

INSURTECH*

INSURTECH

*ALEJANDRO VIGIL IDUATE***

Fecha de recepción: 15 de octubre 2019

Fecha de aceptación 30 noviembre 2019

Disponible en línea: 30 de diciembre 2020

Para citar este artículo/To cite this article

VIGIL IDUATE, Alejandro, *InsurTech*, 53 Rev.Ibero-Latinoam.Seguros, 173-180 (2019).

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris53.insu>

doi:10.11144/Javeriana.ris51.insu

* El presente artículo es la ponencia correlatoria de la sección nacional de Cuba en el XVI CONGRESO DEL COMITÉ IBEROLATINOAMERICANO DE AIDA – CILA, celebrado en Lima, Perú, del 19 a 22 de agosto de 2019.

** Doctor en Ciencias Jurídicas, Abogado y Profesor Titular de Derecho Mercantil en la Universidad de la Habana. Presidente de la Sección cubana de Derecho de Seguros, AIDA-Cuba. Consultor Externo en Bufete Internacional S.A. Correo electrónico: vigil@lex.uh.cu.



RESUMEN

Los cambios tecnológicos impulsan la necesaria modernización y actualización en materia de seguros, donde impacta el análisis de estos la creación de cadenas de información, la utilización de nuevos dispositivos, programas y medios de comunicación, lo que implica adecuarse a los cambios sin perder la esencia del contrato de seguro y toda la actividad que se desarrolla a su alrededor.

Palabras Clave: Seguros, tecnologías, internet.

ABSTRACT

Technological changes drive the necessary modernization and updating in insurance, where the analysis of these impacts the creation of information chains, the use of new devices, programs and media, which implies adapting to the changes without losing the essence of the insurance contract and all the activity developed around it.

Keywords: Insurance, technologies, internet.

SUMARIO

Introducción. Precisiones. Regulación. Inversión. Comportamiento de los agentes del ecosistema. Riesgo de fraude. Seguro de ciber riesgos o *cyber liability*. *Insurtech* y lo tradicional del seguro. Puntos finales.

INTRODUCCIÓN

La revolución digital está impactando el mercado asegurador con nuevos actores y creando nuevos productos, servicios y procesos. La extraordinaria capacidad de captar datos personales, el Big Data; el análisis de estos datos mediante la Analítica Avanzada y la Inteligencia Artificial; así el desarrollo de cadenas o *Blockchain*, denotan la complejidad del escenario actual. Aparecen ofertas de nuevos productos innovadores, la apertura de nuevos canales de venta y la renovación de los modelos de negocios, todo ello en el desarrollo de un ecosistema llamado *InsurTech*.

El ecosistema *InsurTech* está formado por tres componentes; las aplicaciones, las grandes compañías o gigantes tecnológicos, y las compañías aseguradoras. Las aplicaciones móviles, o app, resultan ingeniería de *software* instaladas en los teléfonos inteligentes o Smartphone que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de internet, las cuales generan nuevos modelos de negocio en el sector asegurador. Los gigantes tecnológicos están aprovechando su liderazgo tecnológico para no dejar pasar la oportunidad de investigar e interactuar y aplicar los nuevos campos. Por su parte, las compañías aseguradoras poco a poco incursionan en la revolución digital. Otros sectores de la economía, como, por ejemplo, el de la automoción, están convirtiéndose en nuevos agentes en el mercado asegurador. Ante este nuevo entorno, las aseguradoras tradicionales están adaptando su estrategia, por lo que están jugando un papel fundamental en este naciente ecosistema.

PRECISIONES

Las Finanzas Tecnológicas o *FinTech* representan hoy una nueva alternativa en el entorno de las finanzas. *FinTech* se refiere a las soluciones financieras propiciadas por la tecnología, producto de la combinación de los servicios financieros con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Como un componente de *FinTech* aparece *InsurTech* (*Insurance Technologies*), que puede ser definido como el resultado del uso intensivo de tecnología en el sector asegurador, materializado en nuevos productos y servicios, que está causando una revolución. La revolución del *InsurTech* se sustenta bajo las mismas ideas de transformación de *FinTech*, aunque la colaboración entre actuantes tradicionales y emergentes está creciendo. Las aplicaciones han derribado algunas de las barreras de entrada más importantes, mientras que ponen el foco en las deficiencias que tradicionalmente ha acusado el sector, como, por ejemplo, la experiencia de usuario. La innovación *InsurTech* incluye la adopción de nuevas aplicaciones tecnológicas, pero también nuevos modelos de negocio y estructuras corporativas.

La tecnología y los datos serán facilitadores principales de la rentabilidad futura de los seguros. Se impone la información digital, y se digitaliza la información analógica e impresa, lo que se utiliza para mejorar procesos de la industria del seguro: suscripción, precio, divulgación. La Inteligencia Artificial y la Analítica Inteligente se han

incorporado para procesar datos del solicitante, para acelerar evaluación de suscripción y para revisar reclamaciones combatiendo el fraude.

REGULACIÓN

El *InsurTech* presenta cierta incertidumbre legal, especialmente en referencia a los nuevos competidores entrantes y las aplicaciones, en un sector intensamente regulado. En términos generales, existen varias regulaciones que deben ser tomadas en consideración por las *InsurTech*, la mayoría de ellas relacionadas con aspectos de su actividad online, incluyendo protección de datos y protección de los consumidores online, entre otros.

Las aseguradoras digitales deben cumplir con la normativa relacionada con el *e-commerce* y tener en cuenta todos los retos que existen en el ecosistema digital, como es el caso de la ciberseguridad. Esencialmente, estos desafíos regulatorios son bastante similares a los que el Fintech está afrontando.

Aun así, determinar la naturaleza concreta de los agentes, es decir, si una compañía es considerada una aseguradora, un *smarts* asegurador, un *smartsplace*, un agregador, etc., tiene una particular relevancia en el ecosistema, ya que obviamente, tendrá un impacto a la hora de aplicarle un marco regulatorio u otro.

INVERSIÓN

El *InsurTech* atrae miles de millones de dólares de inversión en capital riesgo, un salto muy importante con respecto a los años anteriores. La inversión anual en aplicaciones se quintuplicó con respecto a hace tres años. Se observa un aumento de volumen de actividad de muchas de las compañías aseguradoras tradicionales, las cuales están creando sus propios fondos de financiación con el objetivo de invertir en aplicaciones. Dos países lideran el proceso. Más de la mitad de los acuerdos de inversión en capital riesgo ocurrieron en EE.UU., con un acelerado incremento en Reino Unido, considerado uno de los líderes más importantes del entorno, donde la inversión crece más rápido que cualquier otro país del mundo.

COMPORTAMIENTO DE LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA

El surgimiento de todo un nuevo ecosistema basado en el intensivo uso de la tecnología (como es el caso de las aplicaciones y los gigantes tecnológicos) ha traído nuevas perspectivas de negocio e ideas disruptivas que amenazan directamente el estado de las compañías aseguradoras tradicionales.

Basado en la interacción de los agentes, la dinámica de este nuevo presenta varios aspectos. En primer lugar, las **aplicaciones**, que resultan el agente más dinámico y

que rompe las reglas y principios preconcebidos. También se han generado nuevos modelos de negocio basados en **seguros peer to peer** (un contrato de seguros recíproco basado en el concepto de economía colaborativa), **seguros basados en el uso** (actividad económica creada por *marketplaces* que satisface la demanda del consumidor a través del acceso inmediato al aprovisionamiento de bienes y servicios, como por ejemplo, el caso de *Pay as-you- Drive* (pagar en función de cómo conduzcas), en seguros de automóvil) o **plataformas de consumidores**, las cuales buscan mejorar la experiencia del consumidor. Estas aplicaciones aprovechan en muchos casos las **tecnologías emergentes** que están surgiendo, como el caso de Internet de las Cosas (IoT) para su aplicación en coches inteligentes o casas inteligentes; Big Data para la gestión y análisis de grandes volúmenes de información, la tecnología *blockchain* y los *smart contracts* para fortalecer las relaciones contractuales con los consumidores, por ejemplo, en los procesos de reclamación. También, la omnicanalidad, la venta cruzada y las aseguradoras digitales son nuevas tendencias que están siendo observadas.

La economía colaborativa se presenta en tres escenarios o modalidades:

- riesgo compartido, donde los miembros de la comunidad aportan las primas y garantizan los siniestros. La comunidad se crea por afinidad y confianza, cada asegurado es un miembro activo del colectivo con interés en la prevención del riesgo.
- riesgo limitado, similar al riesgo compartido, pero con responsabilidad de la comunidad sobre la cobertura de riesgos para siniestros pequeños, siendo los grandes cubiertos por el contrato primario de cada miembro con su entidad aseguradora.
- compra colectiva de seguros, el objetivo es que el colectivo tenga un poder de negociación mayor que cada uno de sus miembros, logrando así una prima mejor que la que obtendrían individualmente.

Los gigantes tecnológicos están entrando en el sector asegurador. Aprovechan su liderazgo tecnológico, lo cual supone una ventaja clave y la propiedad de un gran volumen de datos personales que les permite segmentar mejor a sus consumidores. Como consecuencia, estos agentes pueden ofrecer planes de seguro personalizados. Otros nuevos agentes son las compañías líderes de otros sectores económicos, generalmente vinculados con la movilidad, como el sector de automoción, los cuales aprovechan su liderazgo competitivo, como sucede en el caso de Tesla y su nuevo programa “Insure my Tesla”.

Finalmente, las aseguradoras tradicionales están rediseñando su estrategia para adaptarse ante este nuevo entorno competitivo. Por ello, han identificado cuatro ejes principales para guiar sus acciones: **colaboración** (Axa y BlaBlaCar anunciaron su programa de colaboración europea en mayo de 2015), **acuerdos** (Axa y Alibaba anunciaron su acuerdo en julio de 2016), **inversión en capital riesgo** (Munich Re invirtió en Slice Labs, una *startup* que está lanzando un seguro de pago por uso) e **incubadoras de aplicaciones** (Allianz lanzó Allianz X una incubadora de *InsurTech*).

RIESGO DE FRAUDE

Hay un gran desconocimiento sobre si Internet es seguro o no, y esto tiene su impacto en el seguro. Según un informe de Affinion, “El cibercrimen y su relación con el consumidor”, un tercio de la población mundial cree, equivocadamente, que una red Wi-Fi pública tiene que ser, por ley, segura; menos de la mitad sabe que https:// significa que una web es segura y un tercio no es consciente de que usar la misma contraseña en diferentes cuentas aumenta los riesgos de sufrir un ciberataque. Esta confusión entre los consumidores hace más difícil la lucha contra la ciberdelincuencia, y revela una importante falta de conocimiento, al mismo tiempo que una gran preocupación respecto a la ciberdelincuencia.

Por países, Brasil encabeza la tabla del Ranking Mundial con un 87% de los brasileños preocupados por el cibercrimen, le siguen el 75% de los estadounidenses y el 73% de los españoles. Resultan las mayores preocupaciones el riesgo de pirateo de cuentas, enlaces falsos en e-mails o de SMS y operaciones online fraudulentas.

Llama la atención que los consumidores están más preocupados por delitos informáticos que por cualquier otra forma de delito y la concienciación sobre la ciberdelincuencia parece crecer con la edad, pues a partir de los 35 años, los ciberdelitos son percibidos como el mayor riesgo.

Un tercio de la población se ha visto, directa o indirectamente, afectada por el robo de identidad. Las llamadas falsas, los enlaces fraudulentos en los emails o SMS son las formas más comunes de cibercrimen, seguidos de los *hackeos* a cuentas en redes sociales y los fraudes bancarios.

SEGURO DE CIBER RIESGOS O *CYBER LIABILITY*

Para enfrentar tales retos, a tono con los cambios tecnológicos, aparece el seguro de ciber riesgos o *cyber liability*, que ampara los riesgos de daños a la marca/reputación, la recesión económica o lenta recuperación del asegurado, los cambios normativos y regulatorios que impactan negativamente en el negocio, la interrupción del negocio, responsabilidad frente a terceros, ciber riesgo (delitos tecnológicos/hacking/ virus/ códigos maliciosos), y daños patrimoniales. En algunos casos aparece el incremento de la competitividad, la falta de capacidad para atraer y retener el talento, y la falta de innovación/satisfacción necesidades clientes.

Por lo general cuenta con dos coberturas, daño a terceros (RC), y daño propios.

La cobertura de daño a terceros (RC) protege reclamos o acciones de responsabilidad civil por; pérdida o sustracción de datos personales, reclamaciones por incumplimiento de custodia de datos, difamación en medios corporativos o infección por malware, costos de notificación de la vulneración de la privacidad a los clientes afectados, costos de notificación a la autoridad que supervisa y tutela la privacidad de los clientes, y cobertura de cibercrimen: *phising*, fraude online, *hacking* de medios telefónicos.

Por su parte, la cobertura de daños propios protege en caso de; sustracción de datos o de dinero, destrucción o contaminación de datos o información, lo cual conlleva los costos de reparación de los soportes físicos y de recuperación de la información, costos de consultoría e investigación especializada en ciberseguridad (para descubrir las causas y la forma como se perpetró el ciber ataque), gastos de gestión y comunicación de crisis, lo cual permite que el daño reputacional de la compañía se el menor posible, extorsión derivada del secuestro de datos o de sistemas mediante *ransomware* que implica el pago de un rescate, denegación de acceso, defensa jurídica y tutela contra sanciones o multa por parte de la autoridad que tutela la privacidad de los datos, interrupción de negocios, y cobertura por remediación y evitación del evento.

Se incluyen como exclusiones; los actos deshonestos y fraudulentos y deliberados del asegurado: delimitar claramente cómo afecta esta exclusión a actos de empleados, cuando éstos son asegurados bajo la póliza, los daños personales y materiales, las responsabilidades asumidas por contrato o acuerdo: las pólizas de RC asumen principalmente responsabilidad extracontractual y sólo responden si existiera responsabilidad en ausencia de dicho contrato o acuerdo, las reclamaciones previas y litigios previos e incidentes que hubieran ocurrido (y fueran conocidos) con anterioridad a la fecha de efecto del contrato, la infracción de secretos comerciales y patentes, así como guerra y terrorismo, para lo cual existen coberturas afirmativas o expresas relacionadas con ataques ciberterroristas.

El ciber ataque puede dejar en *stand by* la actividad productiva de la empresa, lo cual genera un corte relevante de ingresos, desestabilizando el sistema de ingresos y pagos de la compañía. Tiene la particularidad, a diferencia de los seguros tradicionales, de no exigir el daño a bienes tangibles. En los casos de *Business Interruption* y *Business Interruption* Contingente, que en algunos se ampara con un sublímite, de los Seguros de *CyberRisk* es que dicho requisito no se exige, dado que, en la gran mayoría de los casos, van a tratarse de daños al *software*, o una denegación de acceso (D.O.S.), o una extorsión de un hacker.

Tiene dos vertientes; el lucro cesante, derivado del impedimento de la normal ejecución de la actividad economía de la empresa; y gastos, para gastos fijos hasta que se reestablezca la norma marcha del negocio.

Existen variadas razones por lo que las personas no reportan la intrusión; la publicidad negativa que puede dañar la imagen, la competencia puede usarlo como ventaja, el remedio civil parece ser el mejor curso, y la poca capacitación en el interés de ejecución de ley. Al respecto, el seguro impulsa a declarar a la aseguradora los ataques recibidos, y en muchos casos a las autoridades de control.

INSURTECH Y LO TRADICIONAL DEL SEGURO

Los seguros basados en el uso (UBI) rompen la estética de los seguros tradicionales, pasando de la concepción de una mutualidad o conglomerado de asegurados a los cuales se establecen primas a partir del estudio de datos estadísticos previos, ahora a

un concepto sustentado en la individualización de la prima. Se pasa de la tarificación basada en datos históricos, a una basada en datos actuales, medidos individualmente y validados, generalmente sustentados en dispositivos electrónicos interconectados. Ello permite abordar cualquier innovación sin disponer de información histórica previa. Igualmente, facilita ofrecer productos diseñados para un segmento pequeño del mercado, incluso para un cliente en particular, con prestaciones adicionales y cadenas de valor añadido.

Disponer de información instantánea por medio de dispositivos facilita un desplazamiento de la actividad aseguradora, pasando de actuar luego del siniestro a indemnizar, a una situación de alerta de ocurrencia del siniestro, permitiendo asesor en un comportamiento adecuado y premiando por la adopción de medidas preventivas.

PUNTOS FINALES

Como ventajas del *InsurTech* se aprecia la disminución de costos y mayor eficiencia en los procesos; el establecimiento de relaciones directas entre asegurador y asegurado desplazando la tradicional presencia de agentes y corredores; un mejor conocimiento de los clientes y mayor prevención del fraude, así como un incremento de la integración digital.

InsurTech persigue un enfoque en el que el consumidor es el foco de atención. Con la ayuda fundamental de las tecnologías emergentes, como el IoT, Big Data o la Inteligencia Artificial, estas aplicaciones se han focalizado en ciertas deficiencias del sector asegurador y en ciertos segmentos de la cadena de valor, principalmente en aquellos relacionados con la distribución, como los *marketplaces* o los comparadores de seguros. Estas empresas de base tecnológica han traído consigo nuevos enfoques de negocio que impactan directamente en la actividad de las compañías tradicionales. Además, los gigantes digitales y compañías de otros sectores están aprovechando sus ventajas competitivas (principalmente tecnológicas y de conocimiento del usuario) para entrar en el sector asegurador. Debido a la innovación introducida por estos agentes, las compañías tradicionales están rediseñando sus modelos de negocio en un mercado cada vez más competitivo.