

OCTUBRE | 2018



POSICIÓN INSTITUCIONAL DE COPAPROSE

IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN EL
MERCADO ASEGURADOR Y LAS
PRÁCTICAS COMERCIALES EN LAS VENTAS
ONLINE DE SEGUROS

Preparado por:

COMITÉ DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA EN EL CONTEXTO ACTUAL

(2018)

Uno de los fenómenos más relevantes del mundo contemporáneo es la aceleración cada vez mayor de la producción del conocimiento y el avance tecnológico que la humanidad experimenta, adopta y practica sustancialmente para varias finalidades.

La producción de información, casi siempre, está disponible en Internet, a través de datos, imágenes, símbolos, ideologías, valores, culturas, ciencias y tecnologías que es la base de la sostenibilidad y el desarrollo de las Sociedades, Instituciones y Empresas.

El bien máspreciado deja de ser la infraestructura, con sus máquinas y equipamientos, ya que el ritmo acelerado de innovación los hace rápidamente obsoletos. Lo que más importa, ahora, es el conocimiento y la información que cada individuo adquiere, crea, distribuye y aplica de forma creativa, responsable y crítica.

Así, una de las características más relevantes de nuestros tiempos es la incuestionable importancia y el potencial de la tecnología en todas las áreas comerciales y sociales.

No hay, por lo tanto, dudas de que el avance de la tecnología trae innumerables beneficios para el hombre y para la evolución de la economía. Las nuevas técnicas de identificación y medición de los eventos económicos y financieros hacen el trabajo

más fácil y más productivo.

Pero el progreso tecnológico debe convertirse en objeto de reflexión en las sociedades que se han vuelto hacia la búsqueda de tecnologías alternativas. De esta forma, los startups, aceleradoras, Insurtechs o Fintechs deben ser más "colaborativas" en sus métodos junto al mercado y más eficientes, sin dejar de prever los impactos y necesidades de agentes de su sector en el concepto mercadológico y social.

En el caso específico del sector de seguros, agente de blindaje y equilibrio social, que se mueve directamente con el patrimonio y la vida de las personas, es preciso tratar estas evoluciones con cuidado, incluso evaluando la posibilidad de creación de una agencia de trabajo para análisis y acompañamiento de esa situación, agrupando especialistas que pueden, incluso, proponer nuevas reglas.

En este contexto, los corredores y productores de seguros no deben quedar ajenos a las nuevas formas de atender a sus clientes. Es necesario mejorar métodos e instrumentos de prospección y soporte con el uso intensivo de nuevas tecnologías.

Los Corredores - Productores de Seguros también deben defender permanentemente la modernización del sector. Sólo así estarán insertos en los nuevos tiempos.

Con base en lo expuesto, la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE) establece las siguientes posiciones:

1. El mercado de seguros global debe abrazar el futuro con las oportunidades que la evolución presenta. Es necesario añadir que COPAPROSE es favorable a la implementación de nuevas tecnologías en el sector, siendo ésta, incluso, una cuestión inexorable en el mundo virtual, y que, por cierto, sus representados harán llegar los productos a los consumidores, ampliando la oferta y consecuentemente, innovando en el aspecto de la distribución a gran escala.

Sin embargo, por prudencia, en una visión conservadora, el momento actual todavía es de recaudar información para ser analizadas bajo todos los aspectos, buscando la promoción de una regulación global, homogénea y efectiva sobre la materia en los diferentes países en aquellos aspectos relacionados a la comercialización de los contratos de seguros por medios remotos.

Tales medidas, por cierto, preservarán a los consumidores de seguros, a los mercados y a los intermediarios, en el marco de sus fronteras y circunscripciones reguladas.

2. Atentos al creciente comercio de seguridad cibernética, pedimos a las autoridades gubernamentales que establezcan principios, valores y reglamentos que deben prevalecer, para salvaguardar las habilidades de transparencia y confianza del seguro y la debida protección de los consumidores.

Los órganos reguladores tienen un papel institucional de velar por la estabilidad del mercado de seguros y en la garantía de un trato adecuado y justo al consumidor, pues se trata de la vida, las finanzas y el patrimonio de las personas.

El consumidor debe ser instruido adecuadamente para la toma de decisión, sabiendo conscientemente lo que está efectivamente adquiriendo, y si las coberturas contratadas están en línea con sus reales necesidades.

Así, hay que destacar que la reglamentación debe ser adecuada a las nuevas tecnologías, con reglas claras, de fácil entendimiento para el consumidor e integrada siempre a los servicios de asesoramiento y atención humanizada que respondan a las aspiraciones del consumidor y a su condición como persona.

Del mismo modo, la cada vez mayor dependencia de los medios digitales por parte de la industria de los seguros, representa un reto muy delicado que debe ser atendido por todos los actores de la industria. La creación de Planes de Contingencias para la atención de los asegurados en caso de catástrofes (con ausencia de medios digitales), debe ser atendido y regulado con un alto grado de responsabilidad.

Los desafíos, en realidad, son muchos y los reglamentos o normas sobre el tema deben basarse en la mitigación de los riesgos asociados, especialmente en lo que se refiere a los "riesgos cibernéticos", relacionados con el almacenamiento y el intercambio de datos personales, entre otros.

3. COPAPROSE dice **NO a un mundo sin reglas** que ponga en peligro los derechos fundamentales de las personas.