



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Nota Técnica

Nota Técnica N°01/20

Desarrollo, regulación y supervisión de tecnologías digitales en la industria de seguros

Patricio Espinoza, Marco Jaque, Paulo Bobadilla y Raúl Salazar

Noviembre 2020

Desarrollo, regulación y supervisión de tecnologías digitales en la industria de seguros

Patricio Espinoza, Marco Jaque, Paulo Bobadilla y Raúl Salazar

Comisión para el Mercado Financiero (CMF) - Chile

Desarrollo, regulación y supervisión de tecnologías digitales en la industria de seguros¹

Patricio Espinoza², Marco Jaque³, Paulo Bobadilla⁴ y Raúl Salazar⁵

Noviembre 2020

ABSTRACT

This paper describes the development of the Insurtech industry and its contribution to financial inclusion, along with the risks associated with this new business model. The international experience available regarding the regulation and supervision of this market is also reviewed. Although Insurtech developments in Chile are still at its early stage, the work concludes on the importance of keeping up to date with advances in other jurisdictions and opening the discussion at the local level on the development, regulation and supervision of digital technologies in the insurance industry.

RESUMEN

El presente trabajo describe el desarrollo de la industria Insurtech y su aporte a la inclusión financiera, junto con los riesgos asociados a este nuevo modelo de negocios. También, se revisa la experiencia internacional disponible en torno a la regulación y supervisión de este mercado. Aunque en Chile los desarrollos Insurtech son aún incipientes, el trabajo concluye sobre la importancia de mantenerse al día respecto de los avances en otras jurisdicciones y abrir la discusión a nivel local sobre el desarrollo, regulación y supervisión de tecnologías digitales en la industria de seguros.

1/ Las opiniones emitidas en este trabajo, errores y omisiones son de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan la visión de la institución.

2/ pespinoz@cmfchile.cl

3/ mjaque@cmfchile.cl

4/ pbobadilla@cmfchile.cl

5/ rsalazar@cmfchile.cl

1. Introducción

Existe gran consenso en torno a que la innovación tecnológica es el principal elemento de desarrollo de la industria financiera en el siglo XXI. En su informe “FinTech Developments in the Insurance Industry”, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) destaca tanto la irrupción del Big Data como de la Inteligencia Artificial (IA), resaltando su potencial impacto en todos los productos y líneas de negocios.

Es en este contexto que los reguladores a nivel mundial se plantean el desafío de equilibrar su rol en el desarrollo de la industria aseguradora con aquel de garante de los derechos de los asegurados. Esto requiere entender las implicancias que estos desarrollos tecnológicos y sus riesgos tendrían en el mercado asegurador y, consecuentemente, en los asegurados, razón por la cual los principales reguladores han dedicado esfuerzos para el estudio de este fenómeno, trabajando en conjunto con los principales agentes generadores de cambios tecnológicos, compartiendo las experiencias y conocimientos con sus pares.

El presente trabajo describe el desarrollo de la industria Insurtech y su aporte a la inclusión financiera, junto con los riesgos asociados a este nuevo modelo de negocios. También se revisa la experiencia internacional disponible en torno a la regulación y supervisión de este mercado. Aunque en Chile los desarrollos Insurtech son aún incipientes, el trabajo concluye sobre la importancia de mantenerse al día respecto de los avances en otras jurisdicciones y abrir la discusión a nivel local sobre el desarrollo, regulación y supervisión de tecnologías digitales en la industria de seguros.

2. Definición de Insurtech

Corresponde a una sub-rama del Fintech, o tecnologías de la información aplicadas al mundo financiero. Desde un punto de vista práctico, se puede definir como el uso de procesos digitales orientados a agregar valor a los productos y líneas de negocios del mercado asegurador.

El *insuretech* ha significado un cambio de paradigma, al incorporar elementos tecnológicos que expanden la variedad y alcance de los productos de la industria aseguradora desde el negocio tradicional al mundo de las experiencias, como viajes compartidos, arriendos por un fin de semana o por un determinado número de horas, objetos olvidados, o cualquier otro riesgo que pueda materializarse sobre los bienes o actividades que hasta ahora no se aseguraban. Las nuevas herramientas tecnológicas han aportado a toda la cadena de valor del seguro tradicional, desde los procesos mismos (entre los que destacan la automatización de la tarificación y del proceso de liquidación de siniestros) hasta los canales de distribución.

Los nuevos modelos de negocios se pueden clasificar en aquellos “basados en su uso” (Usage-based insurance), “bajo demanda” (On demand) y “entre pares” (Peer to Peer). Los seguros “basados en su uso”, como indica su nombre, corresponden a aquellos en los cuales se paga por su uso efectivo. Los ejemplos más claros están relacionado al seguro de vehículos en modalidades de pago por distancia recorrida (“pay per mile”) o comportamiento del conductor (“pay as you drive”), entre otros. En el primer caso, mensualmente se paga una tarifa base más un valor adicional por los kilómetros recorridos, los que son personalizables de acuerdo con los distintos planes ofrecidos¹. Los seguros “bajo demanda” (On demand) funcionan bajo la premisa de que puede obtenerse cobertura dónde y cuándo el asegurado quiera, con flexibilidad en los términos y precios pactados. Un ejemplo de este tipo de seguros en el mercado internacional es Trov, compañía cuyo negocio consiste en ofrecer seguros generales contra daños, pérdida y robos de productos tecnológicos, con cobertura en todo el mundo, por el periodo que el cliente estime necesario (por ejemplo, durante un viaje al extranjero)². Por último, en los seguros “entre pares” (Peer to Peer, P2P) un grupo o red de personas comparten sus primas para asegurarse colectivamente contra un determinado riesgo (pool de primas), mitigando el conflicto inherente entre una aseguradora tradicional y un asegurado, cuando es la aseguradora quien mantiene las primas en caso

¹ En el mercado nacional compañías como SURA y CONSORCIO ofrecen este tipo de seguros.

² A la fecha de publicación de esta nota no existía oferta de este tipo de seguro en el mercado nacional.

de que no existan pagos de siniestros. Ejemplo de este tipo de seguros en el mercado internacional son Lemonade (USA), Guevara (Inglaterra) y Friendsurance (Alemania).

Además de los modelos anteriores, existen iniciativas Insurtech orientadas a facilitar el manejo y gestión de los seguros (soporte) y a generar valor en la cadena de distribución (comparadores). Algunos ejemplos para el caso de soporte son las plataformas Cake Health, en Estados Unidos, que se encarga de administrar los beneficios de las pólizas contratadas, e Insly, en Inglaterra, orientado al uso de brokers y agentes para administrar un portafolio de clientes y pólizas (back office). Algunos ejemplos de comparadores son Comparaonline en Chile, una plataforma que despliega alternativas y ofrece seguros automotrices, de asistencia en viaje y tarjetas de crédito, entre otros; y ComparaMejor en Colombia, que ofrece seguros de vehículos a todo riesgo y SOAT (Seguro Obligatorio de Automóviles). Dado el riesgo que se desea suscribir, la plataforma proporciona cotizaciones simultáneas de las distintas aseguradoras.

Existen variadas innovaciones tecnológicas con potencial para transformar el negocio de la industria de seguros, tales como las plataformas digitales (internet, smartphones), el internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés), la telemática y la telemetría, big data y análisis de datos, comparadores y robo advisors (gestores automatizados), machine learning (ML) e inteligencia artificial (IA), Distributed Ledger Technology (DLT), blockchain y contratos inteligentes, etc. Las aseguradoras tradicionales no han estado ajenas a estos desarrollos y han focalizado esfuerzos y recursos en explorar las alternativas y emprendimientos en la materia, descubriendo nichos de desarrollo e inversión. Ejemplo de ellas son AXA Strategic Ventures, Kamet y AXA Opensurance, AIA Accelerator de American International Assurance, Allianz X de Allianz Group, DMZ InsurTech Accelerator en alianza con AVIVA de Canadá, Helvetia InsurTech Accelerator de Swiss Startup Factory en Zurich, LumenLab de Metlife, MundiLab de Munich RE y Swiss Re InsurTech Accelerator, entre otros.

Accenture³ (2018) estima que la industria mundial de seguros recibirá US\$ 375 mil millones por este concepto en los próximos cinco años, y la fuerte inversión en el desarrollo de nuevas tecnologías y modelos de negocios no es más que una señal de la adaptación de la industria a las nuevas necesidades y desarrollos, más allá de los modelos tradicionales de seguros.

Por su parte, el World Insurtech Report (WITR)⁴ 2019, señala que la demanda de canales de transacciones digitales ha ido en constante aumento en la última década, lo que se ha visto reforzado el año 2020 dada la contingencia del confinamiento prolongado debido al Covid-19, que ha forzado a la gente a utilizar de manera extensiva los canales digitales.

Lo anterior, implica nuevos desafíos y dinámicas comerciales, en los cuales la colaboración con otros actores de la industria será necesaria para crear una cartera integrada de ofertas, capaz de adaptarse tanto a las necesidades financieras como las no financieras de los clientes. De esta forma, las aseguradoras deberán ser capaces de entregar y facilitar plataformas que cumplan con todas las expectativas de sus clientes.

Esto requerirá, de parte de las aseguradoras, mejorar su madurez digital y agilidad, así como unirse a un ecosistema abierto para proporcionar ofertas digitales basadas en la experiencia a través de una colaboración efectiva con Insurtechs.

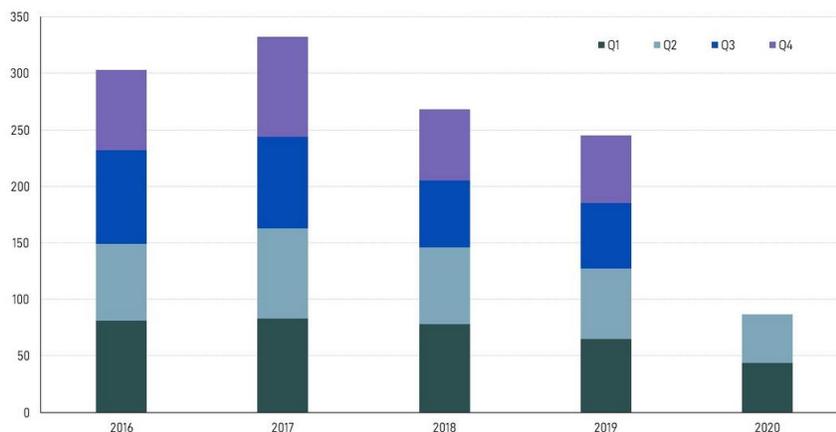
³ Accenture (2018), "Insurance as a living business", disponible en <https://www.accenture.com/us-en/insights/insurance/living-business-customer-experience>

⁴ Capgemini & Efma. World InsurTech Report. Documento que explora la cambiante dinámica de los negocios de la industria aseguradora. <https://worldinsurtechreport.com/>

3. Desarrollo de la industria Insurtech

De acuerdo a Venture Scanner, entre los años 2011 a 2015 se registró un constante aumento en el número de negocios por año asociados a Insurtech, pasando de 50 a 200 negocios anuales aproximadamente. Esta tendencia se prolongó los dos años siguientes, alcanzado su punto máximo en el año 2017, tendencia que decayó a partir del año 2018 hasta el primer semestre de 2020 (figura 1).

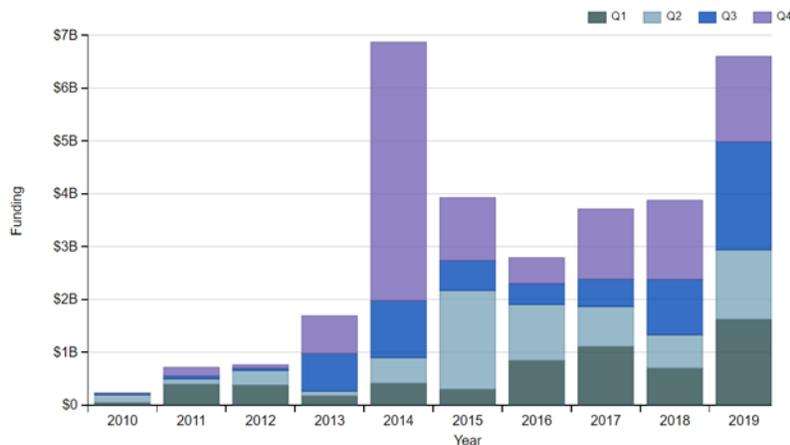
Figura 1: Número de fondos por trimestre
(datos acumulados)



Fuente: Venture Scanner.

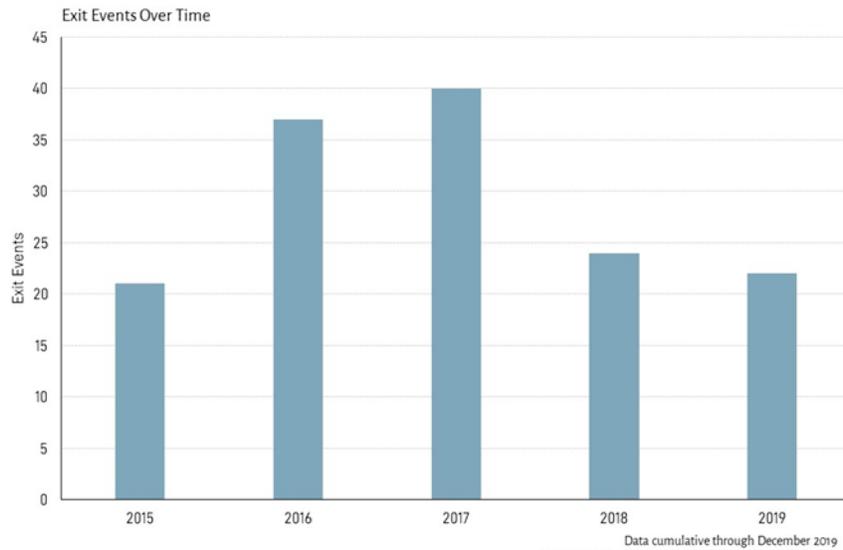
En cuanto a los montos de los fondos asociados a tecnologías de seguros en la pasada década, estos experimentaron un crecimiento entre 2010 y 2013, para dar un salto explosivo en el año 2014, debido a eventos puntuales de “salidas al mercado”, ya que, en el cuarto trimestre del 2014 la aseguradora China Ping An recaudó US\$ 4.750 millones después de su salida a bolsa. No obstante, entre los años 2015 y 2018 las inversiones en Insurtech se mantuvieron bajo los 4 mil millones de dólares hasta llegar al año 2019 donde alcanzaron los US\$ 6.590 millones, logrando el segundo mejor año en la década. (figura 2). Por su parte, las salidas a mercado, que incluyen fusiones, adquisiciones e IPOs, aumentaron constantemente entre 2015 y 2017, para luego disminuir. El año 2019 terminó con 22 salidas a bolsa Insurtech.(figura 3).

Figura 2: Montos de fondos por trimestre
(miles de millones de dólares)



Fuente: Venture Scanner.

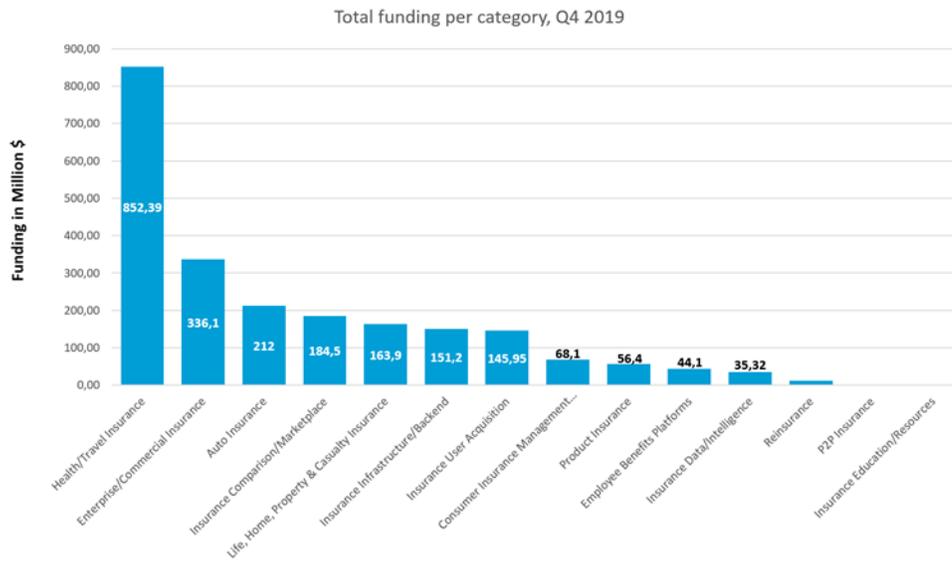
Figura 3: Número de salidas a mercado



Fuente: Venture Scanner.

En el cuarto trimestre de 2019, la mayor cantidad recaudada fue en la categoría de seguro de salud / viaje con US\$ 852 millones, siguiendo luego las categorías de seguro de empresa / comercial con US\$ 336 millones y seguro de auto con US\$ 212 millones en fondos (figura 4).

Figura 4: Financiamiento por categoría por trimestre
(millones de dólares)



Fuente: Venture Scanner.

3.1 Insurtech en Latinoamérica y Chile

Según el informe BID-Finnovista (2018), sólo un 4,5% de los emprendimientos de Fintech en Latinoamérica se localizan en el sector asegurador (tabla 1). El estudio destaca el carácter inclusivo de estos emprendimientos, que permiten disminuir la brecha existente entre la población asegurada y no asegurada, y la vinculación con otro tipo de servicios como son la atención médica y la adquisición de bienes, que podrían dar lugar a un mayor número de emprendimientos en este subsegmento.

Tabla 1: Emprendimientos Fintech en Latinoamérica

| Tipo de emprendimiento | Número | Participación |
|--|--------------|---------------|
| Pagos y remesas (incluye cripto) | 285 | 24.4% |
| Préstamos | 208 | 17.8% |
| Gestión de finanzas empresariales | 181 | 15.5% |
| Gestión de finanzas personales | 90 | 7.7% |
| Financiamiento colectivo | 89 | 7.6% |
| Empresas de tecnologías para instituciones financieras | 71 | 6.1% |
| Trading y mercado de valores | 61 | 5.2% |
| Gestión patrimonial | 55 | 4.7% |
| Seguros | 53 | 4.5% |
| Puntaje alternativo (<i>scoring</i>) | 47 | 4.0% |
| Banca digital | 26 | 2.2% |
| Total de emprendimientos | 1.166 | 100% |

Fuente: BID-Finnovista (2018).

En el caso de Chile, el reporte Finnovista (2019) muestra que la participación del Insurtech tiene un peso similar al observado a nivel latinoamericano, con una participación de 4,5% en un universo de 111 emprendimientos, entre los que se destacan aquellos del tipo comparadores aplicados al mercado de seguros.

Tabla 2: Emprendimientos Fintech en Chile

| Tipo de emprendimiento | Número | Participación |
|--|------------|---------------|
| Pagos y remesas | 29 | 26.1% |
| Gestión de finanzas empresariales | 19 | 17.1% |
| Empresas de tecnologías para instituciones financieras | 13 | 11.7% |
| Financiamiento colectivo | 10 | 9.0% |
| Préstamos | 9 | 8.1% |
| Gestión de finanzas personales | 7 | 6.3% |
| Gestión patrimonial | 6 | 5.4% |
| Pagos (criptomonedas) | 6 | 5.4% |
| Seguros | 5 | 4.5% |
| Trading y mercado de valores | 3 | 2.7% |
| Puntaje alternativo (<i>scoring</i>) | 2 | 1.8% |
| Banca digital | 2 | 1.8% |
| Total de emprendimientos | 111 | 100% |

Fuente: Finnovista (2019).

3.2 Insurtech como herramienta de inclusión financiera

Ferraz y Ramos (2018) proponen que la inclusión financiera se puede definir en términos de tres dimensiones: acceso (utilización efectiva de los productos y servicios), uso (uso efectivo de los productos financieros) y calidad (características de los productos y servicios). De la mano del avance de la tecnología cada vez más personas tienen “acceso” a servicios financieros, con productos cuyo “uso” se adapta a las necesidades de las personas y con una mayor “calidad”, acorde a estas necesidades. Las innovaciones tecnológicas asociadas al mercado financiero (Fintech) contribuyen, por tanto, a la inclusión financiera, y son parte de un proceso evolutivo de adaptación a las necesidades de los consumidores.

Desde la perspectiva del mercado asegurador, existe consenso en que los avances tecnológicos son una herramienta efectiva que permiten disminuir la brecha existente entre la población asegurada y no asegurada, facilitando el acceso a coberturas y productos a una parte importante de la población, cuyas necesidades estaban desatendidas por el mercado tradicional. Uno de los ejemplos más destacados son los Seguros Móviles (Mobile Insurance), cuyo medio de acceso son los teléfonos inteligentes y que, junto a la banca y el dinero móvil, representan herramientas que están transformando el mercado financiero. Dada la alta penetración de la telefonía móvil es posible promover la masificación de los seguros, disminuyendo no solo los costos asociados a la comercialización, sino también los relacionados con la recaudación de primas, la entrega de certificados de aseguramiento, la recepción de reclamaciones, el pago de siniestros y el control de fraudes, facilitando el acceso a segmentos de menores ingresos.

El potencial de las Insurtech como herramienta de acceso puede visualizarse en los países menos desarrollados. Un ejemplo es Kilimo Salama (“Safe Agriculture”) en Kenya, un seguro paramétrico contra pérdidas agrícolas indexado al clima, el cual se basa en el uso de datos de estaciones meteorológicas GPRS para determinar qué agricultores recibirán pagos, reduciendo los costos operativos de liquidación. Adicionalmente, permite el registro y pago a través del teléfono móvil.

Así, el Insurtech ha facilitado el acceso a personas cuyos recursos no les permiten ingresar al mercado tradicional de seguros, cubriendo riesgos básicos a bajos costos y con coberturas que se ajustan a sus necesidades.

4. Regulación y supervisión del Insurtech

Como se vio anteriormente, las Insurtech ofrecen una serie de oportunidades y beneficios al mercado asegurador, desde mayor eficiencia en los procesos, desarrollo de productos, reducción de costos, prevención de fraudes, reducción de riesgo de contraparte y una mayor inclusión financiera. No obstante, como cualquier tecnología o modelo de negocios emergente, también traen consigo nuevos riesgos para la industria y nuevos desafíos para el regulador, algunos de los cuales se detallan a continuación:

- Incremento en vulnerabilidad a ataques cibernéticos. Este riesgo se ve incrementado al considerar los grandes volúmenes de datos personales usados en los análisis de Big Data, a la vez que incrementa el riesgo de abusos y violación de la confidencialidad de los mismos.
- Aumento del riesgo sistémico en caso de concentración en determinados proveedores (*outsourcing*) o de un mayor grado de interconexión del sistema (internet, servicios técnicos y móviles, etc).
- El uso de Inteligencia Artificial (IA) podría reducir la transparencia y la capacidad de supervisión.
- Cambio en la medición del riesgo operacional, debido a la automatización de procesos manuales, intercambiándose los riesgos asociados a fallas humanas por riesgos digitales (distintos de los riesgos sistémicos).
- Prácticas discriminatorias y posible exclusión financiera, pues los procesos automáticos en base a perfiles pueden tener sesgos que limiten el acceso al seguro.
- Disminución en la confianza del consumidor, en caso de quiebra de nuevos participantes.
- Dificultad para determinar la jurisdicción responsable en caso de transacciones transfronterizas.

- Relación inversa entre desarrollo tecnológico y capacidad de supervisión. Para esto, importa la necesidad de contar con especialistas y de incluir Regtech y Suptech (recuadro 1) como herramientas que faciliten la regulación, supervisión y el cumplimiento normativo
- Mayor complejidad de productos y nuevos desafíos en materia de conducta de mercado.

4.1 Principios internacionales para la regulación del Insurtech

En su documento “Desarrollos de Fintech en la Industria Aseguradora” (IAIS, 2017), la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés) observa una serie de consideraciones para reguladores y supervisores sobre los riesgos de las nuevas tecnologías en la industria de seguros, que cubren desde riesgos prudenciales, técnicos, operacionales y de cumplimiento, a riesgos de incerteza regulatoria, de respuesta negativa, de evasión regulatoria, sistémicos, de conducta de mercado, de ventas, riesgo del agregador, de conocimiento del asegurado, riesgo de pago, riesgo tecnológico y de información y riesgo de exclusión.

En el diseño e implementación de regulación y prácticas de supervisión en el uso de tecnologías digitales en el mercado de seguros, se debe considerar lo siguiente:

- El supervisor debe tener atribuciones suficientes para supervisar a aseguradoras e intermediarios y garantizar que la supervisión se esté llevando a cabo.
- El supervisor debe tener autoridad suficiente para cubrir entidades críticas en la cadena de valor, incluso de aquellas que no sean intermediarios de seguros convencionales.
- Debe existir un adecuado intercambio de información entre los supervisores del mercado de seguros y telecomunicaciones.
- El supervisor debe contar con las competencias y los conocimientos tecnológicos necesarios de las tecnologías utilizadas por las compañías.
- Si el supervisor solicita auditorías externas, debe contar con adecuadas medidas de control y confidencialidad.
- En el proceso de autorización de operación, el supervisor debe incluir una definición de las actividades de seguros que están sujetas a autorización, e imponer requerimientos adicionales proporcionales a la complejidad y los riesgos inherentes en el uso de las tecnologías digitales.
- Aspectos relevantes de gobierno corporativo y administración de riesgos, tales como un marco de gobierno corporativo adecuado para los procesos de negocios digitales (miembros del directorio, administradores seniors y cualquier miembro clave, que cuente con funciones que impliquen un adecuado conocimiento de las tecnologías utilizadas por la compañía), los que deben asegurar los procesos tecnológicos, resguardar la ciberseguridad, como asimismo los participantes deben contar con solvencia e integridad necesarias para desenvolverse en el mercado de seguros.
- Aspectos de conducta de mercado tales como; trato justo a los clientes, asesoramiento, tercerización de procesos en los cuales existan conflictos de interés, protección de los datos recursos financieros de los clientes, administración de reclamos y liquidación de siniestros.
- Aspectos de integridad financiera tales como el uso de cuentas bancarias separadas de clientes, distinguibles de las de los intermediarios, aseguramiento de que las cuentas de los clientes están administradas por bancos dentro de la jurisdicción u otras jurisdicciones, asegurar que los dineros son pagados en los plazos respectivos, asegurar un adecuado mantenimiento de los sistemas financieros y de control, aseguramiento de un adecuado registro de actividades y sujetas a auditorías, aseguramiento de que las diferencias en las cuentas tienen seguimiento y resoluciones adecuadas y satisfactorias, entre las más relevantes.

En el marco de su “Agenda de Acceso”, el IAIS publicó para consulta un documento sobre el uso de la tecnología digital en los seguros inclusivos IAIS (2018), que busca brindar orientación a supervisores, reguladores y gestores de políticas públicas al considerar, diseñar e implementar regulaciones y prácticas de supervisión con respecto al uso de la tecnología digital en la industria de seguros, destaca que:

- La velocidad de los cambios tecnológicos desafía al marco regulatorio y de supervisión, pues este marco no es capaz de anticiparse proactivamente a estos cambios.

- El avance de la tecnología trae consigo especialización de los procesos y, por consiguiente, la tercerización de estos mismos. Para asegurar la protección a los consumidores, se requiere un compromiso proactivo por parte de las autoridades para supervisar la tercerización y las relaciones de poder.
- Nuevos participantes, como los Operadores de red móviles (MNOs, Mobile Network Operators) y los Proveedores de servicios técnicos (TSPs, Technical Service Providers), se encuentran fuera de la jurisdicción tradicional de los supervisores de seguros. Esto hace necesario la colaboración entre autoridades.
- Algunos modelos empujan el límite de definición de aseguradoras o intermediarios, lo que requiere una respuesta informada por parte del Regulador.
- El desarrollo de tecnologías hace posible extender el servicio de seguros a segmentos previamente desatendidos, muchos de los cuales no habían tenido exposición, lo que los hace vulnerables a abusos como consumidores. Cuando se produce la inscripción automática, particularmente en los seguros móviles, y las primas no se pagan directamente a la aseguradora, es posible que los asegurados desconozcan que tienen una cobertura de seguro. Esto tiene implicaciones para los supervisores, en términos de protección al consumidor y de educación financiera.
- Dada la automatización de perfiles, basados en análisis de Big Data, es probable que los algoritmos arrojen un elevado nivel riesgo en aquellos previamente desatendidos, lo que puede en sí constituir un elemento de exclusión. Los Supervisores pueden desear llevar a cabo revisiones de dichos algoritmos para evitar la exclusión sesgada de grupos particulares de clientes.
- La recopilación de información personal para el análisis de Big Data crea un riesgo de abuso de datos y de violación de la confidencialidad de los datos, incluidos los ciberataques. Por lo tanto, es necesario mejorar la regulación de protección de datos y los sistemas de gestión de riesgos de las aseguradoras que emplean innovaciones financieras.

Según el programa “Implementation of Regulatory and Supervisory Standards for Access to Insurance in Latin America and the Caribbean” de Access to Insurance Initiative, IAIS y el Banco Interamericano de Desarrollo (A2ii-IAIS-IADB, 2016), existen dos categorías de herramientas para apoyar el desarrollo del Insurtech:

- a. Reducir explícitamente las barreras regulatorias para los innovadores con herramientas regulatorias temporales a medida. Esto puede o no incluir el uso de un Sandbox (recuadro 2).
- b. Reducir implícitamente las barreras regulatorias con actividades de comunicación y soporte.

Las herramientas regulatorias temporales a medida incluyen la restricción de autorización/requisitos de licencia reducidos, exenciones, una carta en la que se estipula que no se aplicará ninguna medida coercitiva/una declaración de no objeción, la participación activa con proveedores y otras autoridades reguladoras, las protecciones apropiadas. Algunos ejemplos de este enfoque se encuentran en BNM Malasia, CMA Kenia, IPEC Zimbawe, UCC Uganda, FCA Reino Unido, NIC Ghana y TIRA Tanzania. Las actividades de comunicación y soporte incluyen recomendaciones, apoyo financiero, facilitar la colaboración, capacitación y señalización. Algunos ejemplos de este enfoque se observan en Australia, Francia, Hong Kong, Japón, Corea y Reino Unido.

Recuadro 1: Regtech y Suptech

El Regtech corresponde a la mezcla de las palabras Regulation (Regulación) y Technology (Tecnología), siendo esta una subrama del Fintech. El término fue utilizado por primera vez por la Financial Conduct Authority (FCA) de Inglaterra en 2015, que la define como “las nuevas tecnologías desarrolladas para ayudar a superar los desafíos regulatorios en los servicios financieros”.

Mediante el uso de herramientas tecnológicas, tales como Big Data y Cloud Computing, la finalidad del Regtech es el brindar apoyo a las empresas en el cumplimiento de sus requerimientos regulatorios.

En cuanto a los principales beneficios, del Regtech para las aseguradoras, se encuentran:

- Reducción significativa de costos y esfuerzos, esto sumado a una mayor precisión al momento de informar a los organismos Supervisores.
- Agilidad y flexibilidad ante los cambios regulatorios, dado que las aplicaciones Regtech están diseñadas para adaptarse dinámicamente a nuevos requerimientos en forma prácticamente inmediata.
- Mayor velocidad de respuesta a requerimientos por parte del Supervisor, dado que la información se encuentra disponible casi en tiempo real.

El Regtech no solo resulta beneficioso para las aseguradoras, ya que para el supervisor también es una herramienta que facilita el control de implementación de nuevas normativas y de requerimientos de información. Los desarrollos Regtech dependen de la necesidad regulatoria que se desea cubrir. Desde este punto de vista, no es lo mismo una aplicación Regtech enfocada al cumplimiento de la “normativa de conducta de mercado” que una que enfocada al “cumplimiento normativo de los límites de inversiones” o de “cálculo de reservas”.

Por su parte, el Suptech comprende el uso de tecnologías aplicadas como apoyo a supervisores. Al igual que el Regtech, las soluciones son automatizadas, usando las tecnologías disponibles, tales como Big Data, la Nube y la Inteligencia Artificial (IA).

Recuadro 2: SandBox Regulatorio

El Sandbox Regulatorio corresponde a un esfuerzo de los reguladores para facilitar y promover el desarrollo de Fintech. El término hace referencia a un “ambiente” usado para experimentar de manera segura, o un “campo de pruebas” para nuevos modelos de negocio que aún no están cubiertos por la regulación vigente. Un Sandbox permite los emprendimientos innovadores, pero limita el tamaño y el alcance del riesgo al introducirse en el mercado. Su principal uso deriva en el desarrollo de marcos regulatorios para modelos emergentes.

En este ambiente de prueba, tanto los desarrolladores de nuevas tecnologías como el ente regulador se ven beneficiados. Los desarrolladores, al estar insertos en este ambiente, pueden optar por una “flexibilización” de las regulaciones vigentes, de manera explícita o implícita. Por su parte, los reguladores adquieren experiencia sobre cuáles son los cambios regulatorios y/o nuevas regulaciones necesarias para adaptarse a las innovaciones tecnológicas, facilitando el desarrollo de la industria, a la vez que mantiene su rol como garante del sistema (prueba y aprendizaje, nuevos riesgos).

Los Sandbox tienden a ser explícitos, transparentes y accesibles para todos los solicitantes posibles, pero requieren de importantes recursos del regulador/supervisor. La mayoría de los modelos de prueba y aprendizaje dependen de que el proveedor de tecnología se aproxime al regulador espontáneamente.

4.2 Ejemplos del marco regulatorio implementado en algunas jurisdicciones

a. Reino Unido

La *Financial Conduct Authority* (FCA) es el regulador en materia de conducta de mercado, incluido el mercado de seguros. Respecto de la regulación de Fintech (incluidas las Insurtech), el FCA tiene un área dedicada exclusivamente a la innovación, FCA Innovate, que a partir de 2014 brinda soporte directo a las firmas que deseen innovar en materia tecnológica. La principal herramienta que posee es el Regulatory SandBox, que en junio 2016 hizo su primer llamado a participar. En dicho llamado recibió solicitudes de 69 firmas, 24 de las cuales fueron aceptadas y solo 18 fueron testeadas, incluyendo solo una Insurtech⁵. En el segundo llamado recibió solicitudes de 77 firmas, de las cuales 31 fueron aceptadas y solo 24 fueron testeadas, incluyendo 5 Insurtech⁶. En el tercer llamado recibió solicitudes de 61 firmas, de las cuales solo 18 fueron aceptadas, incluyendo 3 Insurtech⁷. En el Cuarto llamado se recibieron solicitudes de 69 firmas, de las cuales solo 29 fueron aceptadas, incluyendo 2 Insurtech⁸ nuevas. En el Quinto se recibieron solicitudes de 99 firmas, de las cuales solo 29 fueron aceptadas, incluyendo 2 Insurtech. Por último, en el sexto y más reciente llamado (2020) se recibieron solicitudes de 68 firmas, de las cuales solo 22 fueron aceptadas, incluyendo 1 Insurtech⁹.

⁵ Blink Innovation Limited, cuyo servicio consistía en un seguro con proceso automatizado de liquidación de siniestros, que permitía reservar de inmediato un nuevo ticket de vuelo en el caso de que un vuelo sea cancelado.

⁶ Las Insurtech testeadas fueron:

- Canlon: póliza de seguro que guarda una porción de la prima neta para reembolsarla en caso de que no ocurran siniestros.
- FloodFlash: seguro paramétrico contra eventos de inundaciones, incluso en áreas de alto riesgo. Los clientes reciben la liquidación, previamente acordada, tan pronto los sensores de la compañía detectan que el nivel de inundación excede cierto nivel de profundidad.
- Laka: modelo de negocios de seguro alternativo en el que el cliente realiza pagos a fin de mes, en función del costo exacto de los siniestros liquidados durante ese período. Actualmente Laka opera como una comunidad orientada a asegurar a Ciclistas, tanto la bicicleta como los accesorios (guante, casco GPS, candado, etc.) contra los eventos de robo, daño y pérdida. Existe una alianza estratégica con Zurich UK.
- Nimbla: seguro de crédito comercial flexible y herramientas de administración de crédito y facturas para las PYMES del Reino Unido, opera a través de una plataforma en línea.
- YouToggle: aplicación que utiliza la telemática del teléfono móvil para controlar la conducción de un usuario y crear una puntuación individual, que luego se puede compartir con una aseguradora de automóviles para obtener un descuento. La información de conducción capturada por la aplicación también podría usarse como evidencia en caso de accidente automovilístico.

⁷ Las Insurtech aceptadas fueron:

- Sherpa Management Services: solución de seguro que ofrece a los miembros una cuenta, vía web, para configurar y administrar múltiples riesgos de seguro. Ofrece productos dinámicos que brindan la capacidad de aumentar y disminuir la suma asegurada a medida que cambian las necesidades.
- Etherisc: Seguro que utiliza contratos inteligentes (Smart-Contracts) en un blockchain para proporcionar un seguro de vuelo descentralizado, completamente automatizado.
- Wrisk: seguro de contenido “basado en el uso” con un método innovador de calificación de riesgo (scoring en base a distintos atributos, por ejemplo, existencia de cámaras, o el sector en que se encuentra la vivienda, entre otros, lo que entrega un score del cual dependerá la prima).

⁸ Las Insurtech aceptadas fueron:

- Pluto; Chatbot en Facebook Messenger que permite a los clientes comprar y administrar seguros de viaje. Las pólizas están escritas en inglés simple y los clientes pueden "preguntar" al chatbot cuales coberturas está acogiendo. Los descuentos grupales y el manejo automatizado de reclamos también estarán disponibles.
- Universal Tokens; Servicio que aprovecha la tecnología blockchain en la distribución de productos de seguros para aumentar la confianza y mejorar la experiencia del usuario.

⁹ Weather Solutions, un seguro meteorológico paramétrico que compensa los elevados costos de energía durante los inviernos más fríos de lo normal.

En mayo del 2016 el FCA y el Monetary Authority of Singapore, firmaron un tratado puente para las Fintech entre Inglaterra y Singapur. Este tratado permitirá a ambos reguladores referir firmas de Fintech a su contraparte, y permite a ambos reguladores el intercambio de información en lo referente a las innovaciones en servicios financieros de sus respectivos mercados.

Adicionalmente, el FCA mantiene tratados de cooperación e intercambio de información con instituciones tales como: ASIC (Australia), HKMA (Hong Kong Monetary Authority), IA (Insurance Authority Hong Kong), JFSA (Financial Services Agency of Japan), CFTC (Commodity Futures Trading Commission, US).

b. Singapur

La *Monetary Authority of Singapore* (MAS) es el regulador encargado de desarrollar los ambientes de regulación orientados a promover las Fintech en dicha economía. Posee un centro (hub) enfocado en el desarrollo de tecnología orientado a finanzas (FSTI Scheme¹⁰) y el Smart Financial Centre, ofreciendo diversas herramientas para el desarrollo de tecnologías como plataformas bancarias abiertas (Open Banking), un Sandbox, pool de profesionales altamente capacitados (expertos, investigadores y profesionales en la innovación).

El primer graduado del Sandbox fue un startup orientada a seguros, PolicyPal. Esta aplicación, haciendo uso de inteligencia artificial, consiste en analizar las principales coberturas de las pólizas vigentes de un asegurado y automáticamente ofrecer las mejores alternativas, tanto para las condiciones actuales como para acceder a mejores coberturas. Es la primera aplicación que opera como broker (intermediario), asesorando no solo a personas, sino que también a medianas empresas. Cuenta con alianzas con los principales aseguradores a nivel mundial y planea expandirse a Japón, Taiwan, Indonesia y Tailandia.

Otro graduado es Inzsure, un intermediario de seguros cuyo modelo B2B¹¹ está enfocado en brindar soluciones a pequeñas y medianas empresas como socio digital durante todo el ciclo de seguro, desde la adquisición hasta las reclamaciones y renovaciones.

c. USA

La *National Association of Insurance Commissioners*, NAIC, es el organismo que reúne a los jefes de los reguladores de seguros de los 50 Estados y otros territorios pertenecientes a USA. Posee un área especializada en innovación y tecnología, la *Innovation and Technology Task Force*, que forma parte de grupos de trabajo que asesoran al Comité Ejecutivo de la NAIC. Este grupo tiene como principal objetivo proveer las instancias para el desarrollo de innovación y tecnología, a la vez de guiar a los diferentes reguladores sobre cómo estos desarrollos impactan a la industria y al marco regulatorio.

La NAIC se encuentra en etapa de estudio de una propuesta de modelo de Ley por parte de la *American Insurance Association* (AIA), la cual estaría enfocada en promover la innovación tecnológica en productos y servicios en los seguros, permitiendo a los Comisionados de seguros, sujeto a la presentación de informes legislativos, aplicar tratamientos “diferenciados” respecto al cumplimiento de la ley de seguros y/o regulaciones. Esto implicaría, al igual que el caso de Reino Unido, la implementación de un Sandbox regulatorio, en el cual realizar tratamientos diferenciados de manera de generar un ambiente para el

¹⁰ El Financial Sector Technology and Innovation FSTI Scheme opera como una incubadora, dando soporte no solo tecnológico sino también monetario.

¹¹ Abreviación de *Business-to-Business*. Modelo de negocio que se lleva a cabo entre empresas, en lugar de entre una empresa y un consumidor individual.

desarrollo de las nuevas innovaciones. A diferencia del Sandbox aplicado por la FCA, este se concentraría solo en las Insurtech.

d. Australia

La *Australian Securities & Investments Commission*, ASIC, es el regulador de conducta de mercado encargado de desarrollar los ambientes de regulación orientados a promover las Fintech. Al igual que la FCA de Reino Unido, hace uso de un Sandbox regulatorio para todas las innovaciones Fintech, incluyendo las Insurtech. No obstante, los parámetros para aceptar a una Insurtech son más limitados, incluyendo solo innovaciones en seguros orientadas a contenidos de hogares y propiedades personales (seguros generales). Esto ha generado un fuerte lobby por parte del mercado asegurador hacia la ASIC, generando la necesidad de ampliar los parámetros para incluir otras innovaciones.

5. Comentarios finales

El Insurtech es una actividad en una etapa temprana de desarrollo y poco regulada a nivel internacional. La postura de los principales reguladores ha sido de “prueba y aprendizaje” de las nuevas tecnologías, ya que la velocidad de ajuste de la regulación es menor que la de las innovaciones.

Dentro de este escenario, los enfoques regulatorios del tipo “Sandbox” son uno de los caminos seguidos por los reguladores de los mercados más desarrollados. En el caso de los países con menor desarrollo Fintech, los reguladores han iniciado el proceso de estudio del fenómeno e intercambio de experiencias con los principales referentes reguladores en la materia.

Existe una importante velocidad en los nuevos desarrollos, número de inversores y fondos de financiamiento de capital; y las principales aseguradoras tradicionales están apostando al desarrollo y potenciamiento de nuevas tecnologías (aceleradoras, incubadoras y fondos de capital de riesgo).

Entre las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías se encuentran mejoras en el acceso, eficiencia en los procesos (liquidación y suscripción), menores costos de distribución, operación y transacción, mejoras en la detección de fraudes, aporte a la inclusión y mejor adecuación a las necesidades de los asegurados.

Entre los riesgos están los de protección de datos y ciberseguridad, riesgos sistémicos (outsourcing e interconexión), riesgos de exclusión (scoring) y la mayor complejidad de la supervisión efectiva (know how del supervisor).

Respecto al diagnóstico del escenario nacional, los desarrollos Insurtech son aún incipientes. En particular, no existe registro de innovaciones asociadas a Insurtech en etapa semilla o de desarrollo temprano. No obstante, no se puede descartar la llegada de alguna innovación que aplique a la categoría de Insurtech desde el exterior.

Por lo anterior, es importante estar al día respecto de los avances en otras jurisdicciones, revisando los desarrollos y mejores prácticas en la materia, y abrir la discusión a nivel local sobre el desarrollo, regulación y supervisión de tecnologías digitales en la industria de seguros.

Referencias

- Accenture (2018), “Insurance as a living business”, disponible en <https://www.accenture.com/us-en/insights/insurance/living-business-customer-experience>
- A2ii-IAIS-IADB (2016). “Implementation of Regulatory and Supervisory Standards for Access to Insurance in Latin America and the Caribbean,” disponible en <https://a2ii.org/en/project/a2iiiaisiadb-project>
- BID-Finnovista (2018). “Fintech: América Latina 2018: Crecimiento y consolidación,” Banco Interamericano de Desarrollo. disponible en <http://dx.doi.org/10.18235/0001377>
- Ferraz, J.C y L. Ramos (2018). “Inclusión financiera para la inserción productiva de las empresas de menor tamaño en América Latina,” Serie Financiamiento para el Desarrollo, Cepal.
- Finnovista (2019). “Fintech Radar Chile,” 30 de julio de 2019, disponible en <https://www.finnovista.com/radar/el-ecosistema-fintech-en-chile-crece-un-49-en-los-ultimos-18-meses/>
- IAIS (2017). “Report on FinTech Developments in the Insurance Industry”, 21 de febrero de 2017, disponible en <https://www.iaisweb.org/file/65625/report-on-fintech-developments-in-the-insurance-industry>.
- IAIS (2018). “Application paper on the use of Digital Technology in Inclusive Insurance,” Noviembre 2018, disponible en <https://www.iaisweb.org/file/77815/application-paper-on-the-use-of-digital-technology-in-inclusive-insurance>
- Capgemini & Efma (2019). World InsurTech Report 2019. octubre de 2019. disponible en <https://worldinsurtechreport.com/resources/world-insurtech-report-2019/>
- Venture Scanner, Insurance Technology, disponible en <https://www.venturescanner.com/category/insurance-technology/>



www.cmfchile.cl