los modelos de negocio o unidades establecidas de innovación que ofrecen recomendaciones sobre las adaptaciones que deben implementarse en los modelos de negocio para que cumplan con las regulaciones vigentes.

Estimular la innovación en el mercado: los supervisores también pueden fomentar la innovación InsurTech en sus mercados para superar ciertos desafíos, como ser para que los sectores excluidos de la población puedan accederlo. Los supervisores pueden facilitar la colaboración y la resolución conjunta de problemas entre los actores del mercado, por ejemplo, organizando laboratorios de innovación o vinculando a los inversores con empresas emergentes. También podrían apoyar los esfuerzos para fomentar el conocimiento y las capacidades de los actores del mercado o brindar apoyo financiero a los innovadores, como las empresas emergentes de InsurTech.

Mantener la flexibilidad de la regulación para que permanezca actualizada con la innovación: el cambio ocurre rápidamente y es imposible anticipar exactamente cómo se desarrollará la tecnología. Por eso es importante que haya flexibilidad en la supervisión. Los nuevos marcos regulatorios deben dejar espacio para la innovación y ser lo más flexibles y abiertos posible para permitir cualquier desarrollo futuro. El desafío de los supervisores es mantener un equilibrio entre la necesidad de contar con innovación y la protección de los consumidores, y garantizar un campo de juego estable, competitivo y justo.



Foro Consultivo de América Latina, 24 de octubre de 2018, Buenos Aires, Argentina

BIBLIOGRAFÍA

A2ii. (2018). *Regulación de los Seguros Móviles, Seguros a través de teléfonos móviles: desafíos regulatorios y enfoques emergentes*. Disponible en:

/A2ii. (2018). *Regulating Mobile Insurance, Insurance business via mobile phones: regulatory challenges and emerging approaches*. Retrieved from https://a2ii.org/sites/default/files/reports/2018_05_02_mobile_insurance_regulation_web.pdf

Iniciativa de Acceso a los Seguros. (2018). *Regulando para una innovación responsable de datos: el rol de los reguladores de seguros al lidiar con los riesgos relacionados a la protección y privacidad de los datos del consumidor*. Disponible en:

/Access to Insurance Initiative. (2018). *Regulating for responsible data innovation: The role of insurance regulators in dealing with risks relating to consumer data protection and privacy*. Retrieved from https://a2ii.org/sites/default/files/reports/181126_regulating_for_responsible_data_web_end.pdf

BaFin. (2018). *Big data combinada con inteligencia artificial*. Disponible en:

/BaFin. (2018). *Big data meets artificial intelligence*. Retrieved from https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/EN/dl_bdai_studie_en.html;jsessionid=17D8386C1A00AD740CF23AB405425824.1_cid298

Cenfri. (2018, enero). *Regular para la innovación*. Disponible en:

/Cenfri. (2018, January). *Regulating for Innovation*. Retrieved from https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/01/Regulating-for-innovation_Cenfri-FSDA_January-2018_updated-15-March-2018.pdf

Cenfri. (2018, enero). *El rol de InsurTech para superar los desafíos en microseguros, Presentación ante el Foro Consultivo en Accra*. Disponible en:

/Cenfri. (2018). *Role of InsurTech in overcoming challenges in microinsurance, Presentation at Consultative Forum Accra*. Retrieved from https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/05/Role-of-Insurtech-in-overcoming-challenges-in-microinsurance_May-2018_English.pdf

CGAP. (2017, octubre). Disponible en: /CGAP. (2017, October). Retrieved from

<https://drive.google.com/drive/folders/1AEDWOR56FHQxKAxGbsw7TikXatn75VTN>

CGAP. (2017). *Protección de los consumidores en el mercado de los seguros móviles en Tanzania: pruebas iniciales de investigación de consumidores (presentación)*. Disponible en:

/CGAP. (2017). *Consumer protection in Tanzania's mobile insurance market: initial evidence from consumer research (presentation)*. Retrieved from https://a2ii.org/sites/default/files/events/5_cf13_panel_2_consumer_protection_in_tanzanias_mobile_insurance_market_ct_eng.pdf

CGAP. (2017, octubre). *Sandboxes Regulatorios e Inclusión Financiera*. Disponible en:

/CGAP. (2017, October). *Regulatory Sandboxes and Financial Inclusion*. Retrieved from <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Working-Paper-Regulatory-Sandboxes-Oct-2017.pdf>

CGAP. (2018). Disponible en: /CGAP. (2018). Retrieved from

<https://www.cgap.org/blog/time-data-protection-legislation-now>

CGAP. (2018, diciembre). *Protección de Datos e Inclusión Financiera: Por Qué el Consentimiento no es Suficiente*. Disponible en:
/CGAP. (2018, December). *Data Protection and Financial Inclusion: Why Consent Is Not Enough*. Retrieved from <https://www.cgap.org/blog/data-protection-and-financial-inclusion-why-consent-not-enough>

CGAP. (2019, enero). *Tres Enfoques de Protección de Datos Más Allá del Consentimiento*. Disponible en: /CGAP. (2019, January). *3 Data Protection Approaches That Go Beyond Consent*. Retrieved from <https://www.cgap.org/blog/3-data-protection-approaches-go-beyond-consent>

Autoridad Bancaria Europea. (2018) *FinTech: Sandboxes Regulatorios y Hubs de Innovación*. Disponible en: /European Banking Authority. (2018). *FinTech: Regulatory sandboxes and innovation hubs*. Retrieved from www.eba.europa.eu

IAIS. (2016, agosto). *Documento Temático sobre Riesgo Cibernético para el Sector de Seguros*. Disponible en:
/IAIS. (2016, August). *Issues Paper on Cyber Risk to the Insurance Sector*. Retrieved from <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers/file/61857/issues-paper-on-cyber-risk-to-the-insurance-sector>

IAIS. (2018a, noviembre). *Documento Temático sobre el Aumento de la Digitalización en los Seguros y su Impacto Potencial en los Resultados para los Consumidores*. Disponible en:
/IAIS. (2018a, November). *Issues Paper on Increasing Digitalisation in Insurance and its Potential Impact on Consumer Outcomes*. Retrieved from <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers//file/77816/issues-paper-on-increasing-digitalisation-in-insurance-and-its-potential-impact-on-consumer-outcomes>

IAIS. (2018b, noviembre). *Documento de Aplicación sobre el Uso de Tecnología Digital en los Seguros Inclusivos*. Disponible en:
/IAIS. (2018b, November). *Application Paper on the Use of Digital Technology in Inclusive Insurance*. Retrieved from <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers//file/77815/application-paper-on-the-use-of-digital-technology-in-inclusive-insurance>

IAIS. (2018c). *Documento de Aplicación sobre la Supervisión de la Ciberseguridad del Asegurador*. Disponible en:
/IAIS. (2018c). *Application Paper on Supervision of Insurer Cybersecurity*. Retrieved from <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers/file/77763/application-paper-on-supervision-of-insurer-cybersecurity>

NAIC. (24 de octubre de 2018). *Cobrando Impulso para la Disrupción Digital en Seguros. Actividades de innovación dirigidas por los reguladores (presentación de Ekrem M. Sarper)*
/NAIC. (2018, October 24). *Building Momentum for Digital Disruption in Insurance. Regulator-led innovation activities (presentation by Ekrem M. Sarper)*.

Esta Iniciativa es una asociación entre:



Con el auspicio de:



Iniciativa de Acceso a los Seguros
Patrocinada por el Sector del Proyecto Enfoques
de Seguros de los Sistemas Financieros de GIZ
Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Germany

Teléfono: +49 61 96 79-1362
Fax: +49 61 96 79-80 1362
E-mail: secretariat@a2ii.org
Internet: www.a2ii.org



Promoviendo acceso a los seguros responsables e inclusivos
para todos.