

Cambios tecnológicos y Ciberseguridad en la Industria de Seguros

Kevin Cowan



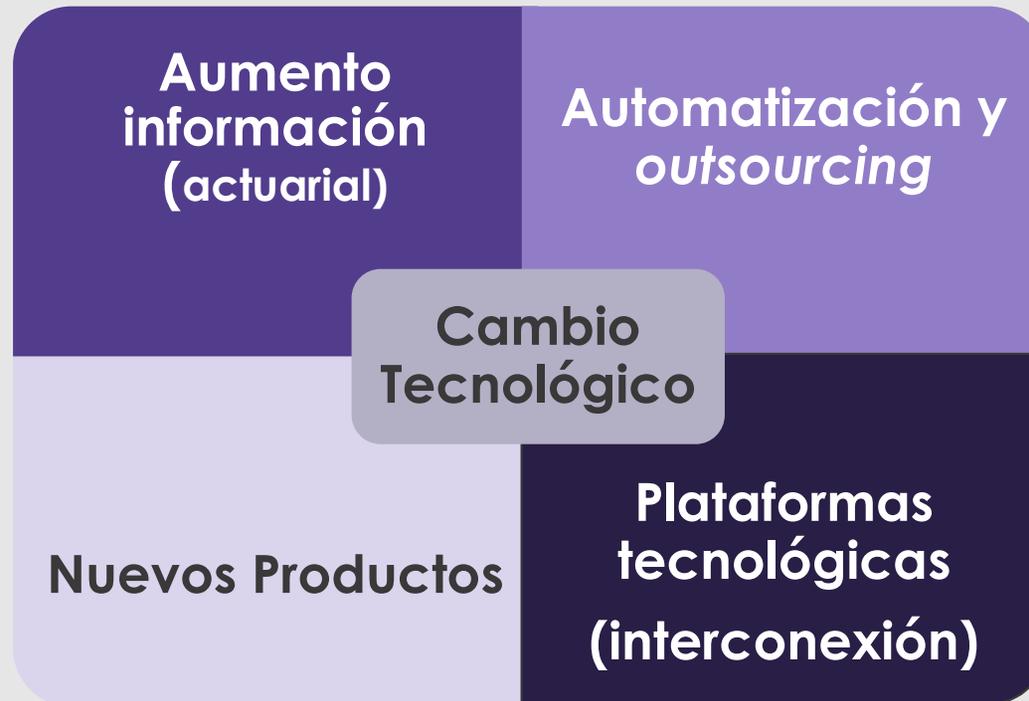
COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO



Agenda

1. Cambios tecnológicos y la industria de seguros
2. Ciberseguridad
 - Rol industria e intermediarios
 - Rol CMF
 - Oportunidades para la Industria
3. Reflexiones finales

La industria de seguros a nivel mundial ha estado atravesando un periodo de rápidos cambios

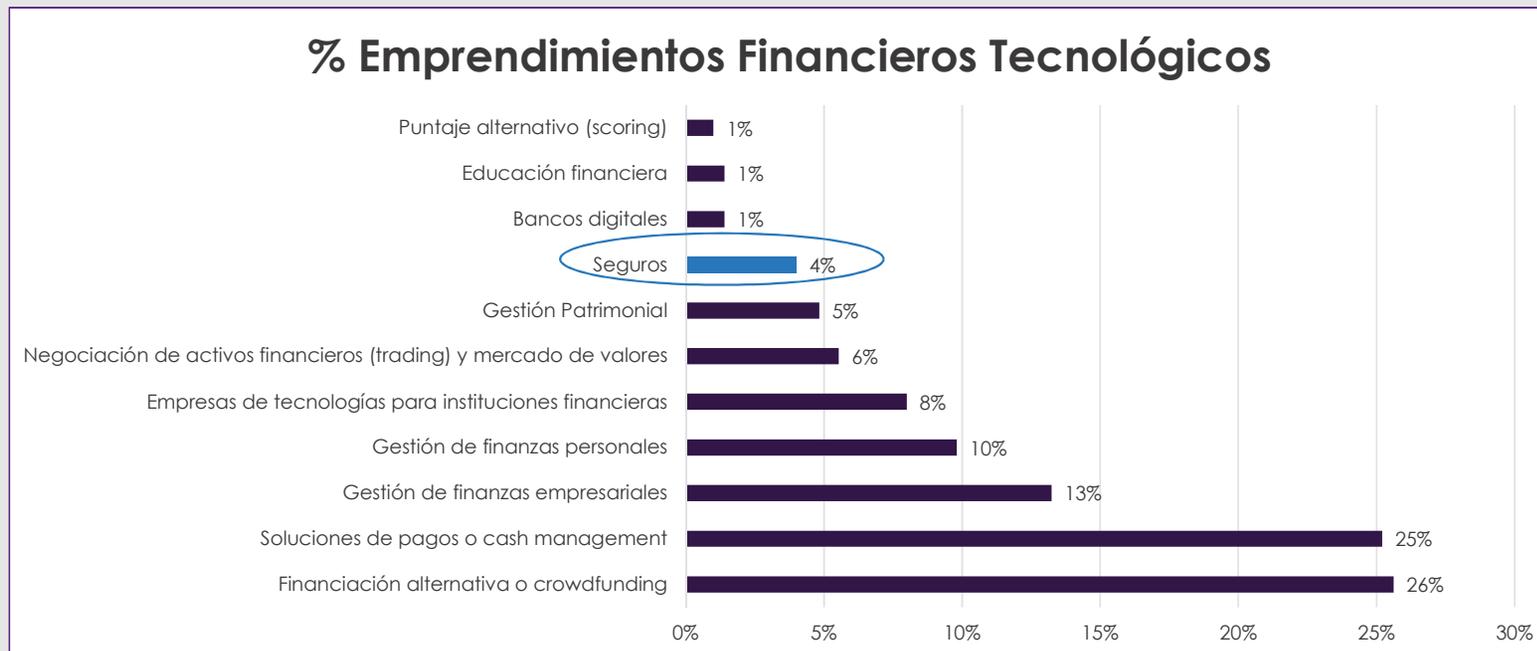


La industria de seguros en Chile no ha sido ajena a estos desarrollos

Cambios tecnológicos potencialmente beneficiosos para los usuarios

Inversiones relevantes en el sector de seguros “tradicional”:

- Interfaces con lo clientes => tiempo respuesta, atención continua...
- Automatización de procesos => menores costos y errores



Fuente: Finnovista (Plataforma para el emprendimiento y acelerador de Tecnología)

Si bien los cambios tienen el claro potencial de beneficiar a los asegurados surgen importantes desafíos de cara al cliente

- 1** **Cajas negras en los procesos de cara al cliente.** Uso de Inteligencia Artificial (IA) podría reducir la transparencia en la respuesta hacia el asegurado.
- 2** **Prácticas discriminatorias y exclusión financiera.** Clasificación mediante IA en base a *big data*, sesgo de exclusión de asegurados, limitando el acceso al seguro.
- 3** **Complejidad del nuevos productos.** Productos innovadores (y tarificación variable) pueden implicar desafíos para la comprensión de la cobertura y tarificación.

En este contexto las obligaciones de intermediarios siguen vigentes

Obligaciones de los Intermediarios

(Artículo 57, DFL N°251. Artículo 10 DS 1055)

Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio.

Ofrecer al contratante las **coberturas más convenientes** a sus necesidades e intereses.

Informar sobre las condiciones del contrato y sus posibles modificaciones.

Asistir durante la vigencia del contrato y al momento de producirse un siniestro.

Entregar a la **compañía información** que posean sobre el riesgo propuesto

En este contexto las obligaciones de intermediarios siguen vigentes

Obligaciones de los Intermediarios

(Artículo 57, DFL N°251. Artículo 10 DS 1055)

Verificar la identidad de los asegurados y la existencia y ubicación de los bienes asegurables.

Remitir al asegurado la póliza correspondiente. En caso que la entidad aseguradora rechace o modifique la cobertura del riesgo propuesto, comunicar de inmediato este hecho al proponente

Remitir a la compañía las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien.

Firmar toda propuesta o cotización que tramiten y **verificar que éstas cumplan con las exigencias legales** y reglamentarias que les sean aplicables.

Desafíos como ente regulador

Como ente regulador, ¿Podemos subirnos al carro y ofrecer la seguridad necesaria a los usuarios frente a estos nuevos cambios?

Flexibilidad

- Ser flexibles frente a las nuevas tecnologías y ser capaces de dar respuesta a los asegurados y la industria.

Comunicación

- Generar recomendaciones y conciencia a la industria y a los asegurados sobre riesgos inminentes.

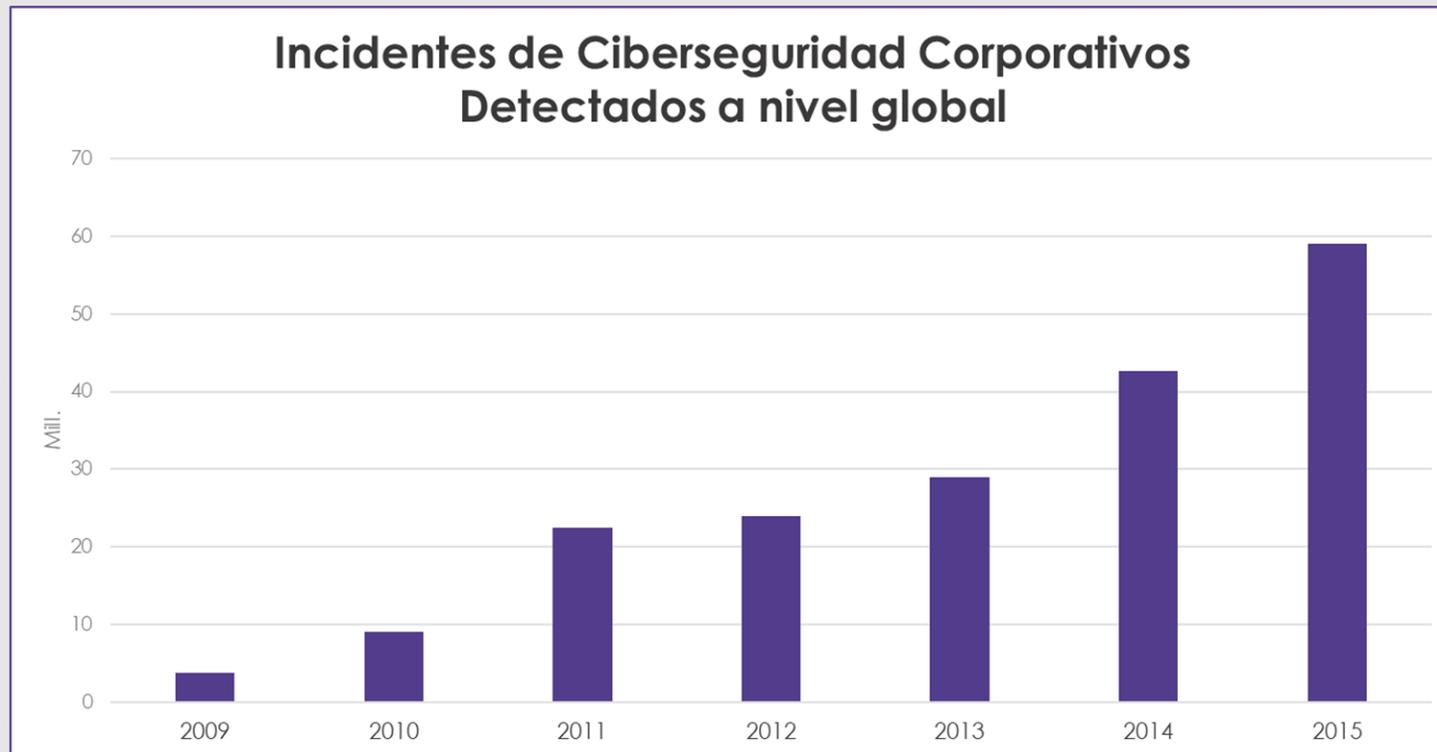
Se espera

- Facilitar el desarrollo de la Industria.
- Mantenerse garante del resguardo de derechos de los asegurados.

Agenda

1. Cambios tecnológicos y la industria de seguros
2. Ciberseguridad
 - Rol industria e intermediarios
 - Rol CMF
 - Oportunidades para la Industria
3. Reflexiones finales

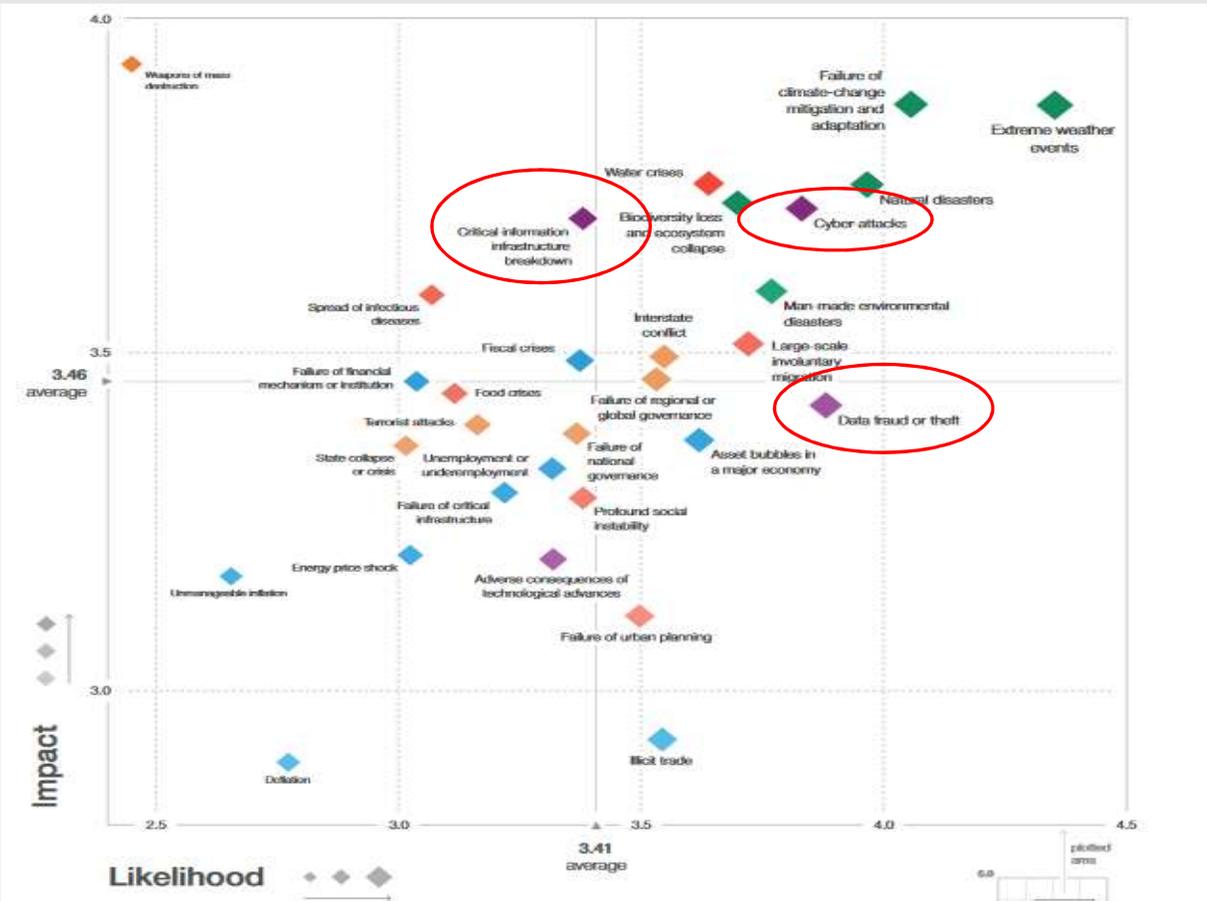
Aumenta el número y sofisticación de ciberataques



Fuente: PWC, "Turnaround and Transformation in Cybersecurity, Key Findings from the The Global State of Information Survey"

Los riesgos Ciber se ha instalado como uno de los principales riesgos

Fuente: "The Global Risk Landscape", WEF, enero 2019.



El riesgo cibernético y la ciberseguridad son componentes claves del riesgo operacional

Sin embargo, hay características que hacen importante un tratamiento diferenciado y detallado de la ciberseguridad

- **Tendencia:** Creciente relevancia y ampliación puntos de entrada de ataques.
- **Intencionalidad:** de extraer recursos o hacer daño
- **Evolución:** no es estático => importancia de actualización continua

Los Principales Fuentes de Riesgos en la Industria de Seguros

Activos Información

- **Datos clientes**
- Datos propios

Continuidad servicio

- Pago RRVV + siniestros
- Gestión de seguros

Integridad de los sistemas

- Pagos
- Activos financieros

Estos riesgos han llevado a que este sea un tema de máxima relevancia en las discusiones de la IAIS: Encuesta KIRT 2017 y *Issues Paper on Cyber Risk to the Insurance Paper (2016)*.

La protección de la información del Cliente está recogida explícitamente en la norma de conducta

Resguardo de información personal y financiera

Desarrollo de políticas, procedimientos y levantamiento de riesgos

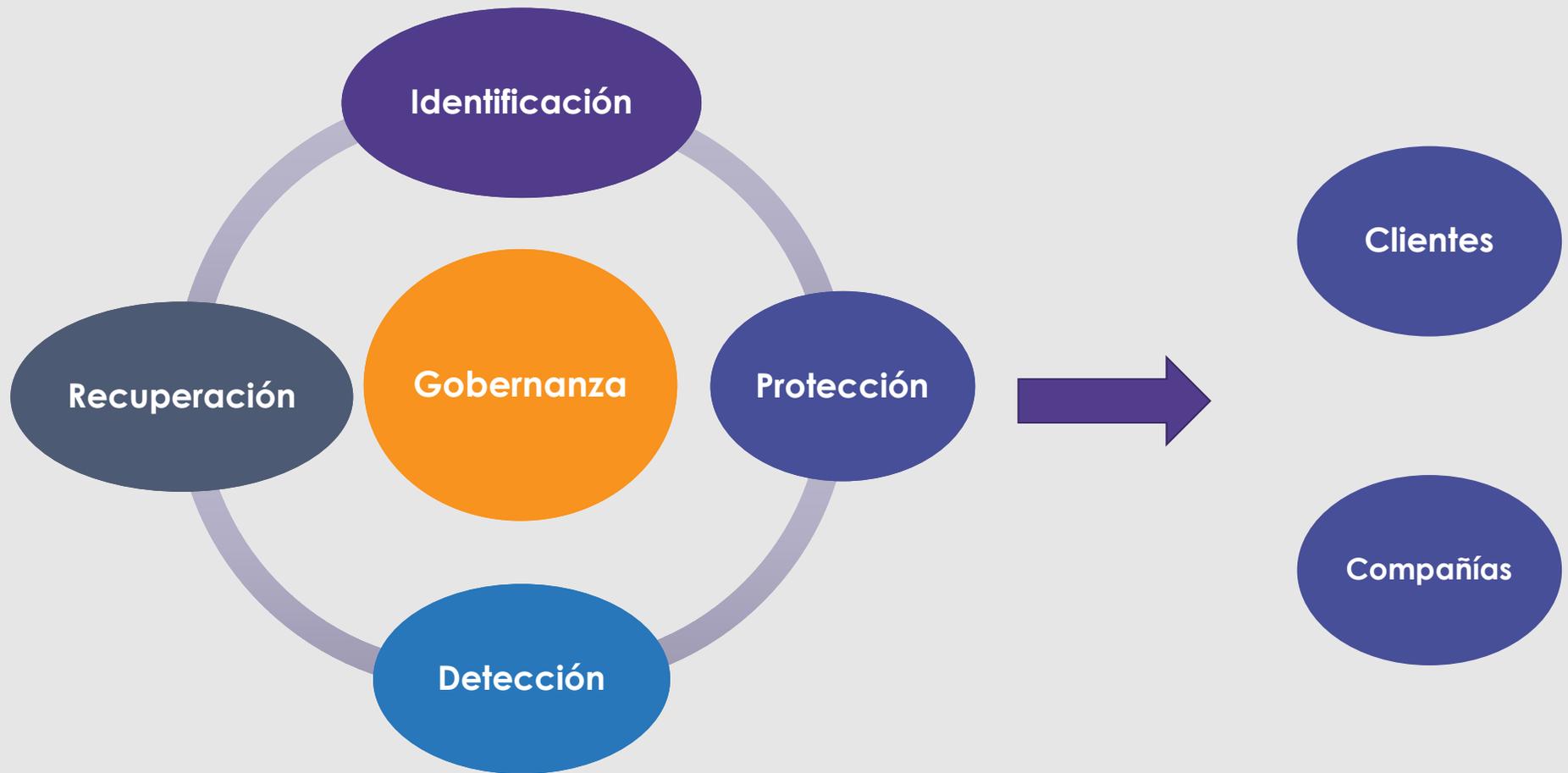
Capacitación constante y controles internos

III Principio : Protección de la información de Cliente

Desarrollo de planes de contingencia

Constante cumplimiento de legislación vigente sobre la materia

La cual es consistente con las piezas claves de una adecuada gestión de ciberseguridad a cualquier escala



Regulación y Supervisión de Chile

En la actualidad el tema de Ciberseguridad se norma y supervisa en el contexto del Riesgo Operacional (NCG 325 y 309).

Consultoría Especializada

- Insumos para supervisión y regulación
- Septiembre 2019

Marco Legal

- Norma Ciberseguridad + Outsourcing (2019 y 2020)
- **Proyecto de ley de Capital Basado en Riesgos**

Reforzamiento CMF

- Capacitación
- Sinergias

Es un ámbito donde el corto plazo se van a provechar sinergias y ventajas comparativas en fusión SBIF/CMF.

La industria de seguros puede jugar un rol relevante mitigando y gestionando ciberseguridad

- El aumento del riesgo de ciberataques ha llevado a un mayor desarrollo de productos de seguros especializados, complementado coberturas en pólizas “tradicionales”
- A pesar de ser un mercado aún pequeño (2.5 billones vs 277 billones de prima en seguro de propiedades globalmente) está creciendo a 25% al año (OECD 2017).
- En Chile se ve un patrón similar: componente de seguros de fidelidad e incipiente como producto individual, con un importante rol de reaseguros.
- Más allá del rol de transferencia de riesgos, la industria puede jugar un rol importante en la gestión de riesgos
 - Identificación ex ante
 - Incentivos de gestión por precio
 - Respuesta especializada

Hay importantes desafíos para este rol

Capacidad técnica compañías (actuarial)..

Conocimiento riesgos.

Conciencia de riesgos en las empresas.

Obligación intermediarios: asesorar y ofrecer coberturas convenientes

Mensajes Finales

- Ciberseguridad y protección de datos es una prioridad
 - Responsabilidad con los clientes
 - Crecientes exigencias
 - Riesgo reputacional
- Ciberseguridad: necesidad de un enfoque integral
 - Conciencia de Riesgos.
 - Capacitación.
 - Tecnológico.
- Oportunidad frente a las nuevas necesidades (riesgos) de los clientes. Asesoría y ofrecimiento de nuevas coberturas.
- Ley de datos personales.
 - Importante avance en el resguardo de los individuos
 - Importantes desafío desde la perspectiva de la industria

Cambios tecnológicos y Ciberseguridad en la Industria de Seguros

Kevin Cowan



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

