



Consideraciones de carácter regulatorio para los modelos de negocio digital de los seguros.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Introducción

Para comprender de mejor manera el papel y el impacto de la regulación en la digitalización del negocio de los seguros, la **Geneva Association*** realizó una encuesta entre diversas aseguradoras a nivel mundial, cuyos resultados constituyen la base de este estudio, el cual tiene como finalidad explorar las barreras regulatorias existentes para la digitalización de los modelos de negocio de los seguros. El documento se integra de 4 partes a saber:

1. Resumen Ejecutivo y principales hallazgos
2. Los modelos de negocio digital
3. Resultados del estudio
4. Estudios de caso
5. Conclusiones y Recomendaciones

1. Resumen Ejecutivo y principales hallazgos

La pandemia del COVID-19 y el consecuente cierre de actividades a nivel mundial obligó a muchas empresas aseguradoras a acelerar la transición hacia modelos de negocio digitales para no restringir sus actividades y buscar mecanismos de atención a sus clientes. En algunos países, esta transición ha tenido un éxito notable. Sin embargo, la crisis también puso de manifiesto el papel fundamental que juegan los marcos regulatorios nacionales, ya sea para frenar o para facilitar el cambio hacia la digitalización de los seguros.

Entre los principales hallazgos del estudio se pueden señalar los siguientes:

- I. Los marcos regulatorios de los seguros se perciben poco favorables a la digitalización respecto a factores macro como es el caso de las políticas públicas, la infraestructura digital y la idiosincrasia local.
- II. Las tres barreras regulatorias más citadas son:
 - disposiciones que exigen la entrega de documentación en papel.
 - regulación sobre la distribución de seguros.
 - falta de disposiciones para el uso de la práctica de video salud para los procedimientos relativos a los exámenes médicos.
- III. Las barreras regulatorias a la digitalización se tradujeron en costos adicionales para el 60% de las aseguradoras durante los cierres por el COVID-19.
- IV. 50% de las aseguradoras reportaron pérdidas de ventas y/o impactos operacionales.

- V. La cooperación entre los reguladores y el sector asegurador, así como un marco normativo **tecnológicamente agnóstico**** son los dos factores más propicios para el fomento de los modelos digitales.

Los resultados de la encuesta y los estudios de caso son el sustento para el continuo y consecuente esfuerzo que se requieren para desarrollar un entorno normativo y político que favorezca la digitalización de los seguros. Se concluye que los reguladores deberían adoptar un marco **tecnológicamente agnóstico** y sin prejuicios para dar cabida a futuros desarrollos tecnológicos, en tanto que el alivio normativo aplicado durante el cierre por la crisis del COVID-19 para omitir el uso la firma electrónica debería ser permanente y ampliado a todas las categorías de productos.

De la misma manera, es necesario seguir trabajando en el ámbito de las identidades digitales, lo que demanda acciones tanto de los reguladores de seguros como de las autoridades gubernamentales. En este sentido, se hace una invitación a los reguladores y a las autoridades responsables para colaborar con el sector a fin de identificar los obstáculos a la digitalización y encontrar formas para su eliminación sin dejar de cumplir con los objetivos regulatorios. También se convoca a los reguladores a profundizar en los intercambios con sus pares, especialmente en los países que tienen un próspero ecosistema de seguros digitales, como es el caso de Singapur y China.

2. Los modelos de negocio digital.

Durante la crisis de la pandemia por SARS-CoV-2, las aseguradoras tuvieron que cambiar su forma de negocio. Muchas siguieron prestando servicio a los clientes al pasar a un *modus operandi* digital, aunque la facilidad y la rapidez con que esto ocurrió se diferenció mucho entre un país y otro. Puede afirmarse que la transformación digital es una de las prioridades de las empresas aseguradoras, pero el sector asegurador, en su conjunto, ha evolucionado más despacio en comparación con otros segmentos del sector financiero, entre otras razones debido a su particular entorno normativo y político.

De acuerdo con una encuesta realizada por **Willis Towers Watson** (empresa multinacional británica de gestión de riesgos, corretaje de seguros y asesoría, así como la tercera corredora de seguros más grande del mundo), diversos ejecutivos del sector asegurador identifican los requerimientos normativos como las principales barreras para la digitalización. Muchas de estas barreras se evidenciaron durante la pandemia, ya que las empresas se vieron obligadas a realizar una transición a lo digital en respuesta a los cierres por la pandemia. Con base en los resultados de dicha encuesta, en este documento se examinan los obstáculos normativos para la digitalización de los seguros, pero también

cómo la eficaz cooperación entre los reguladores/supervisores y el sector ha permitido la transición digital en respuesta al COVID-19.

2.1 La cadena de valor de los seguros

La crisis del COVID-19 obligó a muchas aseguradoras del mundo a acelerar la digitalización la cual, cuando resulta técnicamente posible, tiene efectos en todos los elementos de la cadena de valor de los seguros (mercadotecnia, desarrollo de productos, ventas, suscripción y servicio postventa).

En este sentido y dado que los cierres por la pandemia afectaron la forma en que las aseguradoras trabajan e interactúan con sus clientes, este estudio se centra en los segmentos de la distribución, las ventas, la suscripción, la firma de contratos y la emisión de pólizas, así como en la actividad posventa, la administración de pólizas y la gestión de siniestros.

2.2 Definición de transformación digital y digitalización

La digitalización se considera hoy en día como un imperativo para lograr saltos cuánticos en la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente. Para ello, es importante definir lo que se entiende por digitalización y transformación digital.

Martin Eling y Martin Lehmann del Institute of Insurance Economics, de la Universidad de St. Gallen, realizaron una investigación sobre el tema de la digitalización en los seguros y la definieron como "la integración de los mundos analógico y digital con nuevas tecnologías que mejoran la interacción con el cliente, la disponibilidad de datos y los procesos empresariales". Con base en ello, en términos más generales, la transformación digital puede considerarse como la combinación de cambios en la estrategia, el modelo de negocio, la organización, los procesos y la cultura empresarial mediante el despliegue de tecnologías digitales, con el objetivo de mejorar la competitividad.

2.3 Beneficios de la transformación digital

La digitalización de los modelos de negocio de los seguros ofrece importantes beneficios, tanto para los clientes como para las aseguradoras, entre los que destaca el aumento de la velocidad y la eficiencia; la interacción, independientemente de la ubicación (la capacidad de llegar a clientes que no son atendidos en el mundo analógico); la mejora del servicio y la satisfacción de los clientes, así como el pago automatizado de siniestros y

medios adicionales de detección de fraudes. Cabe señalar que, en determinadas culturas, los clientes prefieren la asesoría personal, especialmente en el caso de los productos más sofisticados. En el Cuadro 1 se detallan los efectos específicos de la digitalización en los elementos de la cadena de valor de los seguros.

Cuadro 1. El impacto de la digitalización en los elementos de la cadena de valor de los seguros

Elementos de la cadena de valor	Proceso involucrado	Impacto sobre la cadena de valor
Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> Investigación de mercados y consumidores para apoyar el desarrollo de productos Análisis de los grupos objetivo Desarrollo del precio del producto Estrategias de publicidad y comunicación y estrategias de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de datos para para la mejor segmentación de clientes (big data) Mayor capacidad para la realización de ventas cruzadas
Desarrollo del producto	<ul style="list-style-type: none"> Precio de los productos (actuarial) 	<ul style="list-style-type: none"> Mejor y más granularidad de precios en función de los riesgos Servicios de prevención y protección
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de la clientela Venta de productos 	<ul style="list-style-type: none"> Ventas automatizadas mediante chatbots(Inteligencia Artificial (IA)) Ventas independientes de la ubicación (vídeo) Canales de información adicionales y mejorados Emisión de pólizas electrónicas
Suscripción de pólizas	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de las solicitudes Evaluación de riesgos Evaluación de los detalles de la póliza de seguro/contrato 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de riesgo mejores y más eficientes a través del procesamiento de imágenes e IA Más y mejores datos para la evaluación de riesgos (con el potencial de eliminar la asimetría de la información) Despliegue de la telemática que genera datos sobre el riesgo del cliente Suscripción automatizada Contratos digitalizados
Servicio post-venta	<ul style="list-style-type: none"> Atención a los requerimientos de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de prevención y mitigación de riesgos Respuestas automatizadas a las consultas de los clientes Interacción aseguradora/cliente independientemente de su ubicación a través de videollamada o chat en directo para la atención de consultas
Reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de liquidación de siniestros Investigación de fraudes 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y pago automatizados por siniestros Mejoras en la capacidad de prevención del fraude (big data)

A los efectos de este informe, es importante tomar consciencia de que los beneficios de la digitalización sólo pueden obtenerse si se cumplen ciertas condiciones. Las aseguradoras deben contar con la infraestructura de Tecnologías de la Información (TI) y operar en un entorno propicio para los modelos de negocio digitales (que no haya políticas o marcos regulatorios que obstaculicen la digitalización a nivel macro; capacidad de contar con conexiones de Internet de banda ancha rápidas y accesibles). Por último, el marco regulador de los seguros debe permitir que los procesos se realicen electrónicamente.

2.4 Regulación de la digitalización de los modelos negocio de los seguros.

Para la digitalización de los modelos de negocio de los seguros, es importante que el proceso de documentación ya no requiera el uso del papel o las firmas autógrafas. Como se deriva de los resultados de la encuesta, en muchos países existen requisitos que impiden que una o varias etapas del proceso se realicen electrónicamente, incluida la firma autógrafa, así como el suministro de información y la emisión de pólizas en papel. Entre los ejemplos de obstáculos a la digitalización se encuentra la Directiva de Distribución de Seguros (IDD) de la Unión Europea, que incluye, por omisión, el requisito del uso de papel. En una línea similar, el Reglamento Europeo de Productos Preempaquetados de Inversión Minorista Basados en Seguros (PRIIPS por sus siglas en inglés) incluye una disposición sobre la emisión de documentos en papel.

Los avances tecnológicos y los cambios en las expectativas de los clientes se presentan a un ritmo acelerado, lo cual representa un reto para los reguladores. Dado que el objetivo de la regulación puede describirse como la garantía de la estabilidad financiera, por un lado, y la protección de los intereses de los asegurados, por el otro, los reguladores tienen que buscar el equilibrio entre la innovación tecnológica y el cumplimiento de los objetivos de supervisión. No obstante, los obstáculos a la digitalización no solo surgen de las disposiciones de las aseguradoras ya que, por ejemplo, la normatividad sobre la protección de datos y la privacidad puede limitar su uso y las disposiciones sobre la localización de datos pueden convertirse en una restricción a los flujos de éstos a nivel internacional.

3. Resultados de la encuesta

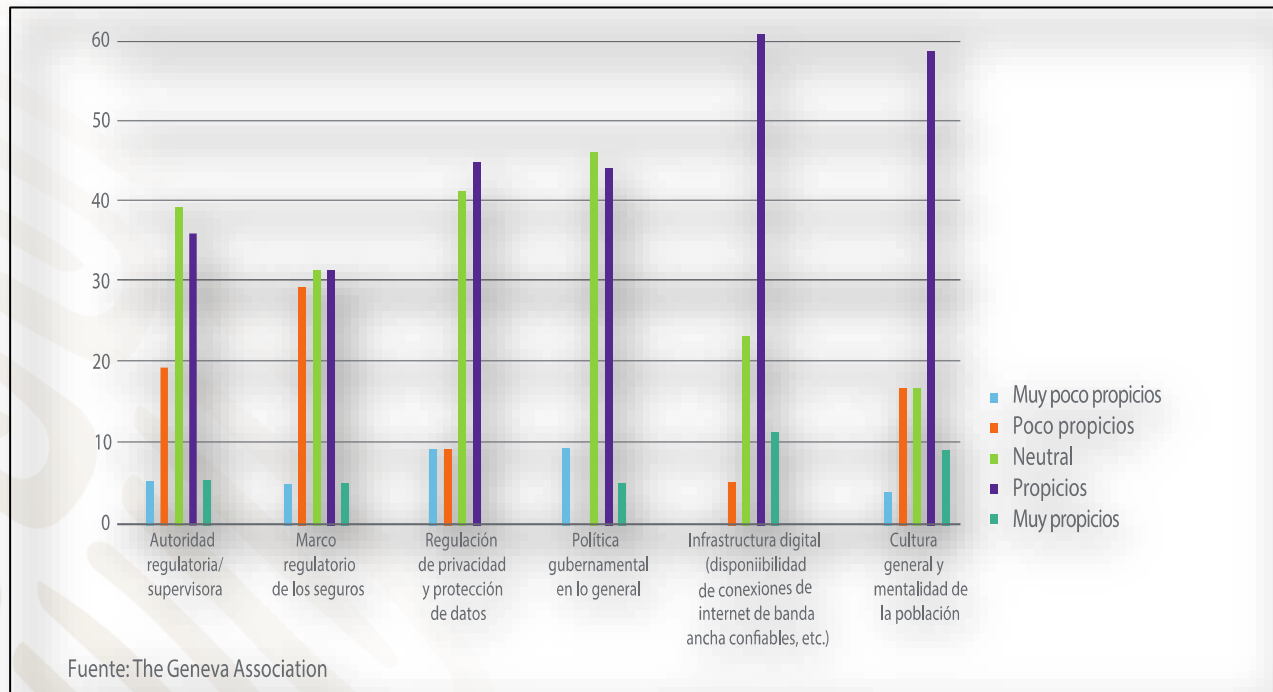
Con el fin de comprender de mejor manera cómo los marcos normativos y las decisiones de política afectan la capacidad de las aseguradoras para cambiar a un modelo de negocios totalmente digital, la *Geneva Association* realizó una encuesta entre aseguradoras de 16 países, durante julio-septiembre de 2020. La Asociación recibió 27 respuestas, abarcando los siguientes países: Argentina, Canadá, China, Alemania, Hong

Kong, India, Irlanda, Italia, Japón, Malasia, Myanmar, Singapur, España, Tailandia, Reino Unido y Estados Unidos. Entre las aseguradoras participantes se incluyen: aseguradoras mixtas (31%); aseguradoras de daños y perjuicios (23%); aseguradoras de vida y salud (31%); y reaseguradoras (15 por ciento).

3.1 El camino hacia a los modelos de negocio digital de los seguros.

Se solicitó a las participantes que clasificaran los factores más favorables de los modelos de negocio de seguros digitales, lo que permitió conocer el papel facilitador de los factores reguladores de los seguros frente a otros factores. En general las políticas gubernamentales, la infraestructura digital, la privacidad y la protección de datos no fueron percibidos como obstáculos, tampoco resultó un freno la idiosincracia cultural o la mentalidad de la población. Sin embargo, un 33% de los encuestados dijo que el marco regulatorio de los seguros era poco favorable y creaba barreras a la digitalización, mientras que 20% señaló que la autoridad reguladora/supervisora era poco benévola con los modelos digitales. En la *Gráfica 1* se presenta una visión general de cómo se perciben los distintos elementos en la promoción o restricción de los modelos de seguros digitales.

Gráfica 1. Elementos regulatorios y sociales que facilitan los modelos de negocio de los seguros digitales.



Entre las preocupaciones que se manifestaron están la falta de flexibilidad en las regulaciones existentes sobre los trámites y entrega de documentos por medios digitales, el uso obligatorio del papel y el tradicionalismo de la autoridad reguladora para permitir la práctica de venta digital solo para ciertos productos. En algunos países latinoamericanos, las aseguradoras que se autocalifican como "digitalmente avanzadas" perciben el marco normativo como un obstáculo menor. Por su parte, la autoridad y/o el marco regulatorio de los seguros se consideraron más propicios a la digitalización, en particular en Brasil, China, Malasia, Singapur, Canadá, Hong Kong, India, España y Estados Unidos.

3.2 Barreras regulatorias específicas para la digitalización

Se preguntó a los encuestados qué tipo de disposiciones normativas y políticas específicas constituían un obstáculo para la digitalización de sus negocios y si se había flexibilizado alguna normativa de manera temporal durante la primera oleada de la pandemia.

Las disposiciones sobre la obligación de entregar documentos en papel fue la barrera más frecuentemente señalada, con 46% de las participantes que indicaron que esto era un obstáculo, como en el caso de Argentina, Canadá, China, Alemania, India, Japón y los Estados Unidos. Por el contrario, si hubo flexibilización regulatoria para estas disposiciones en 2 casos específicos, Brasil y Japón.

El siguiente obstáculo identificado fue la regulación sobre el mecanismo para la distribución de los seguros y el 44% de los encuestados. Argentina, Canadá, Alemania, Hong Kong, Tailandia, Estados Unidos y el Reino Unido, lo consideraron un obstáculo. Asimismo, el 24% de las participantes indicaron que si habían recibido un alivio en materia de normatividad (Canadá, Hong Kong, India, Singapur, Sudáfrica y Estados Unidos).

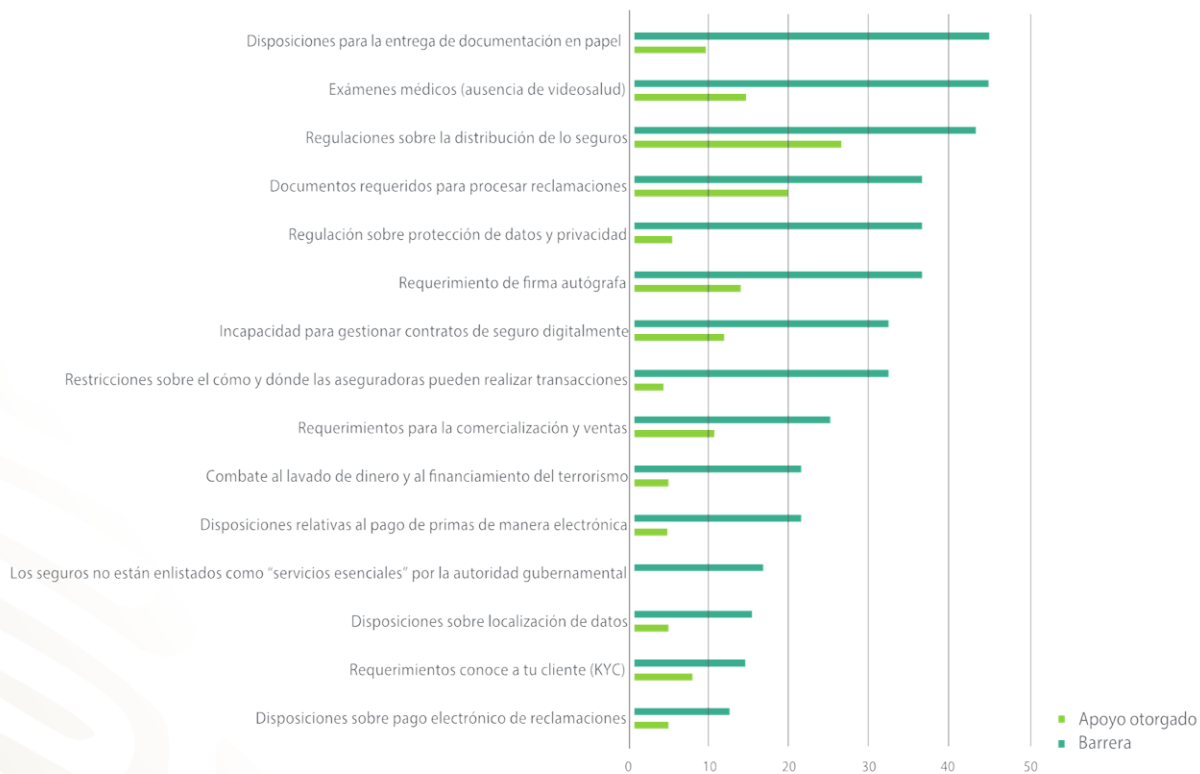
Los requisitos de examen médico, o la ausencia de disposiciones para video salud, impidieron o afectaron negativamente los esfuerzos de digitalización del 46% de las aseguradoras. Esta barrera fue señalada en Argentina, Canadá, China, Alemania, India, Japón, Reino Unido, Estados Unidos y Singapur. Por otra parte, se mencionó que las autoridades de Brasil, Canadá, Japón, Singapur y en algunos estados de Estados Unidos si proporcionaron un alivio normativo sobre el particular.

Casi el 40% de las encuestadas, entre las que se identifican aseguradoras de Argentina, Canadá, India, Japón, España y Estados Unidos, señalaron como un obstáculo las disposiciones sobre la imposibilidad de utilizar la firma electrónica.

Un tercio indicaron que se enfrentaban a obstáculos para suscribir contratos de forma digital, entre ellas Alemania, Hong Kong, India, Japón, España, Tailandia y Estados Unidos y en Brasil, Hong Kong y algunos estados de Estados Unidos si reportaron un alivio normativo.

En la Gráfica 2 se presenta un resumen de los obstáculos enfrentados y la medida en la que se proporcionó alivio a los negocios. Entre las acciones de apoyo destacan: flexibilización de los requisitos de firma autógrafa, autorización de la inscripción electrónica de "conozca a su cliente" (KYC) y la ejecución digital de contratos y reclamaciones.

Gráfica 2. Las disposiciones regulatorias significan una barreras para la digitalización (% de repuestas)



Fuente: The Geneva Association

3.3 Implicaciones comerciales y operacionales

También se solicitó a las aseguradoras encuestadas que indicaran el impacto comercial y operativo que tendrían ante la imposibilidad de realizar actividades digitales en medio de la pandemia. El impacto comercial se refiere a la pérdida de clientes e ingresos, mientras que el impacto operativo se refiere a la incapacidad de seguir operando ciertos segmentos del negocio, como los centros de servicios corporativos. Casi el 60% de las aseguradoras participantes enfrentaron costos adicionales, mientras que sólo una pequeña proporción (14%) no incurrió en dichos costos. Los costos adicionales podrían

incluir gastos para facilitar transacciones digitales (como la infraestructura de TI), pero también y más relevante para este estudio, los costos relacionados con los requisitos reglamentarios y de información.

Más del 50% de las encuestadas experimentaron pérdidas en ventas y el 50% sufrió un impacto operativo (el 23% moderado y el 10% grave). Casi un tercio (32%) informó de la pérdida de clientela, aunque en su mayoría de forma leve. No obstante, dado que la encuesta se realizó en medio del de la crisis del Covid-19, se espera que estos resultados se ajusten una vez que se cuente con mayor información.

4. Estudios de caso

En esta sección se examina la experiencia de 4 países. China y Singapur fueron seleccionados debido a que las aseguradoras indicaron que había pocos o ningún obstáculo a la digitalización, mientras que Estados Unidos y el Reino Unido son importantes mercados de seguros y, en consecuencia, merecen un análisis detallado.

4.1 China.

Aunque las aseguradoras chinas participantes señalaron algunos obstáculos políticos y normativos a la digitalización, las implicaciones comerciales y operativas fueron prácticamente inexistentes. La barrera más importante citada por las aseguradoras fue la normativa de protección de datos. Otros obstáculos menos significativos son los requisitos de exámenes médicos, los relativos a **KYC** y los estrictos requisitos de ventas y comercialización. Las barreras a la digitalización afectaron principalmente a las líneas de negocio que requieren atención personal o exámenes médicos. Sin embargo, en el caso de los productos de venta libre, no se detectaron barreras normativas o de política. De hecho, la comunidad reguladora china es considerada como una importante impulsora de la digitalización, como demuestra la notificación COVID-19 de febrero de 2020 de la Comisión Bancaria y de Seguros de China (CBIRC), que instruye a las aseguradoras para que promuevan activamente el negocio a través de canales digitales.

En su caso, la problemática se limita a un leve aumento de los costos y a un menor impacto operativo. China ocupó el primer lugar en cuanto a la capacidad de adaptación a los marcos digitales ya que todos los componentes (factores normativos y otros relacionados con la política gubernamental) fueron calificados como "acomodados", es decir se ajustaron. La combinación de las tres categorías mencionadas sitúa a China como un reto digital entre los países encuestados.

4.1.1 Estrategia de digitalización de China.

La digitalización a gran escala del negocio de seguros en China comenzó mucho antes del COVID-19 y está estrechamente vinculada a la estrategia de digitalización del gobierno central, lo cual minimizó la necesidad de instrumentar medidas bruscas de adaptación ante la pandemia. En el plan quinquenal de 2017 para el desarrollo del sector de los seguros en China, el CBIRC señaló que las compañías de seguros debían mejorar su capacidad de innovación, la prestación de servicios y aumentar el uso de internet y del *Big Data* para transformar digitalmente el sector. Tras la decisión tomada en 2018 de impulsar el desarrollo de una economía digital a estrategia nacional, la economía digital de China comenzó a crecer rápidamente, incluyendo los seguros. En mayo de 2020, el CBIRC emitió una directriz destinada a promover la digitalización de los seguros inmobiliarios, misma que estipula que, para 2022, el 80% de las ventas de seguros de no vida (incluidos los seguros de automóviles, agrícolas, de accidentes, de salud a corto plazo y del hogar) deben realizarse en línea e invita a las empresas a impulsar la digitalización en toda la cadena de valor. Asimismo, ya están en proceso iniciativas similares para otros tipos de seguros, incluidos los de vida.

En agosto de 2020, la CBIRC puso en marcha un plan de acción trienal (2020-2022) destinado a fomentar el desarrollo de alta calidad del sector asegurador. Uno de los principales pilares de este plan de acción es promover el uso de la tecnología digital, el *Big Data*, el cómputo en la nube, el Blockchain y la Inteligencia Artificial. Dado que China está liderando el desarrollo de las redes móviles de quinta generación (5G), los equipos y el despliegue, se espera que el uso del Internet de las Cosas (**IoT**) aumente rápidamente en los próximos años, lo que contribuirá a una mayor digitalización y automatización de los procesos y la interacción con los clientes.

4.2 Singapur

Las aseguradoras de Singapur informaron de una baja en las ventas durante la primera oleada de la pandemia del COVID-19. Aunque probablemente la situación económica haya sido la causa más probable, los resultados de la encuesta indican que las preferencias de los clientes por la compra de seguros a través de canales presenciales también pudo ser un factor. Por ejemplo, en el caso de los seguros de vida las primas de nuevos negocios disminuyeron un 13% en el primer semestre de 2020 en comparación con el mismo período de 2019. Los resultados de la encuesta, sin embargo, sugieren que hay pocas barreras regulatorias para la digitalización, lo cual se asocia con el mínimo impacto reportado en las aseguradoras. En términos generales, la política, el marco normativo y la cultura se perciben como muy favorables a los modelos de negocio digitales.

4.2.1 Estrategia de digitalización de la autoridad monetaria de Singapur.

Las estrategias de Singapur para facilitar la digitalización y la innovación son notables. La Autoridad Monetaria de Singapur (MAS) fomenta la innovación a través de diversos esquemas para apoyar los esfuerzos de digitalización de las instituciones financieras, entre ellos el Plan de Tecnología e Innovación del Sector Financiero Tecnológico y los Subsidios para la Aceleración Digital. Estos tienen como objetivo apoyar a las empresas en la adopción de soluciones digitales, con el fin de aumentar su productividad, reforzar la resiliencia operativa y mejorar la gestión de riesgos. Otro elemento importante es que las normas y los requisitos impuestos por la MAS son tecnológicamente agnósticos, lo que significa que durante el cierre por la pandemia, las aseguradoras pudieron transferir fácilmente sus operaciones a los canales digitales utilizando tecnologías libremente elegidas, siempre que se establecieran los controles necesarios para salvaguardar el negocio, la resiliencia del negocio y los intereses de los asegurados.

4.2.2. Interacción con la industria.

Buena parte del éxito de Singapur se debe a que se identificaron rápidamente los posibles obstáculos, facilitados por la cultura del diálogo y las interacciones continuas entre el regulador y las aseguradoras. La MAS colabora estrechamente con el sector y supervisa las áreas que se beneficiarían de una mayor digitalización, tanto en términos de experiencia del cliente como de eficiencia operativa de las aseguradoras. El regulador no solo se comprometió con el sector para entender sus necesidades de digitalización, también fortaleció la vigilancia sobre las medidas de continuidad del negocio de las aseguradoras, los acuerdos de subcontratación y la adecuación del capital, al tiempo que se atiende de forma preventiva el riesgo del fraude cibernético a través de circulares de supervisión. Más allá de la digitalización, las medidas de ayuda a los asegurados relacionadas con la COVID-19 se diseñaron en estrecha colaboración con el sector.

4.2.3. Respuesta de la MAS a los obstáculos regulatorios que experimentan las aseguradoras.

A pesar de que la transición digital en Singapur ha sido fluida, en general, se han identificado algunos obstáculos, como la regulación para la distribución de seguros, los requisitos sobre los exámenes médicos y sobre la protección de datos personales y la privacidad. Respecto a la regulación en la distribución, se prevé una flexibilización en varias disposiciones reguladoras, incluyendo un período de gracia para los agentes de seguros que aún no han cumplido con los requisitos del examen médico (en seguros de salud y seguros generales). Además, la normativa vigente prohíbe la venta por teléfono de determinados rubros de productos de seguros (principalmente para accidentes y salud), prohibición que fue levantada temporalmente.

Los resultados de la encuesta indican que el requisito de examen médico para la suscripción de una póliza fue un obstáculo durante la pandemia. Tras la verificación con la MAS, se identificó que el marco normativo ofrece a las aseguradoras flexibilidad en cuanto a los exámenes médicos con fines de suscripción, sin necesidad de una aprobación reglamentaria previa. Dado que los proveedores de servicios médicos tuvieron que aplazar los servicios sanitarios no esenciales debido a las restricciones de movilidad, la MAS invitó a las aseguradoras a encontrar alternativas para garantizar que la cobertura y los servicios del seguro continuaran vigentes sin dejar de gestionar los riesgos de suscripción. Las aseguradoras adoptaron, discrecionalmente, diversas medidas en lugar de los exámenes médicos formales. Algunos ejemplos son el uso de información médica autodeclarada y la emisión de pólizas con exclusiones o cargas de información hasta la recepción de las pruebas médicas requeridas.

La última barrera mencionada por las encuestas fue la regulación sobre la protección de datos y la privacidad. En Singapur, la Comisión para la Protección de Datos Personales (PDPC) supervisa y administra la Ley de Protección de Datos Personales y en función de dicha Ley las organizaciones deben asegurarse que los datos bajo su control están protegidos contra el acceso y el uso no autorizados. Para las aseguradoras, esto significa cerciorarse de que existan suficientes controles, por ejemplo: un limitando el acceso a los datos sensibles y la aplicación de determinadas restricciones de acceso al sistema para el personal que trabaja a distancia. El PDPC amplió los plazos de cumplimiento durante la pandemia para garantizar una transición fluida.

4.3 Estados Unidos

En Estados Unidos, la normativa de seguros varía según la autoridad aseguradora estatal. En general, las restricciones de movilidad provocadas por la pandemia de SARS-CoV-2 no causaron una interrupción significativa de las actividades comerciales de los seguros. Desde el inicio de la pandemia, los gobiernos estatales y federales identificaron a los seguros como un servicio esencial, lo que permitió a las aseguradoras continuar con las operaciones pertinentes "en persona". Las aseguradoras también fueron capaces de trasladar rápidamente la mayoría de sus operaciones e interacciones con los clientes al trabajo a distancia. Además, la mayoría de las autoridades estatales se adecuaron a las necesidades de las aseguradoras y les concedieron apoyos temporales, por ejemplo, fomentando la capacitación y los exámenes a distancia para el licenciamiento de productos. También permitieron de manera temporal la concesión para el licenciamiento de productos, promovieron la firma electrónica y la entrega de documentación por medios electrónicos en la medida en que lo permitiera la normatividad, concediendo

ciertas demoras en la presentación de documentos reglamentarios y exenciones para las protocolizaciones en línea.

No obstante lo anterior, se requiere continuar trabajando para que las aseguradoras y los consumidores se beneficien plenamente de la digitalización. Las autoridades y el sector asegurador se están comprometiendo a dar carácter permanente a algunas medidas de alivio temporal y a modificar las políticas y normatividad obsoletas, según sea el caso, a fin de reflejar las actuales necesidades y expectativas de los consumidores. A continuación, se examina con más detalle el marco de política en Estados Unidos a nivel federal y estatal.

4.3.1 Disposiciones sobre la documentación en papel.

En Estados Unidos, las leyes federales y estatales regulan el uso de las comunicaciones digitales. En general, estas leyes permiten las comunicaciones en línea y la transmisión de documentos, siempre que el cliente consienta su entrega digitalmente y demuestre razonablemente que puede recibirlas en línea. Sin embargo, en la práctica, estas leyes han creado un proceso engorroso. Muchas aseguradoras de Estados Unidos. llevan a cabo sus actividades a través de portales seguros en los que los clientes a menudo deben entregar la documentación, verificar su identidad y enviar la información por canales seguros sin que se permitan mecanismos de comunicación alternativos.

Además, en varios estados se continúa exigiendo la firma autógrafa para determinados productos y contratos y diversos organismos federales también exigen, en su normativa, la firma autógrafa. Cabe señalar que algunos estados han logrado avances significativos, ya que hasta la fecha, más de 30 estados han promulgado leyes o emitido boletines del Departamento de Seguros que permiten la entrega electrónica de formularios y notificaciones de pólizas. Además, casi todos los estados han adoptado leyes que permiten la “prueba de seguro” mediante el uso de un dispositivo electrónico.

4.3.2 Exámenes médicos/videosalud.

Los reconocimientos médicos pueden formar parte del proceso de solicitud de pólizas de seguro de vida y salud, así como de las investigaciones de siniestros relacionados con el seguro de salud. Estos exámenes suelen requerir de una cita en persona realizada por instituciones médicas y profesionales contratados por la aseguradora. Desde el inicio de la pandemia, a principios de 2020, se redijo la obligación de requisito de exámenes médicos en persona y las aseguradoras y los proveedores cambiaron sus procesos comerciales. En algunos casos, las aseguradoras se abstuvieron de realizar los reconocimientos médicos y en otros intentaron llevarlos a cabo de forma virtual, por ejemplo, a través de videoconferencia.

Los principales obstáculos que enfrentaron las aseguradoras en sus esfuerzos por virtualizar los reconocimientos médicos fueron los requisitos de la Ley de Portabilidad y



Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA). La HIPAA es estricta respecto al intercambio de la Información Sanitaria Protegida, que en general no se permite a menos que se cumplan ciertas salvaguardias específicas. La HIPAA es administrada por el Departamento de Salud y Servicios Humanos, que publicó unas directrices que permitían cierta desviación de los requisitos estándar de la HIPAA a la luz de la pandemia de COVID-19 (sin la aplicación de posibles sanciones), pero no alivió todas las barreras relacionadas con el intercambio digital de la Información Sanitaria Protegida.

4.3.3 Inscripción a través de un portal específico, verificación de identidad y entrega proactiva de documentación por medios electrónicos.

Dado que tanto las leyes federales como las estatales rigen el proceso de comunicación por medios electrónicos, todas ellas tendrían que revisarse antes de que las aseguradoras pudieran realizar cualquier modificación significativa en sus actuales procesos de comunicación electrónica. Se trata de un proceso largo y complejo, que requiere del apoyo de una multitud de partes interesadas. Además de las leyes sobre la comunicación a través de medios electrónicos, hay otras leyes y reglamentos que tendrían que actualizarse y armonizarse para que las aseguradoras realicen comunicaciones y transacciones electrónicas completas y coherentes en Estados Unidos.

En general, las autoridades de seguros federales y estatales y las autoridades responsables de Estados Unidos ofrecieron una serie de facilidades que permitieron a las aseguradoras continuar con sus operaciones y ofrecer productos y servicios al público, al tiempo que se reducía la interacción personal. La pandemia y la oferta de ciertas facilidades temporales demostraron que las aseguradoras pueden realizar sus actividades de forma digital, sin sacrificar el nivel de atención en razón de la protección del cliente y, al mismo tiempo, mejorando su experiencia. La demanda de transacciones digitales por parte de los clientes está ahora en su nivel más alto.

El sistema normativo estadounidense es muy complejo, ya que las aseguradoras están sujetas a leyes, reglamentos y supervisiones, tanto estatales como federales. El sector se congratula de seguir colaborando estrechamente con todas las partes interesadas para dar carácter permanente a las adaptaciones de emergencia a corto plazo y también para proseguir los esfuerzos de modernización de las leyes y reglamentos existentes, así como responder a la evolución de las necesidades y expectativas de los consumidores. La industria está decidida a seguir trabajando con las autoridades estatales para sensibilizar a las autoridades responsables acerca de los cambios legales y reglamentarios requeridos para permitir la transición ordenada hacia un marco de seguro digital.

4.4 Reino Unido

El sector asegurador en el Reino Unido puede ser considerado como uno de los más exitosos en Europa en términos de digitalización. Sin embargo, los resultados de la encuesta apuntan a la existencia de algunos obstáculos, en particular la regulación en la distribución de seguros.

En general, las aseguradoras del Reino Unido han experimentado una transición digital exitosa y muchas de ellas se han planteado seguir con los modelos de negocio a distancia después de la parte complicada de la pandemia. No obstante, se observaron algunos obstáculos, derivados de la normativa sobre la protección de datos y del acceso a los datos de los clientes, así como las disposiciones en torno a la emisión de documentos en papel - sobre todo respecto a las renovaciones anuales, que se entregan vía correo, tal y como estipula la normativa de distribución de seguros. Los reguladores y las empresas colaboraron estrechamente y ofrecieron facilidades para eliminar los obstáculos y para dar tiempo a que las aseguradoras encuentren soluciones a largo plazo (trabajar en el acceso seguro a los documentos y mejorar la ciberseguridad cuando se utilizan redes domésticas, etc.).

Un factor que contribuyó al éxito en el Reino Unido consiste en que las aseguradoras, los reguladores y los consumidores ya estaban relativamente digitalizados antes de que llegara la pandemia del COVID-19, por lo que no fueron necesarios cambios radicales. De hecho, la mayoría de los seguros se compran en línea, muchas interacciones con los clientes se producen a través de chatbots o por teléfono y las reclamaciones se presentan frecuentemente en línea. La tendencia es hacia una mayor digitalización y la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) está liderando el camino en términos de sandboxes regulatorios, *openbanking* (con fuerte potencial para las aseguradoras) e InsurTech.

5. Conclusiones y recomendaciones

Los resultados de la encuesta revelan la existencia de una serie de obstáculos normativos y burocráticos comercialmente relevantes para los modelos de negocio de los seguros, que se tradujeron en costos adicionales durante la transición forzada a modelos de negocio digitales durante el cierre por la pandemia. Como resultado de los hallazgos y las lecciones aprendidas durante la pandemia de COVID-19, las siguientes recomendaciones para los reguladores y supervisores podrían constituirse como un buen primer paso hacia la construcción de marcos regulatorios más propicios para la digitalización. Además de que las aseguradoras pueden tomar medidas destinadas a mitigar las implicaciones comerciales adversas asociadas a las barreras regulatorias.

5.1 Recomendaciones para reguladores y supervisores:

- I. Implantar un marco regulatorio tecnológico agnóstico para garantizar que la regulación se adapte a los futuros avances en la materia.
 - Modificar las disposiciones sobre las firmas autógrafas y permitir la firma electrónica. En algunas jurisdicciones, esto significaría convertir en permanente el apoyo otorgado durante la pandemia, mientras que en otros casos significaría ampliar las disposiciones existentes sobre la firma electrónica más allá de los productos "más sencillos" hacia los que ahora se venden sólo a través de medios interpersonales.
 - Permitir la verificación de Identidad digitalmente y apoyar la incorporación de los clientes a través de medios digitales.
 - Ampliar la posibilidad de realizar los exámenes médicos por medios digitales, incluyendo las disposiciones sobre videosalud.
 - Eliminar los requisitos de la documentación en papel, por omisión, e introducir el acuse de recibo electrónico de los documentos.
- II. Adaptar la normativa de protección de datos y de privacidad para eliminar los obstáculos al video trabajo o trabajo en casa. Como se ha demostrado muchos países, esto puede hacerse sin comprometer la privacidad y la protección de datos.
- III. Mejorar la cooperación entre supervisores y reguladores, así como con el sector asegurador.
- IV. Profundizar la cooperación y coordinación reguladora internacional en materia de digitalización, incluyendo el intercambio de mejores prácticas, con la potencial participación de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros. (IAIS).

5.2 Recomendaciones para las aseguradoras:

- I. Aprovechar las oportunidades de digitalización dentro de los actuales marcos normativos y políticos.
 - La encuesta revela que las distintas aseguradoras perciben de manera diferente los marcos normativos.
 - aseguradoras que se autocalifican como digitalmente avanzadas consideran que el marco político y normativo vigente es menos restrictivo a diferencia de lo que opinan las aseguradoras que no se consideran "digitales".
- II. Llevar a cabo ejercicios de intercambio con sus pares digitalmente avanzadas, con la comunidad reguladora y con los encargados de la política en materia digital.



La mejora en las relaciones entre pares, pero también con las empresas tecnológicas (FinTech), puede ayudar a que las aseguradoras aceleren la transformación digital dentro de los límites de los actuales marcos regulatorios y políticos. La colaboración con los reguladores y las autoridades responsables en materia digital mejoraría la comprensión mutua y allanaría el camino para la eliminación de barreras.

III. Innovar aprovechando la tecnología para reforzar el cumplimiento normativo.

La distribución de productos menos complicados (de no vida) a través de canales digitales ya es habitual en muchos mercados. Sin embargo, las ventas de productos más complejos, que tradicionalmente dependen del trato interpersonal se vieron afectadas durante los cierres. Por mucho que los cambios normativos ayuden a facilitar la distribución digital de estos productos, las aseguradoras tendrían que demostrar a los reguladores que la distribución a través de los canales digitales no perjudica la consecución de los objetivos normativos y de cumplimiento.

La digitalización proporciona a las aseguradoras y a sus clientes ventajas que son especialmente útiles cuando no pueden producirse interacciones personales, una situación que se presentó de manera clara durante los cierres inducidos por la COVID-19. Los marcos normativos y las políticas desempeñan un papel importante en la creación de un entorno propicio para los modelos de negocio de seguros digitales.

@@@

Fuente: *The Geneva Association. Regulatory Considerations for Digital Insurance Business Models. Marzo de 2021.*

* **The Geneva Association**, creada en 1973, es una asociación mundial de compañías de seguros y sus miembros son los directores generales de seguros y reaseguros. Su misión es identificar e investigar las tendencias que impactan al sector asegurador, desarrollar recomendaciones para la industria y los responsables políticos; proporcionar una plataforma a sus miembros, responsables políticos, académicos y organizaciones multilaterales y no gubernamentales para debatir estas tendencias y recomendaciones; llegar a los líderes mundiales de opinión y a organizaciones influyentes para destacar y comprender los riesgos que permitan construir economías y sociedades resilientes y prósperas.

** **La tecnología agnóstica** implica que algo no tiene limitaciones a lo que se conoce. Permite que algo funcione con precisión sin conocer los detalles básicos.