

Consideraciones de carácter regulatorio para los modelos de negocio digitales de seguros



CENTRO DE
INVESTIGACIONES
PARA EL DESARROLLO
DEL SEGURO

Informe puesto a disposición a CIDeS por la Geneva Association, traducido al español en colaboración con MAPFRE Economics.

Resumen informativo

Marzo 2021

Consideraciones de carácter regulatorio para los modelos de negocio digitales de seguros

Dennis Noordhoek, *The Geneva Association*

The Geneva Association

The Geneva Association fue creada en 1973 y es la única asociación mundial de compañías de seguros; nuestros miembros son directores generales de empresas de seguros y reaseguros. Sobre la base de una investigación exhaustiva realizada en colaboración con nuestros miembros, instituciones académicas y organizaciones multilaterales, nuestra misión es identificar e investigar las tendencias clave que posiblemente configuren o influyan en el sector de los seguros en el futuro, con especial énfasis en lo que está en juego para el sector; ofrecer recomendaciones para el sector y para los responsables de elaborar las políticas; brindar una plataforma a nuestros miembros, a los responsables de elaborar las políticas, académicos y organizaciones multilaterales y no gubernamentales para analizar estas tendencias y recomendaciones; llegar a los líderes de opinión a nivel global y a las organizaciones influyentes para destacar las contribuciones positivas de los seguros a fin de entender mejor los riesgos y crear economías y sociedades prósperas y, de este modo, un mundo más sostenible.

Agradecimientos

Este resumen informativo se basa en una encuesta de empresas de seguros y reaseguros llevada a cabo en julio y septiembre de 2020. *The Geneva Association* agradece a todas las aseguradoras que participaron en la encuesta, a los miembros del Grupo de trabajo sobre políticas públicas y regulaciones, así como a los representantes de las comunidades reguladoras y aseguradoras en general que contribuyeron a los estudios de casos.

Nuestro especial agradecimiento a Maya Zamor (Prudential Financial), William Vidonja (Insurance Europe), Shantell Isaac (MetLife), Xinyu Gong (PICC), Ben Howarth (Association of British Insurers) y Kenichiro Namiki (The General Insurance Association of Japan).

Créditos de las fotografías:

Portada: Peshkova / Shutterstock.com

Publicaciones de *The Geneva Association*:

Pamela Corn, directora de comunicación

Hannah Dean, redactora y directora de contenidos

Petr Neugebauer, director de medios digitales

Cita sugerida:

The Geneva Association. 2021. *Consideraciones regulatorias para modelos de negocio digitales de seguros*. Autor: Dennis Noordhoek. Marzo.

© The Geneva Association,

2021 Todos los derechos

reservados

www.genevaassociation.org

Contenido

1. Resumen ejecutivo	4
2. Modelos de negocio digitales y sus fundamentos	6
21 La cadena de valor de los seguros	6
22 Definición de transformación digital y digitalización	7
23 Beneficios de la transformación digital	7
24 Regulación y modelos de negocio digitales de seguros	9
3. Resultados de la encuesta	10
31 Capacidad de adaptación a los modelos de negocio digitales de seguros	10
32 Barreras regulatorias específicas para la digitalización	11
33 Repercusiones comerciales y operativas	12
4. Estudios de casos	14
41 China	14
42 Singapur	15
43 Estados Unidos	16
44 Reino Unido	17
5. Conclusiones y recomendaciones	18
Referencias	20



1. Resumen ejecutivo

La pandemia de COVID-19 y los consecuentes confinamientos obligaron a muchas empresas aseguradoras a acelerar la transición hacia modelos de negocio digitales. En muchos países, esta transición ha tenido un éxito sorprendente. Sin embargo, la crisis también ha puesto de manifiesto el papel fundamental que desempeñan los marcos regulatorios nacionales, ya sea para obstaculizar o facilitar el cambio hacia la digitalización del sector de los seguros.

Los confinamientos por la pandemia de COVID-19 pusieron de manifiesto el papel fundamental de los marcos regulatorios nacionales ya sea para obstaculizar o facilitar el cambio hacia la digitalización en el sector de los seguros.

La digitalización no es un objetivo en sí mismo, sino que ofrece a las aseguradoras y a sus clientes ventajas que resultan especialmente útiles en situaciones en las que no pueden producirse interacciones presenciales, lo que se puso de manifiesto en su máxima expresión durante los confinamientos provocados por la pandemia de COVID-19. La digitalización genera un aumento de la velocidad y la eficacia, independientemente de dónde se encuentre el cliente, y garantiza un mejor servicio y satisfacción del cliente.

Sin embargo, estas ventajas solo pueden materializarse si se cumplen determinadas condiciones. Los marcos regulatorios y las políticas desempeñan un papel fundamental a la hora de crear un entorno propicio para los modelos de negocio digitales de seguros, en lugar de obstaculizar (de manera involuntaria) la digitalización. En este contexto, analizamos las barreras regulatorias para la digitalización de los modelos de negocio de seguros.

Para entender mejor la función y el impacto de la regulación en la digitalización, *The Geneva Association* realizó una encuesta entre las empresas aseguradoras, cuyos resultados constituyen la base de este informe.

Resultados principales

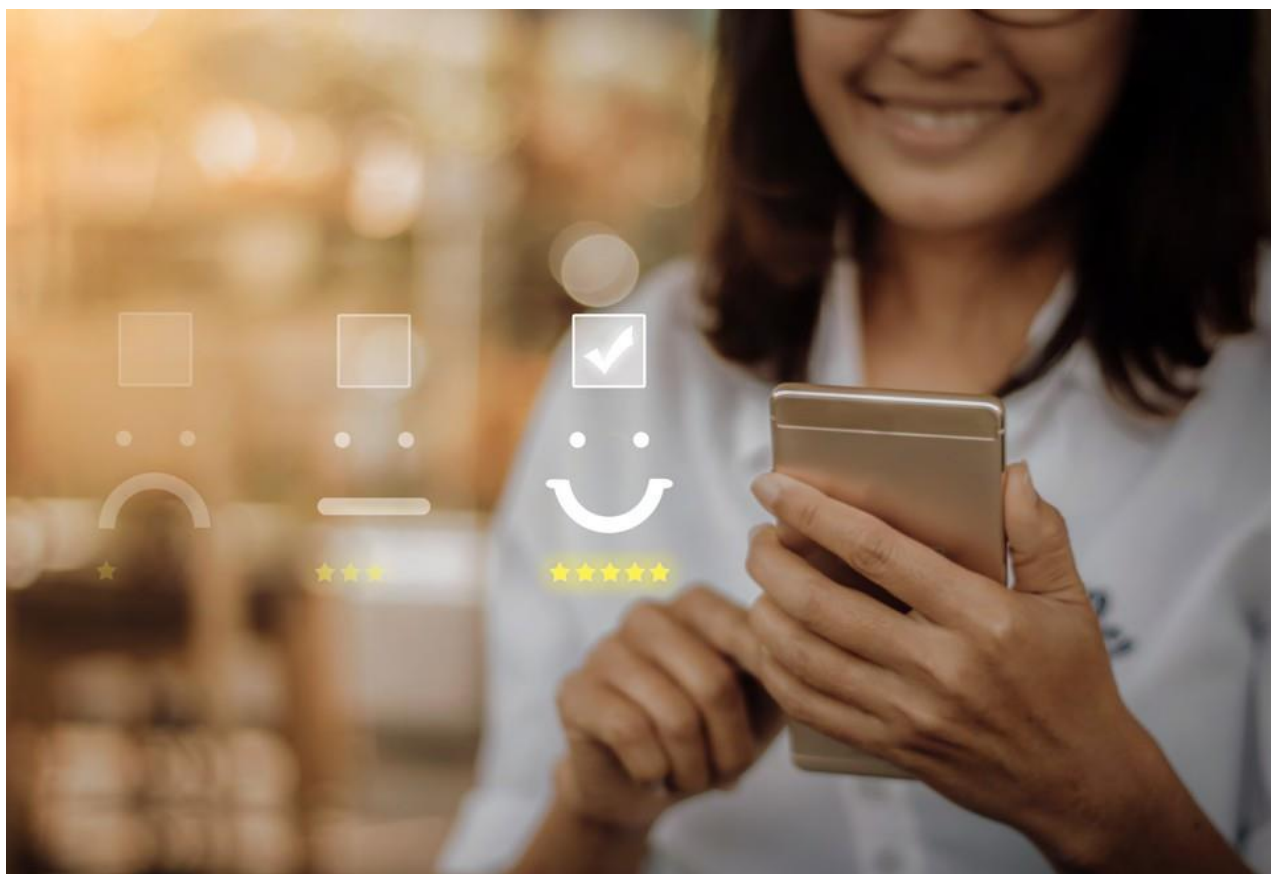
- 1. Los marcos regulatorios de los seguros** se consideran mucho menos propicios hacia la digitalización que los factores a nivel macro, como las políticas gubernamentales, la infraestructura digital y la cultura local.
- 2. Las tres barreras regulatorias más citadas** son las disposiciones que exigen la entrega de documentación impresa, la regulación sobre la distribución de seguros y la falta de disposiciones sobre telemedicina para los procedimientos de exámenes médicos.
- 3. Las barreras regulatorias para la digitalización** derivaron en costos adicionales para el 60 % de las aseguradoras durante los confinamientos a raíz de la pandemia de COVID-19, y el 50 % de las aseguradoras señalaron pérdidas de ventas o repercusiones operativas.
- 4. El compromiso y la cooperación** entre los entes reguladores y el sector de los seguros, y un marco normativo independiente/agnóstico a la tecnología son los dos factores más comunes para la creación de regímenes propicios.

Los países en los que las aseguradoras manifestaron tener pocas barreras tienen en común una sólida cooperación entre los reguladores y el sector de los seguros y un marco de supervisión independiente de la tecnología.

Los resultados de la encuesta, y los estudios de casos adicionales presentados en este informe, respaldan los esfuerzos constantes para desarrollar un entorno regulatorio y de políticas que sea más propicio para la digitalización de los seguros. Los reguladores deberían adoptar un marco independiente de la tecnología, que permita dar cabida a futuros avances

tecnológicos, mientras que las exenciones regulatorias concedidas durante los confinamientos para permitir las firmas electrónicas deberían ser de carácter permanente, y ampliarse potencialmente a todas las categorías de productos. Del mismo modo, es necesario seguir trabajando en el ámbito de las identidades electrónicas, lo que requiere iniciativas tanto de los entes reguladores de seguros como de la comunidad a cargo de formular las políticas en general.

Invitamos a los entes reguladores y a los responsables de elaborar las políticas a colaborar con el sector para identificar los obstáculos a la digitalización y encontrar formas de eliminarlos sin dejar de cumplir los objetivos de regulatorios. También alentamos a los entes reguladores a profundizar en los intercambios con sus pares, especialmente en países que cuentan con un próspero ecosistema de seguros digitales, como es el caso de Singapur y China.





2. Modelos de negocio digitales y su fundamento

A medida que se extendía la pandemia de COVID-19, las aseguradoras tuvieron que cambiar su forma de trabajar prácticamente de la noche a la mañana. Muchas aseguradoras continuaron prestando servicios a sus clientes adoptando un *modus operandi* digital, aunque la facilidad y rapidez con la que esto ocurrió fue muy variable de un país a otro. La transformación digital ocupa un lugar destacado en la agenda estratégica de las aseguradoras, pero el sector en su conjunto ha tardado más en cambiar que otros segmentos del sector financiero, entre otros motivos debido al entorno regulatorio y de políticas específico.¹

Según una encuesta realizada por Willis Towers Watson, muchos ejecutivos del sector de seguros señalan que los requisitos regulatorios son una de las barreras más apremiantes para la digitalización.² Muchas de estas barreras se volvieron más evidentes durante la pandemia, ya que las empresas se vieron obligadas a llevar a cabo una transición hacia la digitalización en respuesta a los confinamientos por la pandemia de COVID-19. Sobre la base de los resultados de la encuesta, este informe analiza las barreras regulatorias para la digitalización de los seguros, pero también cómo la colaboración eficaz entre los entes reguladores/supervisores y el sector ha dado lugar a la transición digital en respuesta a la pandemia de COVID-19.

2.1 La cadena de valor de los seguros

La crisis causada por la pandemia de COVID-19 ha obligado a muchas aseguradoras de todo el mundo a acelerar sus iniciativas de digitalización.³ La digitalización, cuando es técnicamente viable, afecta a todos los elementos de la cadena de valor de los seguros (véase la Figura 1).⁴ Sin embargo, dado que los confinamientos causados por la pandemia de COVID-19 influyeron sobre todo en la manera en que las aseguradoras trabajan e interactúan con sus clientes, este informe 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, por ejemplo, la administración de pólizas y la gestión de siniestros.

1 Merger Market 2017.

2 Willis Towers Watson 2017.

3 Hay 2020.

4 Eling y Lehmann 2018.

Figura 1: La cadena de valor de los seguros.



Fuente: Adaptado de Swiss Re & Eling y Lehmann

22 Definición de transformación digital y digitalización

En la actualidad, la digitalización se considera imprescindible para lograr cambios sustanciales en mejorar la eficacia y la experiencia del cliente. Antes de abordar este tema, es importante definir qué entendemos por digitalización y transformación digital. Eling y Lehmann han llevado a cabo una investigación sobre el tema de la digitalización en los seguros y la han definido 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 comerciales'.⁶ 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.⁷

23 Ventajas de la transformación digital

La digitalización de los modelos de negocio de seguros ofrece importantes ventajas tanto para los clientes como para las

aseguradoras, entre ellas, una mayor rapidez y eficacia; la interacción, independiente de la ubicación (de ahí la capacidad de llegar a los clientes desatendidos en el mundo analógico); la mejora del servicio y la satisfacción del cliente, así como el pago automatizado de los siniestros y medios adicionales para detectar casos de fraude.⁸ Cabe señalar que, en determinadas culturas, los clientes prefieren el asesoramiento en persona, sobre todo para los productos más sofisticados. En el Cuadro 1, se detallan las repercusiones específicas de la digitalización en los elementos de la cadena de valor de los seguros.

La digitalización de los modelos de negocio de seguros ofrece importantes ventajas tanto para los clientes como para las aseguradoras, entre ellas un aumento de la rapidez y la eficacia, una interacción independiente de la ubicación y una mejora del servicio al cliente y la satisfacción del cliente.

⁵ Swiss Re 2014; Eling y Lehmann 2018.

⁶ Eling y Lehmann 2017.

⁷ Back et al. 2016.

⁸ Ibid.

Cuadro 1: Repercusiones de la digitalización en los elementos de la cadena de valor de los seguros

Elemento de la cadena de valor	Procesos involucrados	Impacto en la cadena de valor
 Comercialización	- 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	- Mayor disponibilidad de datos para una mejor segmentación de los clientes (<i>big data</i>) - Mayor capacidad para la venta cruzada
 Desarrollo de productos	Precio de los productos (actuarial)	- Mejores precios y más detallados en función del riesgo - Servicios de prevención y protección
 Ventas	- Captación de clientes - Venta de productos	- Ventas automatizadas mediante <i>chatbots</i>/inteligencia artificial (IA) - Ventas independientes de la ubicación (video) - Canales de información adicionales y mejorados - Emisión de pólizas electrónicas
 Suscripción de pólizas	- Gestión de las solicitudes - Evaluación de riesgos - Evaluación de los términos de las pólizas o contratos de seguro	- Evaluaciones de riesgos más eficaces y precisas gracias al procesamiento de imágenes y la inteligencia artificial - Mayor cantidad de datos para la evaluación de los riesgos (con la posibilidad de eliminar la asimetría de la información). - Despliegue de la telemática que genera datos sobre el riesgo para el cliente - Suscripción automatizada - Contratos digitalizados
 Servicio posventa	Atención a las peticiones de los clientes	- Servicios de prevención y reducción de riesgos - Respuestas automatizadas a las consultas de los clientes - Interacción entre la aseguradora y el cliente independiente de la ubicación mediante videollamadas o chats en directo para atender las consultas
 Gestión de reclamaciones	- Liquidación de siniestros - Investigación de fraudes	- Evaluación y pago automatizados por siniestros (IA) - Mayor capacidad de prevención del fraude (<i>big data</i>)

Fuente: Adaptado de Eling y Lehmann⁹

A los efectos de este informe, es importante ser consciente de que las ventajas de la digitalización solo pueden materializarse si se cumplen determinadas condiciones. Las aseguradoras deben contar con la infraestructura de tecnología de la información (TI)¹⁰ y operar en un entorno propicio para los modelos de negocio digitales (es decir, que no existan políticas o marcos regulatorios que dificulten la digitalización a nivel macro; y que se cuente con conexiones de internet de banda ancha rápidas y asequibles). Por último, el marco regulatorio de los seguros debe permitir que los procesos de seguros se realicen de manera electrónica.

24 Regulación y modelos de negocio digitales de seguros

Para digitalizar los modelos de negocio de seguros, es importante que el proceso que se muestra en la Figura 1 pueda completarse de manera electrónica, sin necesidad de recurrir a documentos impresos o firmas autógrafas en ningún momento. Como muestran los resultados de nuestra encuesta, muchas jurisdicciones tienen requisitos que impiden que una o varias etapas del proceso se realicen de manera electrónica, incluida las firmas autógrafas, el suministro de información y la emisión de pólizas impresas. Entre los ejemplos de obstáculos a la digitalización se encuentran la Directiva de Distribución de Seguros (IDD, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea, que incluye por defecto, el requisito del uso de documentación impresa.¹¹ En una línea similar, el Reglamento europeo sobre productos de inversión minorista empaquetados y basados en seguros (PRIIPS,

por sus siglas en inglés) incluye una disposición sobre la emisión de documentos impresos.

Los avances tecnológicos y los cambios en las expectativas de los clientes se producen a un ritmo vertiginoso, lo que representa un desafío para los entes reguladores que deben seguir el ritmo.¹² Dado que el objetivo de la regulación de los seguros es garantizar la estabilidad financiera, por un lado¹³, y proteger los intereses de los asegurados, por el otro¹⁴, los entes reguladores deben encontrar el equilibrio entre la innovación tecnológica y el cumplimiento de los objetivos de supervisión. Los obstáculos a la digitalización no solo surgen de las disposiciones regulatorias en materia de seguros. Las regulaciones sobre la protección de datos y la confidencialidad, por ejemplo, pueden limitar el uso de los datos¹⁵ y las disposiciones sobre la localización de datos pueden plantear restricciones a los flujos de datos a nivel internacional.

Los obstáculos a la digitalización no solo surgen de las disposiciones regulatorias de los seguros. La protección y confidencialidad de los datos pueden limitar el uso de los datos, y las disposiciones sobre localización de datos pueden imponer restricciones a los flujos de datos a nivel internacional.



10 En 2019, el gasto anual mundial en tecnología digital por parte del sector de los seguros se estima en 185.000 millones de dólares, frente a los más de 1 billón de dólares que gastan en tecnología los 161 bancos minoristas y comerciales más importantes.
https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-102/accenture-banking-does-digital-leadership-matter.pdf

11 Insurance Europe (año desconocido).

12 OCDE 2017.

13 Skipper y Kwon 2007.

14 OCDE 2018.

15 Hay 2020.



3. Resultados de la encuesta

Con el fin de entender mejor cómo los marcos regulatorios y los políticos afectan la capacidad de las aseguradoras para cambiar por un modelo de negocio íntegramente digital, *The Geneva Association* llevó a cabo una encuesta entre aseguradoras de 16 países durante julio y septiembre de 2020. Se recibieron 27 respuestas, que abarcaron las siguientes jurisdicciones: Alemania, Argentina, Canadá, China, España, Estados Unidos, Hong Kong RAE, India, Irlanda, Italia, Japón, Malasia, Myanmar, Reino Unido, Singapur y Tailandia. Entre las aseguradoras participantes figuran: aseguradoras mixtas (31 %); aseguradoras de propiedad y responsabilidad civil (P&C, por sus siglas en inglés) (23 %); aseguradoras de vida y salud (31 %); y reaseguradoras (15 %). En la medida de lo posible, las referencias específicas de cada país se muestran de forma conjunta.

3.1 Adecuación a los modelos de negocio digital de seguros

Se solicitó a las aseguradoras que participaron en la encuesta que clasificaran los factores más favorables de los modelos de negocio digitales de seguros, lo que permitió conocer el papel facilitador de los factores regulatorios de los seguros frente a otros factores.¹⁶

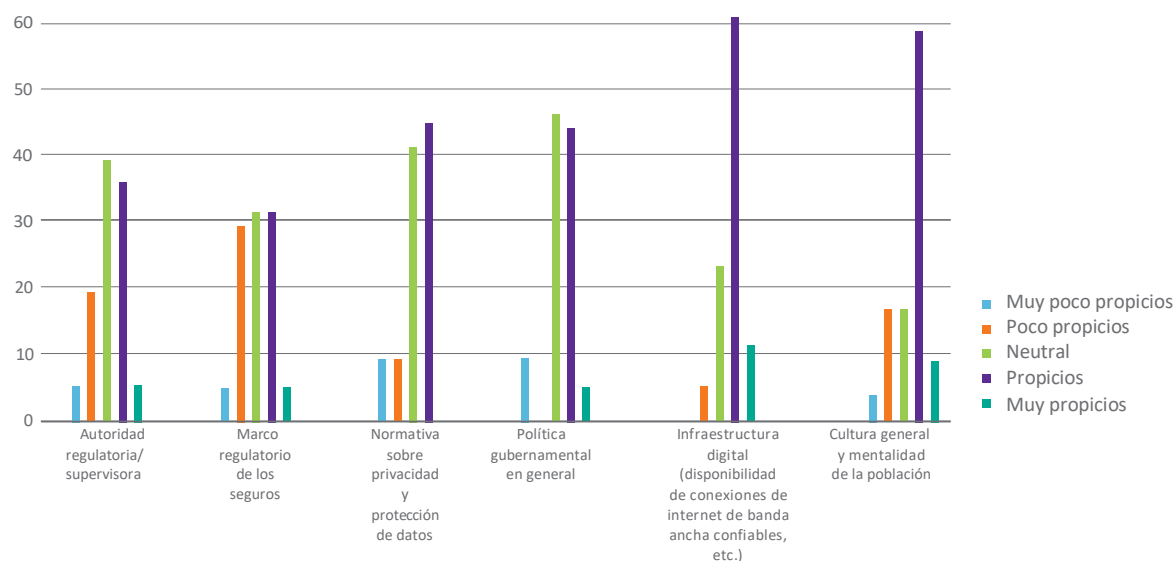
En general, las políticas gubernamentales, la infraestructura digital, la privacidad, la protección de datos, la idiosincrasia cultural y la mentalidad de la población no se percibieron como obstáculos para los modelos de negocio digitales. Sin embargo, una tercera parte de los encuestados manifestó que el marco regulatorio de los seguros era poco propicio y creaba barreras a la digitalización, mientras que una quinta parte afirmó que la autoridad reguladora/supervisora era poco flexible a los modelos digitales de seguros.

Un tercio de los encuestados afirmó que el marco regulatorio de los seguros era poco propicio y creaba barreras contra la digitalización, y una quinta parte afirmó que la autoridad reguladora/revisora era poco flexible a los modelos de seguros digitales.

Entre los motivos de preocupación figuran la falta de flexibilidad en la aplicación de la normativa vigente sobre el consentimiento afirmativo (para el envío electrónico) y el envío de documentos de seguros, el uso obligatorio del papel y el carácter conservador de la autoridad reguladora al permitir únicamente las prácticas de venta presencial para determinados productos (los vinculados a los fondos de seguro diversificados [unit-linked]). En algunos países latinoamericanos, las aseguradoras que se autocalifican como ‘avanzadas en términos digitales’ perciben el marco regulatorio como un obstáculo menor que otras aseguradoras de la misma jurisdicción. La Figura 2 muestra una visión general de cómo se percibieron los distintos elementos.

¹⁶ Es importante señalar que las respuestas a estas preguntas dependen de factores culturales e institucionales específicos de cada país.

Figura 2: Elementos regulatorios y sociales que facilitan los modelos de negocio digitales de seguros



Fuente: The Geneva Association

La autoridad o el marco regulatorio de los seguros en algunas jurisdicciones se consideraron más propicios a la digitalización, en particular en Brasil, China, Malasia, Singapur, Canadá, Hong Kong RAE, India, España y EE. UU.

32 Barreras regulatorias específicas para la digitalización

Se preguntó a los encuestados qué tipo de disposiciones regulatorias y políticas específicas constituían un obstáculo para la digitalización de sus negocios, y si se había concedido alguna exención regulatoria temporal durante la primera oleada de la pandemia.

Las disposiciones sobre la obligación de entregar documentos impresos fueron la barrera más señalada. El 46 % de las aseguradoras participantes coincidieron en que se trataba de un problema, como en el caso de Argentina, Canadá, China, Alemania, India, Japón y EE. UU. En dos casos concretos, Brasil y Japón, se concedieron exenciones regulatorias en relación con esta barrera.

La siguiente barrera en importancia fue la regulación sobre el mecanismo de distribución de los seguros. Esta fue considerada una barrera por el 44 % de los encuestados, incluidos aquellos en Argentina, Canadá, Alemania, Hong Kong RAE, Tailandia, EE. UU. y el Reino Unido. El 24 % de las aseguradoras participantes indicó que se habían concedido exenciones regulatorias (en Canadá, Hong Kong RAE, India, Singapur, Sudáfrica y EE. UU.) y que las exenciones se habían concedido en mayor medida en este ámbito que en otros.

Las barreras más citadas para la digitalización fueron la entrega de documentos impresos, la regulación de la distribución de los seguros y los requisitos de los exámenes médicos.

Los requisitos de exámenes médicos, o la ausencia de disposiciones sobre la telemedicina, impidieron o afectaron negativamente las iniciativas de digitalización del 46 % de las aseguradoras encuestadas. Esta barrera fue señalada en Alemania, Argentina, Canadá, China, Estados Unidos, India, Japón, Reino Unido y Singapur. Las autoridades de Brasil, Canadá, Japón, Singapur y algunos estados de los EE. UU. concedieron exenciones regulatorias.

Casi el 40 % de los encuestados, incluidas aseguradoras de Argentina, Canadá, India, Japón, España y EE. UU., señalaron como un obstáculo las disposiciones sobre la obligación de usar firmas autógrafas o la imposibilidad de usar firmas electrónicas. Encuestados de Brasil, Canadá, Japón y EE. UU. indicaron que las autoridades competentes de sus jurisdicciones concedieron exenciones regulatorias a tales requisitos.

Un tercio de los encuestados indicaron que debían enfrentar obstáculos a la hora de suscribir contratos de seguros en forma digital, entre ellos, Alemania, Hong Kong RAE, India, Japón, España, Tailandia y Estados Unidos. En tres jurisdicciones (Brasil, Hong Kong RAE y algunos estados de EE. UU.) se concedieron exenciones regulatorias. En la Figura 3, se resumen los obstáculos enfrentados y

Figura 3: Proporción en que las disposiciones reglamentarias suponen un obstáculo para la digitalización (% de encuestados)



Casi el 60 % de las aseguradoras participantes debieron afrontar costos adicionales, más de la mitad de los encuestados experimentaron pérdidas de ventas y el 50 % sufrió un impacto operativo.

Fuente: The Geneva Association

el alcance de las exenciones concedidas. Las exenciones incluyeron medidas como la flexibilización de los requisitos de firma autógrafa, la autorización de la inscripción electrónica del proceso KYC y la firma digital de contratos y reclamaciones.

33 Repercusiones comerciales y operativas

Se solicitó a los encuestados que indicaran las repercusiones comerciales y operativas que tendría para su empresa la imposibilidad de realizar operaciones digitales en medio de la pandemia (Figura 4). El impacto comercial se refiere a la pérdida de ingresos y clientes,

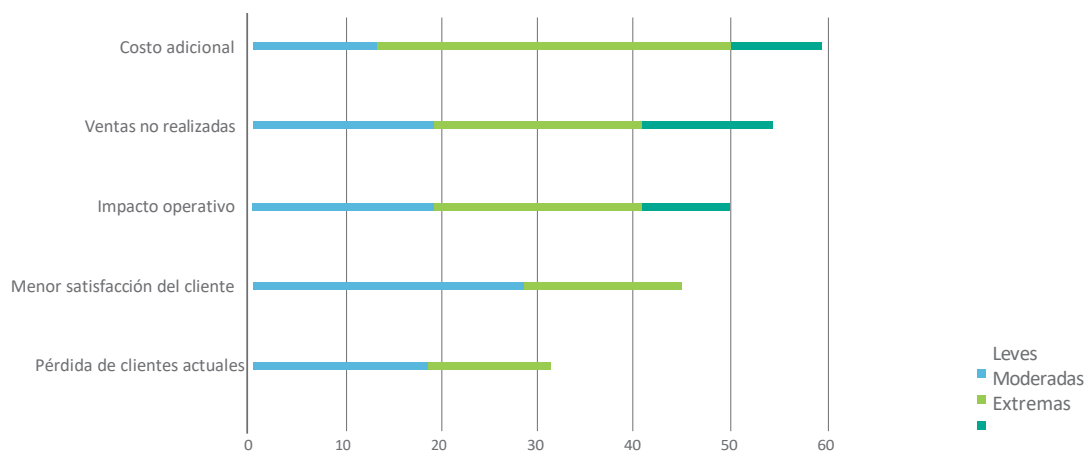
mientras que el impacto operativo se refiere a la incapacidad de seguir operando determinados segmentos del negocio, como los centros de servicios corporativos. Casi el 60 % de las aseguradoras participantes tuvieron que hacer frente a costos adicionales¹⁷, mientras que solo una pequeña proporción (14 %) no incurrió en dichos costos. Los costos adicionales podrían incluir el costo de facilitar la transición digital (como la infraestructura de TI), pero también, y más relevante para este estudio, los costos relacionados con los requisitos regulatorios y de información. Más de la mitad de los encuestados sufrieron pérdidas de ventas y el 50 % experimentó un impacto operativo (el 23 %, moderado y casi el 10 %, grave). Casi un tercio (32 %) señaló la pérdida de clientes, aunque muy leve en la mayoría de los casos. Sin embargo, en el momento en que se realizó el

cuestionario, se desconocía el alcance total de la actividad comercial y aún no se habían percibido las repercusiones operativas, ya que muchas se materializarán por completo en un

periodo de tiempo más prolongado.

17 Gastos adicionales relacionados con las barreras regulatorias y de las políticas para llevar a cabo negocios digitales.

Figura 4: Repercusiones comerciales y operativas para las aseguradoras



Fuente: The Geneva Association





4. Estudios de casos

En esta sección, se analizarán cuatro países en forma exhaustiva. Se seleccionaron China y Singapur porque las aseguradoras indicaron que existen pocas o ninguna barrera para la digitalización, mientras que el Reino Unido y Estados Unidos son mercados de seguros muy importantes y merecen un análisis más detallado.

4.1 China

Aunque las aseguradoras chinas participantes señalaron algunas barreras regulatorias y de políticas para la digitalización, las repercusiones comerciales y operativas fueron prácticamente nulas. La barrera más importante citada por las aseguradoras chinas fue la normativa sobre la protección de datos. Otras barreras menos significativas son los requisitos de exámenes médicos, los requisitos KYC y los requisitos prescriptivos de ventas y comercialización. Las barreras a la digitalización afectaron principalmente a las líneas de negocio que implican reuniones presenciales o requieren exámenes médicos. Sin embargo, en el caso de productos estándar no se informaron barreras regulatorias o de políticas. De hecho, la comunidad regulatoria china es considerada una importante impulsora de la digitalización, como demuestra la notificación de COVID-19 de febrero de 2020 emitida por la Comisión Reguladora de la Banca y los Seguros de China (CBIRC, por sus siglas en inglés), que ordena a las aseguradoras que promuevan activamente el negocio mediante canales digitales.

Según la encuesta, las repercusiones se limitaron a un (leve) aumento de los costos y 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 regulatorios y otros relacionados con las políticas gubernamentales) fueron calificados como ‘propicios’ o ‘muy propicios’. La combinación de las tres categorías mencionadas posiciona a China como uno de los países más avanzados en el ámbito digital. En este contexto, examinamos más detenidamente el entorno regulatorio e institucional de China.

La estrategia de digitalización de China

La digitalización a gran escala del negocio de los seguros en China comenzó mucho antes de la pandemia de COVID-19 y está estrechamente vinculada a la estrategia de digitalización del gobierno central, lo que minimizó la necesidad de tomar medidas bruscas de adaptación ante la pandemia. En el plan quinquenal de 2017 para el desarrollo del sector de los seguros de China, la CBIRC señaló que las compañías de seguros debían mejorar su capacidad de innovación, la prestación de servicios y aumentar el uso de internet y de los macrodatos (*big data*) para transformar digitalmente el sector. Tras la decisión tomada en 2018 de impulsar el desarrollo de una economía digital a una estrategia nacional, la economía digital de China comenzó a crecer rápidamente, incluidos los seguros. Más recientemente, en mayo de 2020, la CBIRC publicó una directriz destinada a promover la digitalización de los seguros inmobiliarios. La directriz estipula que para 2022 el 80 % de los seguros que no son de 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, se prevén iniciativas similares para otros tipos de seguros, incluidos los de vida.

La digitalización de los seguros a gran escala en China comenzó mucho antes de la pandemia de COVID-19, lo que minimizó la necesidad de tomar medidas bruscas de adaptación a raíz de la pandemia.

que significa que, durante los confinamientos a causa de la pandemia, las aseguradoras pudieron transferir fácilmente sus operaciones a los canales digitales utilizando tecnologías de su preferencia, siempre que se establecieran los controles necesarios para salvaguardar la resiliencia de la empresa y los intereses de los asegurados.

En agosto de 2020, la CBIRC puso en marcha un plan de acción trienal destinado a promover el desarrollo de alta calidad del sector de los seguros entre 2020 y 2022. Uno de los principales pilares de este plan de acción es promover el uso de la tecnología digital, los macrodatos (*big data*), la informática en la nube, la cadena de bloques (*blockchain*) y la inteligencia artificial. Dado que China lidera el desarrollo de las redes móviles de quinta generación (5G), los equipos y el despliegue, se prevé que el uso de la internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés) aumente rápidamente en los próximos años, lo que contribuirá a una mayor digitalización y automatización de los procesos y la interacción con los clientes.

42 Singapur

Las aseguradoras de Singapur informaron sobre una baja en las ventas durante la primera oleada de la pandemia de COVID-19. Aunque es probable que la situación económica haya sido una causa importante, los resultados de la encuesta indican que las preferencias de los clientes por comprar seguros mediante 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 la primera mitad de 2020 en comparación con el mismo periodo de 2019.¹⁸ Sin embargo, los resultados de la encuesta sugieren que hay muy pocas barreras regulatorias y de políticas para la digitalización. Esto se corresponde claramente con el impacto insignificante señalado sobre las aseguradoras. En términos más generales, se considera que la política, el marco regulatorio y la cultura de Singapur son muy propicios para los modelos de negocio digitales. Por lo tanto, Singapur ocupa un lugar destacado entre los países incluidos en este estudio, lo que merece una mirada más atenta a su historia de éxito.

Estrategia de digitalización de la Autoridad Monetaria de Singapur

Las estrategias de Singapur para facilitar la digitalización y la innovación son dignas de destacar. Los resultados de la encuesta subrayan esta postura innovadora en el ámbito de la digitalización. La Autoridad Monetaria de Singapur (MAS) promueve la innovación mediante varios programas de apoyo a las iniciativas de digitalización de las instituciones financieras, como el Programa de Tecnología e Innovaciones del Sector Financiero (FSTI, por sus siglas en inglés) y los Subsidios para la Aceleración Digital (DAG, por sus siglas en inglés). Su objetivo es ayudar a las empresas a adoptar soluciones digitales, con el fin de mejorar su productividad, fortalecer la resiliencia operativa y mejorar la gestión de riesgos. Otro elemento importante es que las normas y los requisitos impuestos son independientes de la tecnología, lo

La Autoridad Monetaria de Singapur adopta un enfoque regulatorio 'agnóstico' desde el punto de vista tecnológico. Durante los confinamientos, las aseguradoras pudieron transferir fácilmente sus operaciones a canales digitales siempre que se establecieran los controles necesarios.

Interacción con la industria

Gran parte del éxito de Singapur se debe a la rápida detección de los posibles obstáculos, gracias a la cultura del diálogo y a las interacciones constantes entre el ente 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 eficacia operativa de las aseguradoras. El ente regulador no solo se comprometió con el sector para conocer sus necesidades de digitalización, sino que la MAS aumentó la vigilancia sobre las medidas de continuidad del negocio de las aseguradoras, los acuerdos de tercerización y la adecuación del capital, al tiempo que se advierte, de forma preventiva, sobre el creciente riesgo cibernético mediante circulares de supervisión. Más allá de la digitalización, las medidas de ayuda a los asegurados relacionadas con el COVID-19 se diseñaron en estrecha colaboración con el sector.

Respuesta de la MAS a las barreras regulatorias que deben enfrentar las aseguradoras

A pesar de que la transición digital en Singapur ha sido fluida en general, se identificaron algunas barreras, como la regulación de la distribución de seguros, los requisitos de exámenes médicos y la regulación de la protección de datos y privacidad. En cuanto a la regulación en la distribución, se han flexibilizado varias disposiciones regulatorias, incluido un periodo de gracia para los agentes de seguros que aún no hayan cumplido con los requisitos del examen médico (en seguros de salud y seguros generales). Esta disposición permitió a los agentes realizar actividades reguladas durante el periodo de gracia. Además, la normativa vigente había prohibido la venta telefónica de determinados tipos de productos de seguros (principalmente

18 Asociación de Seguros de Vida de Singapur 2020

para accidentes y salud); prohibición que se levantó provisoriamente.

Los resultados de la encuesta indican que los requisitos de exámenes médicos de las aseguradoras para la suscripción de seguros fueron una barrera durante los confinamientos. Tras la verificación con la MAS, se comprobó que el marco regulatorio ofrece a las aseguradoras flexibilidad en lo que respecta a los exámenes médicos con fines de suscripción, sin necesidad de una autorización 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 de seguros continuaran vigentes sin dejar de gestionar los riesgos de suscripción. Las aseguradoras adoptaron, según su criterio, diversas medidas en lugar de los estudios médicos formales. Algunos ejemplos son el uso de información médica autodeclarada y la emisión de pólizas con exclusiones o cargas hasta la recepción de las pruebas médicas necesarias en una fecha posterior.

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



43 Estados Unidos

En Estados Unidos, la normativa sobre los seguros varía en función de la autoridad aseguradora estatal. En general, las restricciones de circulación provocadas por la pandemia de COVID-19 no causaron perturbaciones significativas en 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 lograron trasladar rápidamente la mayoría de sus operaciones e interacciones con los clientes a la modalidad de trabajo a distancia. Además, la mayoría de las autoridades de seguros estatales sea adecuaron a las necesidades de las aseguradoras y les concedieron exenciones temporales, por ejemplo, promoviendo la capacitación y los exámenes a distancia para la concesión de licencias de productos. Otras medidas fueron la autorización temporal de licencias de productos, la promoción del uso de la firma y el envío electrónicos en la medida en que lo permitiera la ley, la autorización de retrasos en la presentación de los documentos reglamentarios y la concesión de exenciones para los trámites notariales remotos en línea.

No obstante, es necesario seguir trabajando para que las aseguradoras y los consumidores puedan beneficiarse plenamente de la digitalización de los seguros. Las autoridades y el sector de las aseguradoras se están comprometiendo a dar carácter permanente a algunas medidas temporales de exenciones relacionadas con la pandemia, y a modificar las políticas y reglamentaciones obsoletas que sean necesarias para reflejar las necesidades y expectativas actuales de los consumidores. A continuación, examinaremos el marco más amplio de las políticas en Estados Unidos a nivel federal y estatal.

Disposiciones sobre documentación impresa

En Estados Unidos, tanto las leyes federales como las 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 acepte recibir las comunicaciones en forma digital 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 realizan sus operaciones a través de portales seguros en los que los clientes a menudo deben conectarse a internet, iniciar sesión en un portal específico, verificar su identidad y optar, de forma proactiva, por el envío electrónico de los documentos.

Dado que tanto las leyes federales como las estatales regulan el proceso de las comunicaciones electrónicas, sería necesario revisarlas en su totalidad antes de que las aseguradoras pudieran introducir modificaciones significativas en sus actuales procesos de comunicaciones electrónicas. Se trata de un proceso largo y complejo, que requiere el apoyo de innumerables partes interesadas.

Además de las leyes sobre comunicaciones electrónicas, existen otras leyes y reglamentaciones que deberán actualizarse y homologarse para que las aseguradoras puedan llevar a cabo comunicaciones y transacciones electrónicas completas y coherentes en todo Estados Unidos. Por ejemplo, algunos estados exigen consideraciones de carácter regulatorio para la documentación de los modelos de negocio digitales de seguros que debe entregarse por 'correo de primera clase' y no hacen referencia a canales de comunicación alternativos.

Cabe señalar que varios estados han logrado un avance significativo. Hasta la fecha, más de 30 estados han promulgado leyes o emitido boletines del Departamento de Seguros que permiten el envío electrónico de formularios y notificaciones de pólizas. Además, casi todos los estados han adoptado leyes que permiten acreditar el seguro mediante el uso de un dispositivo electrónico.

Exámenes médicos/ telemedicina

Los estudios 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 incluir una cita en persona llevada a cabo por instituciones médicas y profesionales contratados por la aseguradora. Desde el inicio de la pandemia, a principios de 2020, se redujo el deseo de continuar con esos exámenes en persona, y las aseguradoras y los proveedores cambiaron sus procesos comerciales. En algunos casos, las aseguradoras se abstuvieron de realizar estudios médicos y, en otros casos, intentaron realizarlos de manera virtual, por ejemplo, mediante videoconferencia.

Los principales obstáculos que enfrentaron las aseguradoras en EE. UU. en sus iniciativas por virtualizar los estudios médicos fueron los requisitos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA). La HIPAA es estricta en lo que se refiere al intercambio de información sanitaria protegida (PHI, por sus siglas en inglés), que en general no se permite, salvo que se apliquen salvaguardas específicas. La HIPAA es administrada por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de Estados Unidos, que publicó 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 atenuó todas las barreras relacionadas con el intercambio digital de la información sanitaria protegida.

La experiencia de la pandemia demostró que las aseguradoras estadounidenses pueden operar en forma digital sin sacrificar el nivel de atención en cuanto a la protección del cliente y, al mismo tiempo, mejorar su experiencia.

En general, las autoridades de seguros federales y estatales y los responsables de elaborar las políticas en los EE. UU. 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 en persona. La pandemia y la oferta de ciertas exenciones temporales demostraron que las aseguradoras

pueden realizar sus actividades de forma digital, sin sacrificar el nivel de atención en cuanto a la protección del cliente y, al mismo tiempo, mejorar su experiencia. La demanda de transacciones digitales por parte de los clientes ha alcanzado un nivel sin precedentes.

El sistema regulatorio de Estados Unidos es muy complejo, ya que las aseguradoras están sujetas a leyes, reglamentaciones y supervisión estatales y federales. El sector agradece que se siga colaborando estrechamente con todas estas partes interesadas para que las adaptaciones de emergencia a corto plazo pasen a ser permanentes y también para seguir esforzándose por modernizar las leyes y reglamentaciones vigentes a fin de dar respuesta a las necesidades y expectativas en constante evolución de los consumidores.

Además, el sector está decidido a continuar trabajando con las autoridades de seguros estatales para sensibilizar a los responsables de formular las políticas sobre los cambios legales y regulatorios necesarios para dar lugar a una transición ordenada hacia un marco digital de los seguros.

44 Reino Unido

Según nuestra encuesta, el sector de los seguros del Reino Unido puede considerarse uno de los más exitosos en Europa en términos de digitalización. Sin embargo, los resultados de la encuesta señalan una serie de barreras, entre ellas la regulación de la distribución de seguros. Una entrevista con la Asociación de Aseguradoras Británicas (ABI, por sus siglas en inglés) nos aclara estos resultados.

En general, las aseguradoras del Reino Unido han experimentado una transición digital muy satisfactoria. Muchas de ellas se plantean continuar con los modelos de negocio a distancia después de la pandemia de COVID-19. No obstante, se observaron algunas barreras derivadas de la normativa sobre la protección de datos (cumplimiento de la normativa sobre protección de datos al trabajar desde el hogar y acceso a los datos de los clientes), así como de las disposiciones sobre la emisión de documentos impresos, especialmente en relación con las renovaciones anuales, que se envían por correo, tal y como estipula la normativa sobre la distribución de seguros. Los entes reguladores y el sector trabajaron en estrecha colaboración y ofrecieron facilidades para eliminar las barreras y dar tiempo a las aseguradoras para que encuentren soluciones a largo plazo (como trabajar en el acceso seguro a los documentos, mejorar la ciberseguridad cuando se utilizan redes domésticas, etc.).

Un factor que ha contribuido al éxito en el Reino Unido es el hecho de que las aseguradoras, los entes reguladores y los consumidores ya estaban relativamente digitalizados antes de la pandemia de COVID-19, por lo que no fue necesario implementar un cambio radical. De hecho, la mayoría de los seguros se compran en línea, muchas interacciones con los clientes se realizan a través de chatbots o por teléfono, y las reclamaciones se presentan cada vez más en línea. La tendencia en el Reino Unido es hacia una mayor digitalización, y la Autoridad de Conducta Financiera (FCA, por sus siglas en inglés) lidera el camino en términos de entorno de pruebas (o *sandboxes*) regulatorios, banca abierta (con un potencial significativo para las aseguradoras) e InsurTech.



5. Conclusiones y recomendaciones

La encuesta realizada reveló una serie de barreras regulatorias y de las políticas relevantes desde el punto de vista comercial para los modelos de negocio digitales de seguros, que impusieron costos adicionales a las aseguradoras durante la transición obligada a los modelos de negocio digitales durante los confinamientos en la pandemia.

De acuerdo con estos resultados y con las lecciones aprendidas durante la pandemia de COVID-19, las siguientes recomendaciones para los entes reguladores y supervisores podrían constituir un primer paso positivo hacia la creación de marcos regulatorios más propicios para la digitalización. Además, las aseguradoras pueden tomar medidas destinadas a atenuar las repercusiones comerciales adversas de las barreras regulatorias.

Recomendaciones para entes reguladores y supervisores

- 1. Implementar un marco regulatorio independiente de la tecnología para garantizar que la normativa pueda adaptarse a futuros avances tecnológicos.**
 - Modificar las disposiciones sobre firmas autógrafas y autorizar las firmas electrónicas. En algunas jurisdicciones, esto significaría hacer que la exención concedida durante la pandemia fuera permanente, mientras que en otros casos significaría ampliar las disposiciones existentes sobre la firma electrónica más allá de los productos 'simples' hacia los que ahora se venden solo mediante reuniones presenciales.
 - Permitir la verificación de la identidad digital y apoyar la incorporación de los clientes a través de medios digitales.
 - Ampliar la posibilidad de realizar estudios médicos incluyendo disposiciones sobre telemedicina.
 - Eliminar los requisitos de documentación impresa por defecto e introducir el acuse de recibo electrónico de los documentos.
- 2. En algunas jurisdicciones, adaptar la normativa sobre la protección de datos y privacidad para eliminar los obstáculos al teletrabajo.** Como han demostrado muchos países, esto puede llevarse a cabo sin comprometer la privacidad y la protección de datos.
- 3. Mejorar la cooperación entre los supervisores y entes reguladores, así como con el sector de los seguros.**

Profundizar la colaboración y coordinación reguladora internacional en materia de digitalización, incluido el intercambio de prácticas recomendadas, con la potencial participación de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros.

Recomendaciones para las aseguradoras

1. Aprovechar mejor las oportunidades de digitalización dentro de los marcos regulatorios y de políticas actuales.

Los resultados de la encuesta revelaron que las distintas aseguradoras perciben los mismos marcos regulatorios de manera diferente: las aseguradoras que se autocalifican como avanzadas en términos digitales consideran que el marco regulatorio y de las políticas vigente es menos restrictivo a diferencia de las aseguradoras que no se consideran 'digitales'.

2.

Las distintas aseguradoras perciben los mismos marcos regulatorios de manera diferente: las aseguradoras que se autocalifican como avanzadas en términos digitales consideran que el marco regulatorio y de las políticas vigente es menos restrictivo a diferencia de las aseguradoras que no se consideran 'digitales'.

Intercambio con pares avanzados en términos digitales y la comunidad regulatoria y de los responsables de formular políticas en materia digital.

Una mayor interacción con sus pares, pero también con las empresas tecnológicas (FinTechs), puede ayudar a que las aseguradoras aceleren la transformación digital dentro de los límites de los marcos regulatorios y de políticas actuales. La colaboración con los entes reguladores y los responsables de las políticas en materia digital mejoraría el entendimiento mutuo y allanaría el camino para eliminar las barreras.

3. Ser innovador a la hora de aprovechar la tecnología para mejorar el cumplimiento normativo.

La distribución de productos menos complicados (que no son de vida) mediante canales digitales ya es habitual en muchos mercados. Sin embargo, las ventas de productos más sofisticados, que tradicionalmente dependen de las reuniones en persona, se resintieron durante los confinamientos. Por mucho que los cambios regulatorios ayuden a facilitar la distribución digital de estos productos, las aseguradoras deberían demostrar a los entes reguladores que la distribución a través de los canales digitales no perjudica el logro de los objetivos regulatorios y de cumplimiento.

Referencias

Back, A., S. Berghaus, y B. Kaltenrieder. 2016. *Digital Maturity and Transformation Report 2016*. IWI-HSG and Crosswalk. <https://www.digitaleschweiz.ch/wp-content/uploads/2016/06/digital-maturity-transformation-report-2016-mit-best-practices.pdf>

Eling, M., and M. Lehmann. 2018. The Impact of Digitalisation on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks. *The Geneva Papers on Risk and Insurance—Issues and Practice* 43: 359–396.

Hay, L.J. 2020. COVID-19: *Customer and Digitization in Insurance*. <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/05/covid-19-customer-and-digitization-in-insurance.html>

Insurance Europe. Year unknown. *Examples of Regulatory Obstacles to Digital Innovation in the Insurance Industry*.

Life Insurance Association Singapore. 2020. *Press Release: Life Industry Records 13 Percent Decline in Sales Due to COVID-19 Pandemic*.

Merger Market. 2017. *New Horizons: How Diverse Growth Strategies Can Advance Digitalisation in the Insurance Industry*.

OECD. 2017. *Technology and Innovation in the Insurance Sector*. <https://www.oecd.org/pensions/Technology-and-innovation-in-the-insurance-sector.pdf>

OECD. 2018. *The Institutional Structure of Insurance Regulation and Supervision*. www.oecd.org/finance/The-Institutional-Structure-of-Insurance-Regulation-andSupervision.pdf

Skipper, H.D., and W.J. Kwon. 2007. *Risk Management and Insurance – Perspectives in a Global Economy*. Malden, MA: Blackwell Publishing.

Suiza Re. 2014. *Distribución digital en seguros: Una revolución silenciosa*. Sigma nº 2. <https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2014-02.html>

Willis Towers Watson. 2017. *On a Digital Highway without Speed Limits, how can Insurers Keep Pace?*

La digitalización proporciona a las aseguradoras y a sus clientes ventajas que son especialmente útiles cuando no pueden entablarse interacciones personales, una situación que se dio en su máxima expresión durante los confinamientos durante la pandemia de COVID-19. Las políticas y los marcos regulatorios desempeñan un papel muy importante en la creación de un entorno propicio para los modelos de negocio digitales de seguros. Este resumen informativo expone los resultados de una encuesta entre aseguradoras realizada por *The Geneva Association* para ayudar a entender el impacto de las regulaciones en la digitalización de los seguros.

The Geneva Association

Asociación internacional para el estudio de la economía de los seguros.

Talstrasse 70, Zúrich, Suiza

Tel: +41 44 200 49 00

www.genevaassociation.org