

Informe sobre la digitalización de la industria aseguradora

La digitalización en el sector asegurador mejora el trato al cliente con una oferta más atractiva y adaptada a sus necesidades

- *AEFI y UNESPA identifican en un informe conjunto los obstáculos en materia de innovación en el sector asegurador y plantean propuestas de mejora.*
- *La digitalización impulsa modelos de negocio más eficientes porque permite ofrecer pólizas a medida, luchar contra el fraude y crear plataformas a través de las cuales los asegurados pueden informar de los siniestros y solicitar servicios a su aseguradora.*

Madrid, 23 de marzo de 2023. La adopción de nuevas tecnologías en el sector asegurador otorga un mayor protagonismo al consumidor y permite adaptar la oferta hacia productos más atractivos donde las preferencias y necesidades particulares de los clientes ahora ocupan el centro del modelo de negocio. La digitalización del negocio en este sector, que apuesta por la innovación, redefine los papeles de todos los operadores, desde aseguradoras y mediadores, hasta las empresas prestadoras de servicios.

La digitalización en el sector asegurador ha permitido desarrollar nuevos productos innovadores, establecer nuevos canales de interacción con clientes y proveedores, así como el desarrollo de un sector complementario al servicio de todos los operadores que participan en la industria aseguradora.

Estas son algunas de las principales conclusiones del *Informe sobre la digitalización de la industria aseguradora* elaborado por la Asociación Española de FinTech e InsurTech (AEFI) y por UNESPA, la asociación empresarial del seguro; con la colaboración del despacho CMS Albiñana Suárez de Lezo. Este estudio tiene por objeto analizar los obstáculos que afronta la industria del seguro en el proceso de digitalización y plantear propuestas de mejora en el sector. La reflexión gravita, en buena medida, en torno a cuestiones regulatorias. Es decir, en cómo la normativa incide sobre el proceso de digitalización e innovación.

El documento recoge las principales modificaciones normativas que la industria reclama en aras del progreso, la innovación y el impulso de sinergias entre los operadores aseguradores tradicionales y las InsurTech. En primer lugar, AEFI y UNESPA apuestan por flexibilizar y aplicar con proporcionalidad la normativa en materia de ordenación, supervisión y solvencia, con el objetivo de regular la actividad y el acceso a la misma desde un enfoque basado en el riesgo, adaptando determinadas exigencias de la normativa vigente. Por otro lado, se pide actualizar la *Ley de Contrato de Seguro* para adaptarla a las nuevas tecnologías y las necesidades y hábitos de los consumidores,

Asociación Española de FinTech e InsurTech

Asociación FinTech: Leyre Celdrán- Business Manager leyre@asociacionfintech.es 649 03 99 04 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72

UNESPA

Departamento de Comunicación comunicacion@unespa.es 91 745 15 30 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72

permitiendo que los productos de seguros se transformen digitalmente y se ajusten a las necesidades de la sociedad, así como adaptar la normativa en materia de distribución y la comercialización a distancia al objeto de facilitar el desarrollo de nuevos proyectos y la entrada de nuevos sujetos emprendedores que contribuyan a la digitalización e innovación del seguro.

Además, en el informe se apuesta por el desarrollo de una serie de compromisos que la industria aseguradora propone para impulsar las adaptaciones normativas a través de un mayor diálogo de todos los actores involucrados en la industria con los consumidores, así como con los agentes públicos, incluyendo reguladores y supervisores. Entre estos compromisos, se incluye la creación de un espacio de diálogo entre el sector asegurador y los consumidores, con especial relevancia de las asociaciones de consumidores que conocen y defienden los intereses e inquietudes de estos; la redacción de un *Libro Verde*, con todos los actores involucrados en la industria, enfocado en los consumidores y usuarios y sus necesidades; la organización de encuentros y eventos dentro del sector que fomenten la reflexión y el análisis del mercado y la implementación de cambios acordes con las tendencias contemporáneas; y la estructuración de un comité que vele por los intereses de la industria aseguradora mediante la mejora en la interlocución con los agentes públicos, legisladores, reguladores y supervisores

Mejora en la experiencia del consumidor

Una de las principales ventajas que aporta la digitalización es la capacidad de ofrecer pólizas a medida, basadas en las características y peticiones concretas manifestadas por el cliente, así como la creación de plataformas en las que los asegurados pueden informar de los siniestros o interponer reclamaciones de forma instantánea. De esta manera, el consumidor mejora su experiencia y la aseguradora agiliza sus procesos, por ejemplo, evitando solicitar continuamente información relevante. A su vez, la digitalización también permite una lucha más eficaz contra el fraude e impulsa modelos de negocio más eficientes, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del consumidor.

En este sentido, se ha podido hablar de las facilidades y las ventajas que la digitalización está implementando en el sector. Aunque, esta digitalización, debe ser accesible para todos y no puede dejar a ningún sector excluido. Patricia Suárez, presidenta de la Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN) recalca que hay que mantener un equilibrio entre la industria y el consumidor final: *“Nuestro país está muy digitalizado, incluso mucho más que otros países vecinos de la Unión Europea. La cuestión que hay que estudiar es cómo estamos digitalizando. El sector financiero, donde incluimos al asegurador, ha hecho las cosas rápido y bien, implementando una digitalización fácil y accesible. El problema radica en que, por el camino, estamos dejando atrás a un sector muy importante, como es el de la avanzada edad, un colectivo que va más lento y que quizás no quiere digitalizarse. No se trata de “analogizar” la digitalización, pero tenemos que hacerla más fácil y, quizás, realizar una implementación a dos velocidades para adaptarla a las necesidades que se presenten en cada caso”*.

Asociación Española de FinTech e InsurTech

Asociación FinTech: Leyre Celdrán- Business Manager leyre@asociacionfintech.es 649 03 99 04 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72

UNESPA

Departamento de Comunicación comunicacion@unespa.es 91 745 15 30 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72

La Inteligencia Artificial (IA) es, probablemente, la tecnología más disruptiva en la operativa interna de la industria aseguradora. Su implantación en el sector de los servicios financieros, que se aceleró durante la pandemia, presenta numerosas oportunidades tanto para el sector asegurador como para los consumidores. En especial, para la creación de productos y servicios, así como la reducción de costes, gracias a la precisión de las estimaciones y la automatización. Además, la industria aseguradora también puede utilizar la IA para introducir mejoras en la distribución, la atención al cliente o la gestión de siniestros.

Pilar González de Frutos, presidenta de UNESPA, señala que *“el consumidor es cada vez más digital y está cada vez más acostumbrado a relacionarse con su proveedor de seguros mediante modos de relación digitalizados. Unos métodos que, además, lo empoderan mucho más que en el pasado. La industria tiene que entender, asimilar y convertir este proceso en una ventaja. Un elemento fundamental del empoderamiento digital del consumidor es, por ejemplo, la posesión de datos que genera. Esos datos permiten abrir la puerta a relaciones de seguro más eficientes y capaces”*.

Contexto normativo

Los cambios que el desarrollo digital ha favorecido en los modelos de negocio asegurador tradicionales deben ser analizados necesariamente junto con el marco normativo aplicable a las entidades que forman parte de la industria, pues se trata de un sector hiper regulado, en el que cualquier iniciativa innovadora se ve irremediamente supeditada al cumplimiento de los requisitos y restricciones legales vigentes. A estos efectos, cabe destacar los esfuerzos que las autoridades regulatorias han dirigido en los últimos años a revisar la normativa vigente y crear nuevas directrices adaptadas a las nuevas realidades derivadas de la digitalización.

Arturo González Mac Dowell, presidente de la Asociación Española de Fintech e Insurtech, explica que *“necesitamos un sistema regulatorio que sea proporcional, justo y equitativo. No sólo dentro de una misma industria, sino entre industrias. Pero también un sistema regulatorio que fomente la innovación, y que permita a España ser un país cada vez más competitivo. Por eso, me gusta cada vez más el concepto de innovación regulatoria. El país que regula más pronto generalmente obtendrá ventajas competitivas frente a los países que regulen más tarde. Especialmente cuando está dentro de un marco común como es el europeo”*.

El Sandbox como puente a la innovación de productos de seguro

AEFI y UNESPA reclaman una revisión y mejora continua en la implementación del Sandbox, apostando por la eliminación de las cohortes y por aceptar una cierta flexibilización en los requisitos para el acceso a las pruebas. El informe reflexiona sobre el papel que debe adoptar el Sandbox como herramienta que permite tanto controlar la innovación por parte de las autoridades, como ayudar al desarrollo de la misma. El Sandbox constituye, pues, una oportunidad de que se incluyan dentro de su entorno de pruebas a proyectos innovadores de entidades financieras y nuevos operadores, como

Asociación Española de FinTech e InsurTech

Asociación FinTech: Leyre Celdrán- Business Manager leyre@asociacionfintech.es 649 03 99 04 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72

UNESPA

Departamento de Comunicación comunicacion@unespa.es 91 745 15 30 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72



las neoaseguradoras u otras InsurTech, que quieran desarrollar pruebas piloto sobre actividades e ideas que en la actualidad aún no puedan encajarse dentro de un marco jurídico concreto.

Para la actualización de las normas y la eliminación de barreras legislativas actuales, el informe apunta que la necesidad de que el Tesoro, como órgano regulador, acoja las mejoras presentadas en las memorias de los proyectos que han pasado por el Sandbox.

En este sentido, Lucía Bango, responsable del área de la DGSGP, ha declarado que *“algunas de las normas que tenemos en el contexto actual son normas de hace 40 años que en su día tuvieron mucho sentido. A día de hoy siguen teniéndolo, pero la sociedad avanza y el contexto actual es muy diferente, por lo que toda norma puede ser objeto de revisión. Como supervisores debemos evitar las lagunas legales y dotar de mayor seguridad jurídica para el desarrollo de actividades que encuentran un difícil encaje en la normativa actual. A corto plazo seguiremos viendo más espacios colaborativos. El Sandbox lo está siendo y tiene que servir como una palanca de cambio normativo.”*

Pie de fotografía adjunta, de izquierda a derecha: Jaime Bofill, socio de CMS Albiñana Suárez de Lezo, Patricia Suárez, presidenta de ASUFIN, Salvador Estevan Martínez, director general de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Pilar González de Frutos, presidenta de UNESPA y Arturo González Mac Dowell, presidente de AEFI.

Acerca de AEFI

La Asociación de Fintech e Insurtech de España, que nació con la misión de crear un entorno favorable para el desarrollo de Startups y empresas Fintech e Insurtech en España, representa a las Fintech mediante grupos verticales liderados por coordinadores especializados. La Asociación trata de colaborar, innovar y situar a España como un foco pionero de FinTech e InsurTech; construir puentes en el ecosistema FinTech español, promocionando la interacción entre los principales players del mercado. En la actualidad, AEFI cuenta con más de 190 empresas asociadas y 28 alianzas internacionales.

Acerca de UNESPA | www.unespa.es | @UNESPA

UNESPA es la Asociación Empresarial del Seguro. Representa a casi 200 aseguradoras y reaseguradoras que reúnen cerca del 96% del volumen de negocio asegurador en el mercado español. Desde 1977, defiende los intereses de sus asociados frente a todo tipo de organismos e instituciones nacionales e internacionales.

Asociación Española de FinTech e InsurTech

Asociación FinTech: Leyre Celdrán- Business Manager leyre@asociacionfintech.es 649 03 99 04 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72

UNESPA

Departamento de Comunicación comunicacion@unespa.es 91 745 15 30 Evercom: AEFI@evercom.es 91 577 92 72