

Regulación de InsurTech: El Rol del regulador en la gestión de los riesgos de datos y la protección del consumidor

Informe sobre la Llamada de Consulta
de la A2ii y la IAIS



Las Llamadas de Consulta de la A2ii son organizadas junto con la IAIS para proporcionar a los supervisores una plataforma de intercambio de experiencias y lecciones aprendidas en la ampliación del acceso a los seguros.

Introducción

Al nivel mundial, el cambio tecnológico está ocurriendo a una velocidad jamás vista, un hecho complementado por un aumento considerable en el uso de grandes cantidades de datos. Actualmente, “Big data”¹ es un concepto sumamente importante. Los aseguradores y las empresas tecnológicas pueden almacenar y usar estos datos para entender mejor a los consumidores, lo que a su vez les permite desarrollar mejores productos y servicios. Si bien la tecnología basada en datos ha fomentado la expansión del alcance de la innovación, que puede mejorar la vida de sus usuarios, también es cierto que podría aumentar la vulnerabilidad de los consumidores a nuevas amenazas. A medida que las empresas InsurTech desarrollan nuevos modelos de negocios y emplean datos para mejorar la experiencia del consumidor y reducir los costos administrativos, los datos del consumidor quedan expuestos a riesgos, como ocurre cuando se notifican casos de violación de datos. El desarrollo de productos basados en datos también podría resultar en la aplicación de primas más altas, o en precios fuera del grupo de riesgo, o simplemente crear una falta de oferta de seguros para ciertos segmentos de clientes.

Esta Llamada se basa en el informe temático de la A2ii intitulado “Regulación para la innovación responsable de datos” [*Regulating for responsible data innovation*].

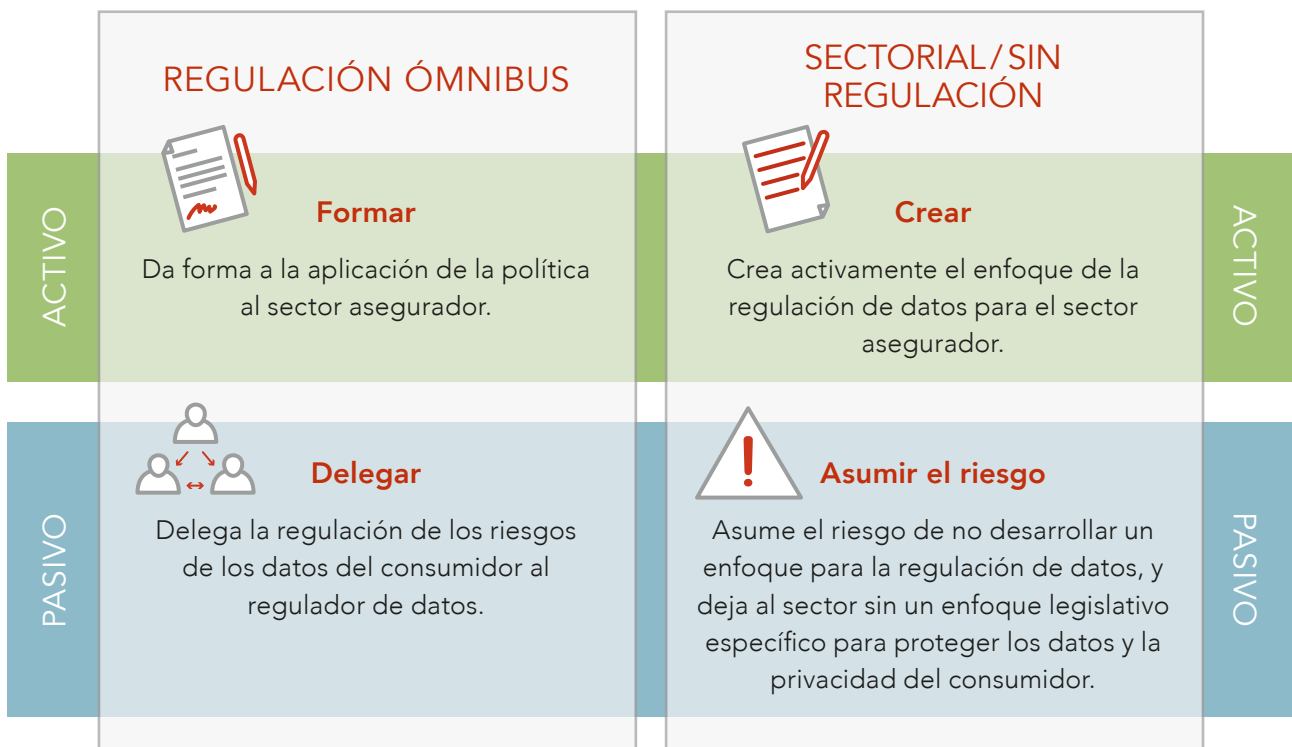
Recomendamos a los lectores a leer el informe [aquí](#). En base a este estudio, las presentadoras expertas en la Llamada, Stefanie Zinsmeyer y Andrea Camargo, brindaron una visión general sobre los principales riesgos para los datos del consumidor, y el papel que puede jugar el regulador al lidiar con ellos. También compartieron sus experiencias las siguientes autoridades: Elías Omondi de la Autoridad Reguladora de Seguros (IRA, Kenia) y Tim Mullen de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC, EUA), quienes destacaron los enfoques que se han adoptado para abordar la protección de datos del consumidor, y otros asuntos relacionados a la privacidad en sus jurisdicciones. Kathleen Koehn, de la Autoridad Federal de Supervisión Financiera (BaFin, Alemania) también compartió una breve reseña del estudio elaborado por BaFin sobre “Big Data Combinada con Inteligencia Artificial” [*Big Data Meets Artificial Intelligence*].

¹ *Big Data* son activos de información de gran volumen, alta velocidad y/o gran variedad, que exigen formas de procesamiento de información innovadoras y rentables que permiten mejorar la visión, la toma de decisiones y la automatización de los procesos (Gartner, 2018). Los ejemplos incluyen datos individuales sobre la actividad en las redes sociales, registros de llamadas en un teléfono móvil e historial de búsqueda en la Internet, entre otros. Vea la publicación del informe de la A2ii “Regulación para la innovación responsable de datos” [aquí](#).

Breve reseña del estudio “Regulación para la innovación responsable de datos”²

Al facilitar la innovación, los reguladores de seguros deben establecer un equilibrio entre el logro de resultados positivos y la protección del consumidor. Los resultados negativos clave que pueden surgir para los consumidores de seguros son: seguridad y protección comprometida, exclusión y falta de valor, riesgo reputacional, pérdida financiera, pérdida de la privacidad y manipulación. Algunos impulsores de riesgo que pueden provocar estos resultados negativos clave son: gobernanza y controles inadecuados de datos, el error, consentimiento involuntario o no informado, compartimiento y uso no autorizados y la violación de datos.

El estudio identifica tres abordajes legislativos que prevalecen mundialmente: la regulación ómnibus, regulación sectorial y la falta de regulación. La respuesta del supervisor de seguros ante esta situación depende del contexto legislativo y de las restricciones existentes, entre las cuales hay cuatro estrategias generales de implementación: dar forma, crear, delegar y asumir el riesgo.



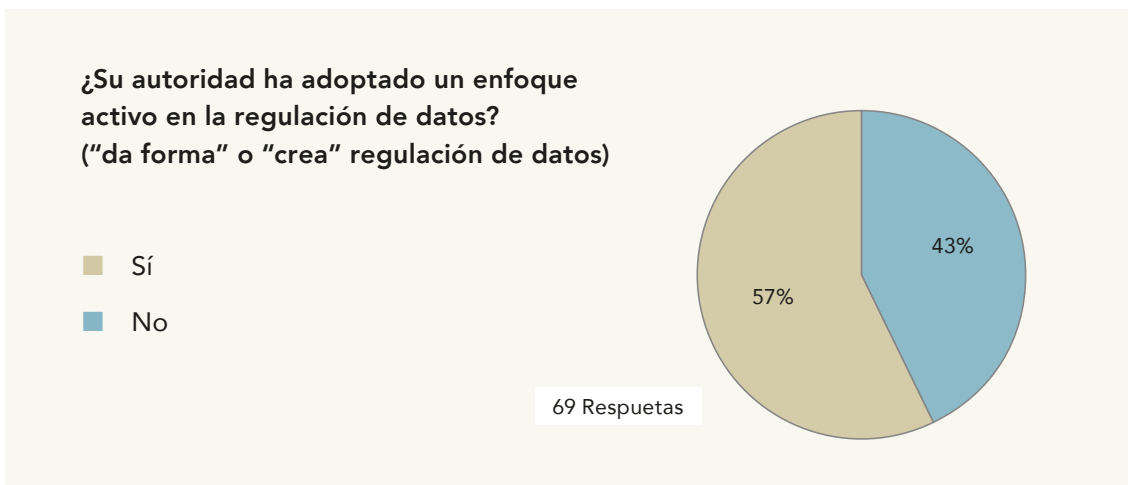
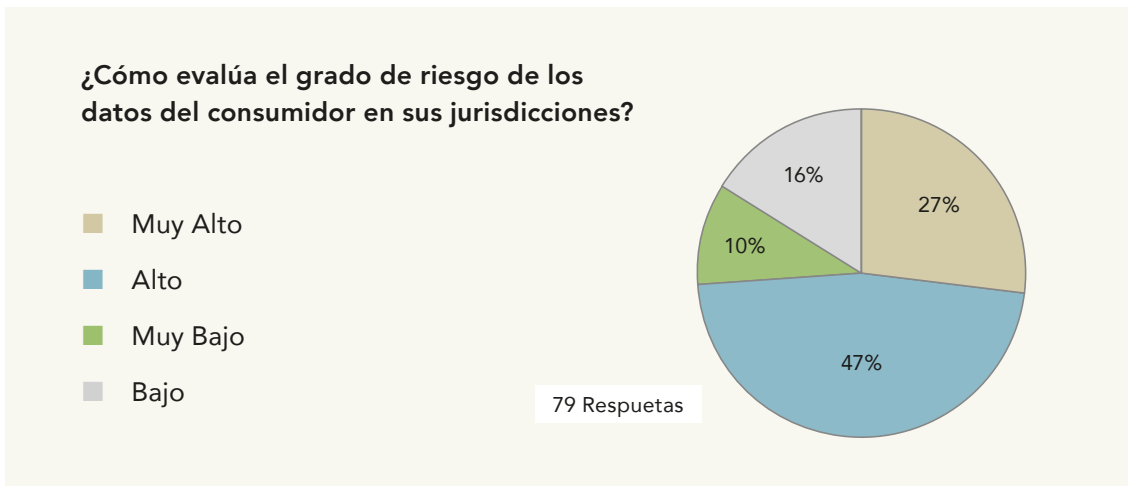
Fuente: Regulación para la innovación responsable de datos, (A2ii 2018)³

² [Regulating for Responsible Data Innovation]

³ Source: Regulating for Responsible Data Innovation, A2ii 2018

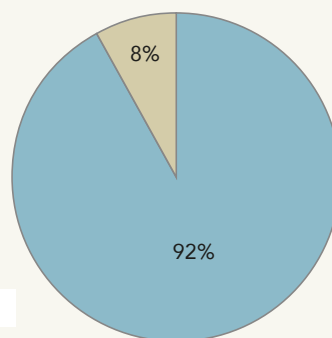
- Regulación ómnibus – Marco regulatorio de protección de datos de corte transversa. A menudo también cuenta con una autoridad reguladora dedicada, Ej.: en la UE, Sudáfrica, Nueva Zelanda y Argentina.
- Regulación sectorial – No existe una legislación general de protección de datos al nivel nacional/regional. Cada regulador sectorial es responsable por el manejo de la protección de datos y la privacidad, Ej.: EUA, India y China.
- Sin regulación – No existen leyes/regulaciones que rijan la protección de datos y la privacidad del consumidor, Ej.: Kenia.

Durante la Llamada de Consulta los supervisores también respondieron una encuesta rápida que buscaba averiguar cómo manejan los supervisores los riesgos de datos y la regulación. Las preguntas y respuestas se encuentran ilustradas en los gráficos a seguir:



¿Cree usted que su autoridad debería actuar más en la protección de datos?

- Sí
- No



64 Respuetas



ESTUDIO DE CASO: KENIA

El estudio de caso de Kenia fue presentado por Elias Omondi de la Autoridad Reguladora de Seguros de Kenia.

En la actualidad, Kenia no cuenta con una legislación específica en vigor para proteger los datos. No obstante, en 2015 se presentó un proyecto de ley de protección de datos en el parlamento. En Kenia, el enfoque en impulsar la inclusión financiera y la creación de un espacio de innovación ha permitido la entrada de nuevos modelos de negocios, pero esto también ha generado cuestionamientos sobre cómo ofrecer una cobertura y promover la innovación y competencia garantizando, al mismo tiempo, la protección de los consumidores. A este respecto, la Autoridad Reguladora de Seguros de Kenia (IRA) desempeña tres papeles principales para establecer un equilibrio entre los riesgos y los beneficios del consumidor:

- Conservar un sector asegurador justo, seguro y estable
- Proteger los intereses de los asegurados y beneficiarios
- Promover el desarrollo del sector asegurador

En la ausencia de un régimen de protección de datos explícito, la IRA sigue una estrategia de 'crear' para enfrentar los riesgos relacionados con los datos de los consumidores. Las estrategias de implementación adoptadas por la IRA incluyen:

- **Directrices de Conducta de Mercado:** Esto implica enmendar e interpretar las directrices de conducta de mercado existentes para garantizar una protección apropiada al consumidor contra riesgos de los datos.
- **Modelo de Trato Justo a los Clientes:** Este modelo de Protección del Consumidor pretende aumentar los estándares sobre la manera en que las empresas operan su negocio, introduciendo cambios que traerán beneficios a los consumidores y aumentarán su confianza en la industria de servicios financieros.
- **Sandbox regulatorio:** La IRA ha elaborado el anteproyecto de una política para un *sandbox* regulatorio. Esta política permitirá que exista un entorno experimental donde las FinTech/InsurTechs podrán poner a prueba sus nuevas ideas e innovaciones en diseño de productos, desarrollo de productos y distribución con la capacidad de contener las consecuencias provocadas por un fracaso.
- **Directrices para Productos de Seguros:** Las directrices ofrecen orientación sobre los principios que deben obedecerse al diseñar un producto, fijar un precio, en marketing, revelaciones y cómo presentar solicitudes al regulador para emitir nuevos productos o productos reempaquetados, inclusive para que una empresa pueda realizar pruebas piloto con los nuevos productos.

Para cualquier pregunta u otra información sobre el enfoque de la IRA, por favor entre en contacto con: eomondi@ira.go.ke

ESTUDIO DE CASO: ALEMANIA

Kathleen Koehn de la Autoridad Federal de Supervisión Financiera de Alemania (BaFin) presentó brevemente puntos de vista y hallazgos clave del estudio elaborado por BaFin “Big Data Combinada con Inteligencia Artificial”.

Las preguntas clave que BaFin trató de abordar al desarrollar el estudio fueron: ¿Cuál podría ser el impacto que el uso de *Big Data*, el análisis de *Big Data* y la inteligencia artificial podrían tener en el mercado financiero, así como en BaFin, en su carácter de supervisor? ¿Cuál puede ser la naturaleza de la supervisión en el futuro? y ¿Tendremos que ajustar los requisitos regulatorios?

El estudio hace hincapié en que la supervisión temprana y la atención regulatoria son sumamente importantes en el ciclo de innovación, especialmente en los casos que implican el uso de *Big Data* e inteligencia artificial. Esto se debe a que el uso de *Big Data* y de herramientas relacionadas a *Big Data* tienen un efecto de autosuficiencia y autonomía que permite que los consumidores se involucren rápidamente en nuevos procesos, productos y servicios digitales, lo que, a su vez, genera más datos que pueden ser usados por las empresas. Por lo tanto, es imprescindible que las autoridades de supervisión actúen temprano. El uso de *Big Data* puede tener un impacto sobre la estabilidad financiera, la supervisión microprudencial y la protección del consumidor. Algunos principios regulatorios implementados por BaFin al lidiar con los progresos alcanzados en *Big Data* y la inteligencia artificial incluyen: que el supervisor despliegue una actitud tecnológicamente neutral con respecto a todos los actores del mercado, Ej.: “el mismo negocio, los mismos riesgos, las mismas regulaciones/normas,” que el supervisor adopte un marco regulatorio basado en principios que tomen en cuenta todos los riesgos de las nuevas tecnologías, y que desarrolle habilidades con *Big Data* e inteligencia artificial.

Para obtener una visión más profunda del estudio de BaFin “Big Data Combinada con Inteligencia Artificial” acceda directamente [aquí](#).

ESTUDIO DE CASO: EUA

El estudio de caso de los EUA fue presentado por Tim Mullen de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC)

En lo que respecta a su mandato, la NAIC es la organización que establece las normas y brinda apoyo regulatorio en los EUA. Al regular la innovación basada en datos responsables, la NAIC fomenta la innovación, reconociendo que los beneficios de los consumidores pueden incrementarse a partir de un mercado cambiante y de la manera en que operan las aseguradoras. Sin embargo, al mismo tiempo que fomenta la innovación, también establece claramente la necesidad de brindar protección al consumidor. Para garantizarlo, la NAIC sostiene que las aseguradoras deben ser transparentes con los reguladores cuanto a los datos y algoritmos que utilizan, así como el impacto que esto tendría sobre los consumidores.

Algunos de los beneficios para los consumidores que surgen del uso de datos incluyen evaluaciones más precisas del riesgo de pérdida, un procesamiento más rápido de las cotizaciones y reclamos, así como una mejoría en la gestión del riesgo y la prevención de pérdidas. La NAIC también identifica las siguientes preocupaciones de los consumidores: precisión y exhaustividad de los datos, revelación a los consumidores, consentimiento, privacidad y ciberseguridad de los consumidores. Para abordar la protección de los datos y la privacidad, la NAIC ha adoptado varias leyes modelo y regulaciones como las Normas para la Salvaguarda del Reglamento del Modelo de Información al Consumidor (2000), Regulación sobre la privacidad de la Información de Salud y Financiera del Consumidor (2002) y la Ley Modelo sobre Seguridad de Datos de Seguros (2017). Además, en la estructura de su comité, la NAIC cuenta con varias corrientes de trabajo que, entre otras tareas, están revisando la forma en que las empresas utilizan los datos y las nuevas tecnologías. Esto incluye una Fuerza de Trabajo sobre Innovación y Tecnología, y un Grupo de Trabajo sobre Big Data.

Dentro del contexto del mercado estadounidense, la NAIC destacó el estudio de caso de la violación de datos que sufrió una empresa de seguros de salud en los EUA, que afectó a casi ochenta millones de usuarios. En respuesta a esta violación, los reguladores realizaron un examen en cuatro etapas:

- **Integración:** Esto implicó involucrar al personal de la empresa y a las jurisdicciones estatales relevantes, además de identificar los conocimientos de ciberseguridad necesarios para lidiar con la violación.
- **Evaluación inicial:** Se entrevistó al personal clave y a los expertos en ciberseguridad de la empresa. Los reguladores de seguros estadounidenses también obtuvieron, en los respectivos estados, documentos técnicos previos a la violación y material del asegurador, para comprender el entorno de seguridad de la empresa y los esfuerzos que se realizaron en la etapa posterior a la violación para evaluar las vulnerabilidades.

- **Evaluación de la violación:** El equipo examinó el alcance técnico de la empresa en la violación de datos, el análisis elaborado para evaluar la violación y las resultantes conclusiones técnicas. Los examinadores también analizaron los pasos tomados por la empresa para detectar, contener y responder a la violación de datos.
- **Evaluación de la ciberseguridad:** Expertos en ciberseguridad realizaron un examen profundo de los controles de ciberseguridad implementados en la empresa antes y después de la fecha en que ocurrió la violación de datos. Los expertos en ciberseguridad también realizaron pruebas para examinar si los protocolos de ciberseguridad de la empresa eran eficaces para detectar y prevenir la ocurrencia de una nueva violación

Los resultados del examen revelaron que la empresa respondió de forma adecuada y que contaba con preparación en ciberseguridad previa a la violación. Los resultados demostraron que la empresa contaba con un programa de respuesta de ciberseguridad apropiado y que actuó rápidamente para lidiar con la violación de datos. Con respecto a los descubrimientos posteriores al hecho, la empresa implementó nuevas normas para reducir la ocurrencia de hechos similares en el futuro. Las acciones correctivas se concentraron en los consumidores individuales, en tanto la empresa notificó a los consumidores afectados sobre las medidas que se estaban tomando para lidiar con la violación. La empresa también notificó a las fuerzas del orden y a los reguladores de seguros.

Para cualquier pregunta u otra información sobre el enfoque de la NAIC y el estudio de caso, por favor entre en contacto con: TMullen@naic.org

Preguntas y Debate

- › **Tomando en cuenta los diferentes enfoques aplicados por los reguladores al manejar aspectos relativos a la protección de datos y privacidad, ¿cómo coopera la NAIC con los otros actores que operan en el sector financiero estadounidense para lidiar con casos de ciberseguridad y otras preocupaciones inherentes a la seguridad y riesgos de los datos?**

Los reguladores estatales de seguros coordinan regularmente con los reguladores financieros federales y estatales, para facilitar la comunicación y considerar maneras de coordinar de forma efectiva los enfoques regulatorios destinados a gestionar y evaluar el riesgo cibernético, así como otras cuestiones relacionadas a la seguridad y riesgos de los datos. Esto incluye su revisión por parte del Comité de Infraestructura de Información Financiera y Bancaria (FBIIIC), un comité formado por reguladores financieros federales y estatales creado para fortalecer la coordinación y comunicación entre los reguladores financieros y mejorar la confiabilidad y seguridad de la infraestructura del sector financiero.

- › **¿Cómo coopera BaFin con las autoridades de protección de datos en su jurisdicción, al aplicar un enfoque ómnibus a la regulación?**

El marco legal existente dentro del mercado alemán define las funciones de las diferentes autoridades. El mandato de BaFin no incluye el atributo de supervisar la seguridad de datos.

Por lo tanto, se podría recomendar que las autoridades de supervisión establezcan un enlace más estrecho con otras autoridades competentes que ya está familiarizadas con los nuevos campos que están surgiendo, tales como Big Data e Inteligencia Artificial. Esto favorecería el intercambio de habilidades, conocimiento y opiniones y podría minimizar posibles casos de duplicación de informes. La BaFin ha tenido una experiencia positiva trabajando en estrecha colaboración con la Oficina Federal de Seguridad de la Información (BSI).

The Initiative is a partnership between:

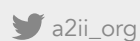


Hosted by:



Access to Insurance Initiative
Hosted by GIZ Sector Project
Financial Systems Approaches to Insurance
Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Germany

Telephone: +49 61 96 79-1362
Fax: +49 61 96 79-80 1362
E-mail: secretariat@a2ii.org
Internet: www.a2ii.org



Promoting access to responsible, inclusive insurance for all.