



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Discurso “Seminario 2019: Seguros hacia un Futuro Digital, Intermediación y Protección de Datos”

Organizado por el Colegio Corredores de Seguros y Asesores Previsionales

17/10/2019

Kevin Cowan, Comisionado de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Buenos días.

Junto con saludarlos, quisiera agradecer la invitación que me hizo el Colegio de Corredores de Seguros a participar en este Seminario “Seguros hacia un futuro digital, intermediación y protección de datos.”

Como ustedes saben, las tendencias del mercado están cada vez más enfocadas en procesos digitales, dejando de a poco desplazados la prestación de algunos servicios y ventas físicas, no solo de seguros sino de muchos otros servicios provistos por el sector financiero.

Estos desarrollos se han ido produciendo como consecuencia del creciente grado de interconexión entre personas y empresas que ha traído la masificación del acceso a internet, la creciente disponibilidad de información, y el aumento continuo de la capacidad de procesar esta información a menores costos.

Sólo para compartir un dato con Uds. Según la Subtel¹ el 87,4% de hogares en Chile tiene acceso a internet, y el 95% de las personas que tienen celular acceden a internet desde su equipo.

Los cambios tecnológicos no son nuevos, y la industria financiera ha sido históricamente una de las más impactadas por dichos cambios. Famosa es la anécdota de la Casa de Rothschild que hizo una fortuna en los mercados de Londres en 1815 por haber sabido antes del resto del mercado sobre el triunfo de Wellington sobre Napoleón en Trafalgar.

¹ <https://www.t13.cl/noticia/nacional/el-874-hogares-chile-tiene-acceso-internet>

Según el relato, Roshchild tuvo esta información antes haciendo uso de la tecnología de comunicaciones de punta de la época: la paloma mensajera.

Lo novedoso de la “5ta ola de innovación” que estamos viviendo hoy, sin embargo, es la velocidad y masividad del cambio. Así, por ejemplo, las 5 compañías con mayor valor en Wall Street el 2017 eran todas empresas de tecnologías: Apple, Alphabet, Microsoft y Amazon y Facebook. En 2006 sólo Microsoft estaba en este listado de top 5.

No hay duda de que estos desarrollos tienen el potencial de ser beneficiosos tanto para los usuarios como para los oferentes de múltiples servicios.

En el ámbito de seguros la tecnología puede jugar (y está jugando) i) un rol en mejorar y robustecer procesos, rebajando costos y errores; ii) un rol en mejorar el servicio al cliente a través de rebajas del tiempo de atención y una atención continua; iii) y un rol incluso en mejorar los productos que se ofrecen, tales como los seguros por uso.

El rol que Uds. juegan intermediación hace necesario que el proceso de negociación de la venta de ciertos seguros se empiece a realizar por medios digitales, que es hacia donde se visualiza se desarrollará el mercado. Los desafíos que ustedes enfrentan en este ámbito van desde acompañar a los clientes y asesorarlos; hasta crear o usar plataformas que puedan ser similares a este asesoramiento, sin dejar de lado las reales necesidades de los asegurados y asegurables.

Por cierto, los cambios tecnológicos hacen también cada vez más relevante ofrecer coberturas destinadas a proteger a los clientes respecto de los riesgos asociados a la utilización de los medios digitales y a las nuevas tecnologías. En este ámbito es particularmente importante el rol que Uds. pueden jugar en la asesoría a los asegurados.

Un robusto y cuidadoso tratamiento de los datos personales de los clientes, y su resguardo contra ciber-ataques, es hoy de la máxima prioridad. Por un lado, la creciente interconexión de sistemas con clientes, y con Uds. mismos como intermediarios abre nuevos flancos de vulnerabilidad que deben gestionarse. Por otro, el creciente volumen de datos aumenta la importancia de un adecuado resguardo.

En particular, la creación de plataformas para la comercialización y gestión de seguros, enmarcadas en Insurtech, deben incorporar la gestión de la información que tienen las bases de datos de esas plataformas, en especial de la ciberseguridad asociada.

El adecuado resguardo de los datos personales es un desafío que involucra múltiples actores incluyendo las compañías de seguros y a Uds. como intermediarios. Una adecuada conciencia de los riesgos es un primer paso crucial – y en ese contexto valoramos el rol que puede jugar el Colegio con este y otras iniciativas.

Creemos que, reforzando los puntos antes señalados, ustedes como intermediarios serán una parte importante en el desarrollo e innovación de los mercados, con la transparencia, con la objetividad y la confiabilidad en éstos.

Muchas gracias por la invitación, y el mayor de los éxitos en la jornada de hoy.

Kevin Cowan