



Transformación digital y herramientas de IA en el supervisor de seguros de Chile

Augusto Iglesias Palau
Vicepresidente
Comisión para el Mercado Financiero

Abril 2026

Objetivo y Contexto (1)

- Los desarrollos tecnológicos abren oportunidades a la industria de seguros para mejorar eficiencia, mejorar la penetración de sus productos, y desarrollar nuevos productos. Al mismo tiempo, el uso de nuevas tecnologías está asociado a nuevos riesgos en el ámbito operacional y de conducta de mercado. Los Supervisores enfrentamos hoy el doble desafío de instruir a las entidades supervisadas para que gestionen estos riesgos y de monitorear la efectividad de dicha gestión.
- Al mismo tiempo, los avances de la tecnología nos abren oportunidades a los Supervisores para mejorar nuestros procesos internos y para fortalecer la supervisión y el proceso de revisión y construcción de regulaciones.
- El objetivo de esta presentación es compartir la experiencia de la CMF referida a la forma en que estamos enfrentando los desafíos de la transformación digital y del rápido perfeccionamiento y creciente poder de las herramientas de IA, con énfasis en aquellos elementos que puedan ser de interés especial para otras jurisdicciones. Este es un trabajo en curso y, en algunas de sus dimensiones, aún muy incipiente. No tenemos lecciones que ofrecer. Solo algunas primeras experiencias que compartir.

Objetivo y Contexto (2)

- Dos cuestiones de contexto, que son pertinentes para entender el caso de la CMF:
 - ✓ En el mercado asegurador chileno participan 64 compañías de seguros: 32 compañías de vida, 25 de seguros generales y 7 de seguros de crédito. Este número de participantes permite hacer supervisión intrusiva con alcance proporcionalmente mayor que en otras jurisdicciones que tienen mayor número de compañías. *Esta realidad influye sobre la selección de herramientas de supervisión.*
 - ✓ Chile tiene un supervisor/regulador integrado (la CMF). En su perímetro quedan todas las industrias y entidades del sector financiero y mercado de capitales, incluyendo, además de las compañías de seguros, a los bancos, entidades del mercado de valores, etc. *Esta condición influye sobre las decisiones relativas a la organización de las responsabilidades supervisoras.*

Innovación Digital e IA en la CMF

- Desde hace dos años estamos impulsando con intensidad la adopción de nuevas tecnologías y, particularmente, de herramientas de IA, al interior de la CMF:
 - ✓ Este esfuerzo se explica, en primer lugar, pues esperamos que el uso de las nuevas herramientas tecnológicas tenga un impacto significativamente positivo en nuestros procesos internos (incluyendo supervisión)
 - ✓ Además, nos parece que el conocimiento directo, a nivel de usuario, de las nuevas tecnologías y herramientas, nos ayudará a mejorar la comprensión de los riesgos que pueden estar asumiendo las empresas supervisadas que también están incorporando este tipo de herramientas en sus procesos
- Explicaremos como hemos organizado el esfuerzo interno, y luego presentaremos algunos ejemplos de iniciativas de innovación digital y casos de uso de IA

En la CMF hemos adoptado un enfoque holístico para abordar el desafío de transformación digital y la adopción de herramientas de IA (1)

Estrategias y Políticas adoptadas o revisadas

- Estrategia Digital
- Política Interna de IA
- Política Interna de Innovación
- Política de “Células de Desarrollo”
- Política de Seguridad de la Información

Gobernanza

- División de Innovación (parte de la Dirección de TI)
- Control de Riesgos (TI y Área de Gestión de Riesgos)
- Comité de Innovación e IA (presidido por Comisionado)
- Comité de Ciberseguridad y Seguridad de la Información (presidido por Comisionado)
- Responsabilidad de cada Director General sobre proyectos en su área
- Reporte periódico a Consejo
- Medición anual de “Índice de Innovación” (entidad externa)

En la CMF hemos adoptado un enfoque holístico para abordar el desafío de transformación digital y la adopción de herramientas de IA (2)

Herramientas de IA

- NotebookLM
- Gemini
- Google Antigravity
- PowerBI (con IA)
- Se evalúa continuamente la incorporación de nuevas herramientas (en evaluación: Claude)

Desarrollo de capacidades

- Programa para desarrollar “Cultura de Innovación” en la institución
- Capacitación general en IA y en creación de “agentes basados en IA” (100 funcionarios el año 2026)
- Distribución a funcionarios de herramientas autorizadas y capacitación específica en ellas
- Exigencia de conocimientos básicos de IA y de herramientas computacionales a contrataciones “no TI”
- Catálogo de casos de uso

Ejemplos de iniciativas de “innovación digital” en la CMF

Innovación Digital para un Mejor Servicio

- Sandbox Tecnológico para el Sistema de Finanzas Abiertas
- Registro de Deuda Consolidada
- Perfeccionamiento Sistema Consulta tu Seguro
- Modelo para seguimiento trámites ingresados a CMF

Ejemplos de “Casos de Uso” de Herramientas de IA en la CMF

(Recientemente se hizo levantamiento de 130 posibles nuevos “casos de uso”.
Se está evaluando cuáles se priorizaran)

Casos de Uso de IA para Supervisión

- Revisión consistencia de información de Estados Financieros con información de archivos normativos
- Sistemas de consultas a Recopilación Actualizada de Normas (Bancos)
- Análisis de Notas a los Estados Financieros
- Automatización de archivos de prueba para validación de archivos normativos
- Análisis de Actas de Directorios de entidades supervisadas
- Análisis de políticas y procedimientos de entidades supervisadas

Casos de Uso de IA para análisis internos

- Seguimiento legislativo (a) Seguimiento sesiones; (b) Seguimiento tramitación proyectos
- Seguimiento prensa y alertas
- Análisis CV de candidatos en concursos laborales
- Análisis propuestas servicios vs bases de licitación

Supervisión de IA en industria aseguradora

- El marco regulatorio vigente incluye *Normas para la Gestión de Riesgo Operacional y de Ciberseguridad*. Conceptualmente, este marco normativo permite cubrir la gestión de riesgos derivados del uso de IA (las herramientas principales que considera esta regulación son el ejercicio de autoevaluación periódico de riesgos, bajo formato que establece la regulación; y el reporte de incidentes operacionales) y de otras innovaciones digitales
- La CMF no ha generado requerimientos regulatorios específicos para el caso de herramientas de IA que estén usando las compañías de seguro
- Se ha estado trabajando (mediante encuestas –propias y de terceros; y antecedentes que se recogen directamente de los supervisados) en construir un catálogo de casos de uso de herramientas de IA en la industria de seguros

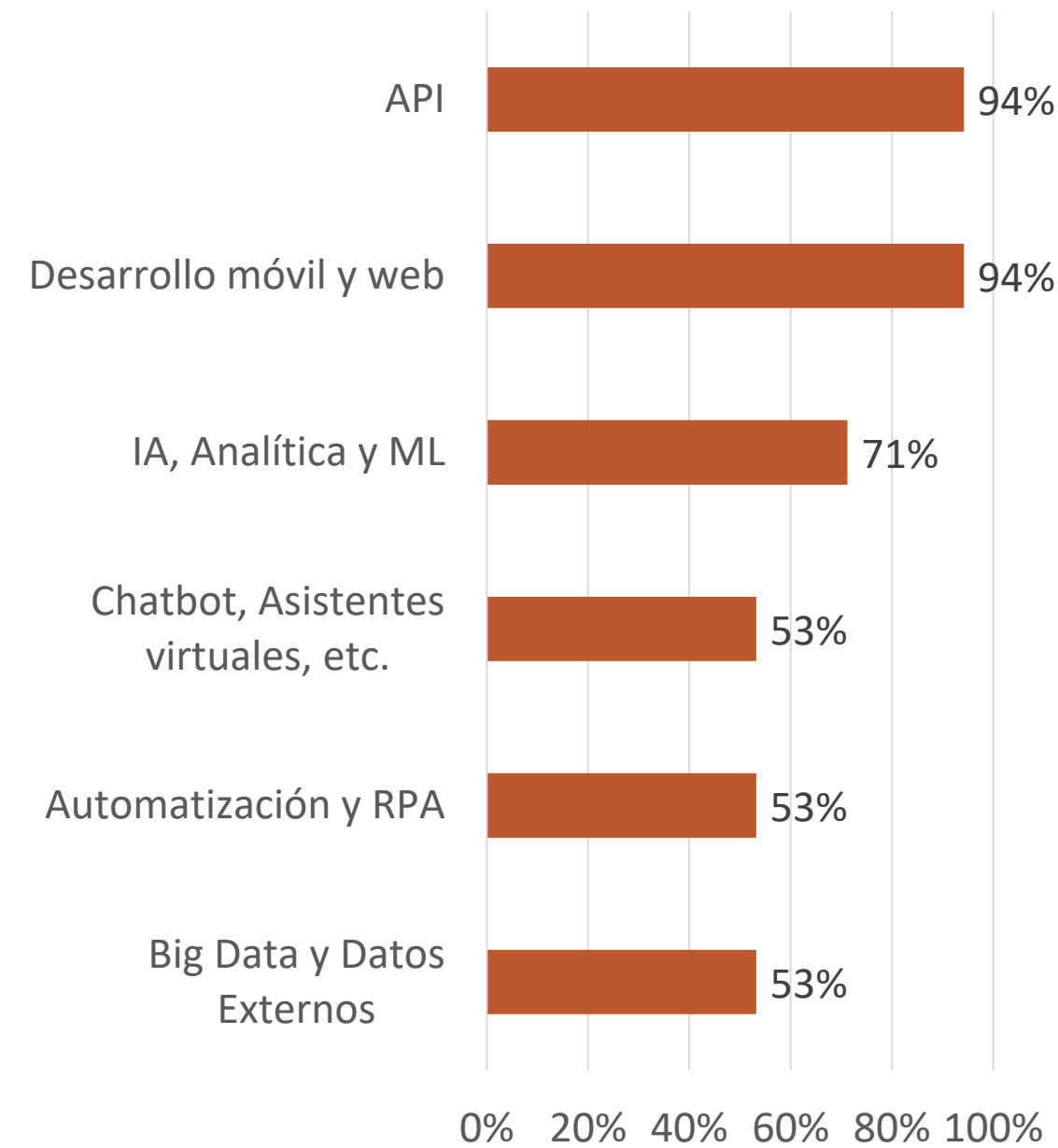
Chile: digitalización e IA en la industria aseguradora

¿Qué tan digitalizado está cada uno de sus procesos? (Escala 1-5)

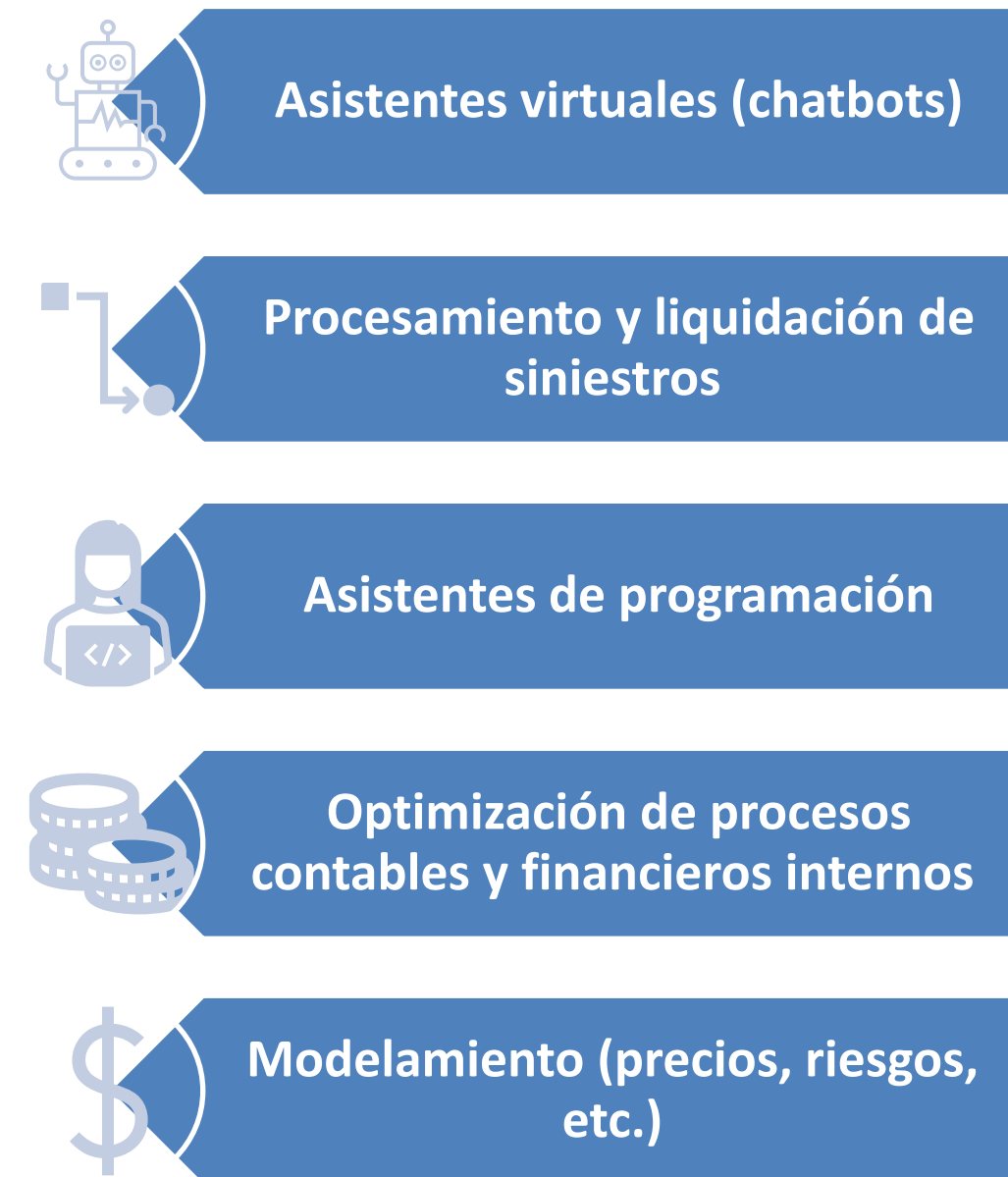


Fuente: Insurtechile (2025)

Adopción tecnológica en aseguradoras, 2024



Encuesta CMF: +50% de las compañías usa IA



Comentarios Finales

- **La CMF tiene las facultades legales suficientes para supervisar riesgos operacionales y de ciberseguridad.**
- **No hemos emitido guías específicas para el uso de IA por parte de los supervisados. Por ahora:**
 - ✓ Descansamos en la regulación sobre gestión de riesgo operacional; ciberseguridad; y en la obligación de información de eventos que comprometan seguridad de la información (y estamos trabajando en una norma de riesgo de proveedores, que podría incluir aspectos de IA)
 - ✓ Estamos conociendo los casos de uso de IA en la industria; identificando potenciales casos de uso de IA en la CMF; e introduciendo herramientas de IA en los casos de uso seleccionados
 - ✓ Estamos capacitando a nuestro personal en innovación digital e IA
- **Todos el trabajo anterior está impulsado y monitoreado por los más altos niveles jerárquicos de la institución. La innovación digital y la introducción de herramientas de IA, son objetivos estratégicos.**
- **Tenemos un mandato de desarrollo de mercado. Por lo tanto procuramos no imponer, por la vía regulatoria, obstáculos para la innovación y desarrollo tecnológico en la industria supervisada. Por cierto, cuando es necesario, hay que equilibrar este objetivo con los objetivos prudencial y de conducta de mercado.**



Transformación digital y herramientas de IA en el supervisor de seguros de Chile

Augusto Iglesias Palau
Vicepresidente
Comisión para el Mercado Financiero

Abril 2026