

Informe de la 27a Llamada de Consulta de la A2ii – IAIS

Centros y Aceleradores de la Innovación



Las Llamadas de Consulta son organizadas conjuntamente por la Iniciativa de Acceso a los Seguros (A2ii) y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) para ofrecer a los supervisores una plataforma para el intercambio de experiencias y lecciones aprendidas en la ampliación del acceso a los seguros.

Introduction

Al estimular la innovación, hay límites a lo que puede lograr una autoridad supervisora por sí sola. La cooperación interinstitucional es una poderosa herramienta para responder a las nuevas tendencias del mercado y para crear un espacio seguro para lanzar nuevas iniciativas.

En respuesta a las expresiones de interés de muchos supervisores, tanto ante la IAIS como la A2ii, en esta Llamada se examinó de cerca estas plataformas de cooperación, incluyendo estudios de caso sobre el papel que juegan en ellas los supervisores de seguros. En esta llamada, tres expertos de Cenfri presentaron recientemente su informe sobre **“Regulación para la Innovación”**. Se trata de:

- Jeremy Gray, gerente de participación, Antonia Esser, investigadora sénior y Nichola Beyers, investigadora, quienes presentaron el concepto de terreno de prueba (“sandbox”) regulatorio, además de herramientas de implementación y los beneficios potenciales del método del “sandbox” para los seguros inclusivos.
- Para evitar la duplicación del material del informe, instamos a los lectores a leer el informe completo presionando [aquí](#).

Además de las presentaciones de expertos, las siguientes autoridades de supervisión hicieron presentaciones sobre la experiencia de sus instituciones con centros de innovación y regulaciones: **Elias Omondi**, de la Autoridad Reguladora de Seguros (IRA) de Kenia, **Fidelis Kagura**, analista de la Comisión de Seguros y Pensiones (IPEC) de Zimbabue, y **Denise García**, Directora General de Desarrollo e Investigación de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) de México.

Presentación de supervisor: Denise García

Denise García, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) de México, presentó los resultados de un estudio que tiene como objetivo analizar las respuestas de seis autoridades financieras internacionales: Reino Unido, Singapur, Australia, Abu Dhabi, Holanda y Malasia.

Estos supervisores han decidido implementar esquemas regulatorios del tipo «sandbox regulatorio», donde se adaptan ciertos requisitos para que las empresas puedan probar y experimentar con sus productos innovadores en un entorno seguro, con límites y restricciones claramente definidos y establecidos previamente, incluidas las salvaguardas para la protección de los consumidores. El estudio está disponible en la página web de la autoridad de control de México, [aquí](#).

=====
Sírvese dirigir sus preguntas sobre el contenido de este estudio
a Denise García en dgarcia@cnsf.gob.mx.
=====

Estudio de Caso: Kenia

El caso de estudio de Kenia fue presentado por **Elias Omondi**, funcionario de la Insurance Regulatory Authority (IRA) de Kenia.

Kenia ha modificado sus normas para permitir la innovación. Por lo tanto, IRA reconoce la importancia de la claridad en las normas en lo que respecta a la innovación y fomenta continuamente la innovación financiera por las siguientes razones:

- La innovación ofrece beneficios económicos al reducir el costo de las transacciones con el fin de proporcionar productos financieros que sean asequibles y accesibles para el público.
- La innovación mejora la competencia al permitir que diferentes compañías lancen productos innovadores al mercado y que se cree un espacio para la competencia.
- La innovación impulsa la inclusión financiera y presta servicios financieros más convenientes.

IRA también ha estado trabajando en el desarrollo de regulaciones equilibradas, es decir, un entorno que aliente a los proveedores a aprovechar las tecnologías emergentes sin debilitar el sistema financiero ni erosionar la protección del consumidor.

En términos del mapa de innovación en África, la investigación del Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres (CGAP) muestra que Kenia lidera el camino hacia la innovación digital para la inclusión financiera en África. Esto se atribuye principalmente al maduro ecosistema de dinero móvil de Kenia, que es un gran facilitador de las innovaciones que sacan provecho de las plataformas digitales de pago.

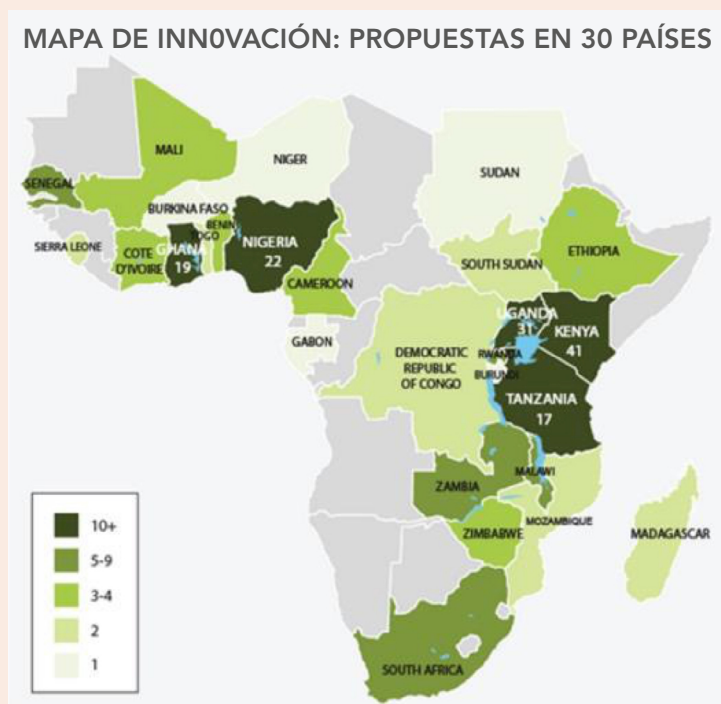


Imagen: CGAP

En función del crecimiento de productos innovadores en Kenia, IRA ha establecido cuatro categorías generales de las experiencias en curso en la industria financiera, a saber uso de la tecnología como herramienta para la reducción de costos, emergencia de canales de distribución alternativos, mayores niveles de inclusión financiera y un entorno regulatorio estable.

Empresas fintech de Kenia

En el año 2017, Kenia tenía 38 compañías fintech. IRA describió algunas de las principales compañías fintech que actualmente operan en el mercado:

- *InsureAfrika.com*: esta compañía ofrece cotizaciones gratuitas de seguros en línea de compañías de seguros en Kenia. InsureAfrika.com es la primera plataforma en línea para comprar y vender seguros en Kenia. Ofrece cotizaciones de seguros para diversos productos de seguros como seguros de automóvil, salud y viaje. También ha sido autorizado por el IRA como agente en línea.
- *GrassRoots*: startup de insurtech que busca promover la inclusión financiera a través de servicios innovadores de seguros digitalizados y asequibles para el mercado masivo. La plataforma interactúa con las de pagos móviles para que los microseguros sean más accesibles para el mercado objetivo de la compañía, lo que aumenta la penetración de los seguros en la región. Actualmente, IRA está preparando normativa de microseguros para permitir aún más startups de este tipo.
- *M-tiba*. Aplicación de „billetera de salud“ para teléfonos celulares que permite a los pacientes reservar fondos para el cuidado de la salud. Este producto destacó la importancia de la innovación social y las alianzas para impulsar productos innovadores en el mercado. Es administrada por tres instituciones diferentes. IRA se aseguró de que suscriba acuerdos de nivel de servicio que permitan penetrar fácilmente el mercado.

Para continuar fomentando la innovación, IRA ha adoptado los siguientes enfoques:

- **Fomentar el cambio:** IRA se dio cuenta de que les era fundamental como reguladores incorporar el cambio para alentar y permitir que diferentes actores del mercado introduzcan productos innovadores. Como punto de partida, la gerencia de IRA preparó a su personal para impulsar la innovación e incorporar la innovación a su cultura de las siguientes maneras:
 - Familiarización con las nuevas tendencias y sus implicaciones. Esta tarea corrió por cuenta de los funcionarios de capacitación en asuntos relacionados con las nuevas tendencias y las implicaciones para los consumidores y los actores de la industria en general.
 - Identificar posibles escenarios futuros mediante lluvia de ideas y el intercambio en toda la organización. Esto facilita que el regulador comprenda las implicaciones futuras de un producto innovador para el consumidor.

- **Adoptar la cooperación:** comienza ofreciendo consejos informales a los innovadores, proporcionándoles valiosos comentarios regulatorios. Esto se guía por lo siguiente:
 - Los comentarios se dirigen a las áreas donde los innovadores deben concentrarse para cumplir los criterios de elegibilidad.
 - Colaboración para modernizar los marcos regulatorios.
 - Revisar y adoptar nuevos estándares normativos.
 - Pasar del enfoque basado en cumplimiento al basado en principios.
- **Desarrollo de entornos regulatorios aislados (“sandbox”):** El IRA está fomentando el enfoque regulador del “sandbox” de las siguientes maneras:
 - El IRA tiene un memorando de entendimiento con los otros reguladores del sector financiero en Kenia, con el fin de cubrir todo el espectro de negocios. El IRA también está trabajando en establecer un enfoque interinstitucional para “sandboxing”, para alinear a todos los reguladores.
 - El IRA también está trabajando para proporcionar un “espacio seguro” en el que las empresas puedan probar productos, servicios, modelos comerciales y mecanismos de atención innovadores sin incurrir inmediatamente en todas las consecuencias regulatorias normales de participar en la actividad en cuestión. Este enfoque ha dado como resultado la introducción exitosa de productos de seguros innovadores, como el seguro paramétrico, que se iniciaron como plan piloto.
- **Fomento de los Centros de innovación:**
 - IRA ha alentado a las empresas a formar equipos de innovación que monitoreen constantemente las tendencias y la actividad del mercado, establezcan y mantengan relaciones con los principales jugadores de insurtech, identifique posibles escenarios futuros y abran nuevas oportunidades de asociación.
 - Al participar en la secuencia de talleres nacionales y diálogos internacionales del Laboratorio de Innovación de Seguros Inclusivos, IRA está adoptando una plataforma que busca involucrar a las partes interesadas clave del sector de seguros inclusivos. Puede encontrar más información sobre el laboratorio en el sitio web de A2ii [aquí](#).

Es muy importante tener en cuenta que los desarrollos tecnológicos recientes, como “big data,” “blockchain”, inteligencia artificial o robots de asesoramiento, podrían perturbar significativamente el sector de seguros.

En resumen, la claridad de las normas es de importancia crítica para los innovadores. Esto se debe a que la regulación influirá en cuestiones transversales que van desde cómo se puede recaudar dinero, hasta cómo se pueden dar consejos o cómo se puede prestar un servicio. Por lo tanto, a menos que los innovadores entiendan el

contexto regulatorio, es casi imposible llevar productos o servicios al mercado que cumplan con las normas. A este respecto, IRA cuenta con normas que permiten un terreno equilibrado para el desarrollo del mercado mediante asesoramiento a los innovadores y reducción de barreras de entrada para productos en el mercado y protección del consumidor, asegurando que los productos sean justos, seguros y fáciles de entender.

=====

Sírvase dirigir cualquier pregunta acerca del enfoque de IRA a
Elias Omondi en eque omondi@ira.go.ke.

=====

Estudio de Caso: Zimbabwe

El estudio de caso zimbabuense fue presentado por **Fidelis Kagura** de la Comisión de Seguros y Pensiones (IPEC) de Zimbabwe.

Algunos desafíos regulatorios limitan la entrada de productos innovadores al mercado Zimbabwe como:

- Largos procesos burocráticos
- Leyes anticuadas (la ley de seguros vigente se basa en la Ley de 1988)

Además de estas condiciones preexistentes, el mercado siempre va por delante del regulador lo que plantea a los reguladores un desafío para regular nuevos productos.

Dados los desafíos anteriores, el primer producto de microseguros, Ecolife, un producto de seguro funerario ofrecido por un operador de red móvil, fracasó porque el regulador no anticipó los riesgos inherentes. En respuesta, el IPEC hizo los siguientes cambios:

- **Emitir un marco de microseguros** para superar la anticuada ley de 1998 bajo las premisas de la sección 6 de la Ley de Seguros que permite emitir directrices y enmiendas.
- **Permitir que terceros introduzcan productos en el mercado a través de compañías de seguros.** Para lograrlo, el IPEC se asegura de que existan ciertos términos y condiciones, y especialmente exige que los nuevos productos mantengan la protección del consumidor. Sobre la base de los términos y condiciones establecidos por el IPEC, el marco actual permite a los nuevos actores ofrecer productos que se dirigen a las poblaciones anteriormente excluidas, como las pequeñas y medianas empresas, los pequeños agricultores, comerciantes y otras personas de bajos ingresos.

- **Las aseguradoras convencionales** ahora pueden contratar consolidadores después de recibir autorización del IPEC, mientras que antes solo los agentes podían vender pólizas.

Elementos clave del marco de microseguros :

- Todos los productos tienen que ser aprobados por IPEC en base a sus propios términos y condiciones:
- Divulgaciones proporcionales en pólizas y formularios simplificados de reclamos
- Notificación y pagos de primas electrónicos
- Procedimiento fácil de manejo de reclamos y liquidación rápida
- Transición de las aseguradoras convencionales existentes
- Registro de agentes de microseguros y consolidadores

Aunque la ley de 1988 restringe el espacio permitido para la innovación en Zimbabue, el IPEC ha constatado que estos ajustes a través del marco de microseguros han producido mejoras.

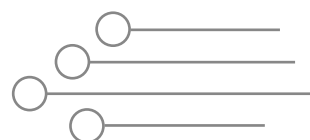
- Han abierto el espacio para el registro de proveedores dedicados de microseguros: el IPEC ha otorgado licencias temporales a proveedores de microseguros exclusivos para pilotear el entorno.
- El IPEC ha adoptado un enfoque de prueba y aprendizaje al permitir proyectos piloto como Ecofarmer y Pfundutso (productos basados en índices meteorológicos).
- IPEC ha otorgado permisos para utilizar formularios innovadores de suscripción, para permitir la distribución de nuevos productos.
- IPEC ahora emite circulares que complementan sus normas. Estas circulares son más fáciles de implementar.
- IPEC ha adoptado una cultura institucional para comunicarse con los mercados y escucharlos.

=====

Sírvase dirigir cualquier pregunta acerca de la experiencia del IPEC
a Fidelis Kagura en fkagura@ipec.co.zw

Para obtener más información acerca del marco regulatorio de los microseguros
en Zimbabue presione [aquí](#).

=====



Preguntas de la audiencia

- > **Qué es un “sandbox” normativo y dónde puedo encontrar una descripción más detallada al respecto?** Cenfri ha publicado recientemente un informe sobre «Regulación para la innovación» (www.cenfri.org). El informe entra en más detalles sobre la definición de sandboxing y también hace referencia a otros estudios sobre este tema
- > **¿Hay algún ejemplo de cómo los reguladores podrían regular las aplicaciones digitales que podrían usarse para vender seguros o plataformas de seguros que podrían usarse para comparar productos?** Tal vez sea mejor reformular la pregunta de esta manera: ¿cómo pueden los reguladores facilitar la coordinación interinstitucional para que innovaciones como las aplicaciones digitales se puedan regular efectivamente? Para permitir la coordinación efectiva en un mercado, las autoridades pueden, por ejemplo, suscribir memorandos de entendimiento y acuerdos específicos que permitan la coordinación, la co-regulación y la supervisión de productos. En México y Malasia, los reguladores implementaron una función transversal de los sectores financieros para regular a los innovadores.

Al regular los servicios, es importante prestar atención a la función y actividad, y no necesariamente solo considerar el tipo de persona que proporciona el servicio, ya sea un corredor, agente o servicio digital. Más bien se debe observar qué servicios prestan esas entidades y cómo se puede regular estos servicios.

- > **Cómo se imparte capacitación un “sandbox” regulatorio? ¿Un supervisor debe capacitar a los interesados?** La observación muestra que existen diferentes maneras de apoyar la capacitación, lo que dependerá del mandato del regulador. Un regulador cuyo mandato incluye identificar el desarrollo y la innovación del mercado puede desempeñar el papel de apoyo al desarrollo de nuevas empresas, empresas fintech o pequeñas empresas innovadoras. En el Reino Unido existe una entidad de apoyo a la capacitación para la innovación mediante la cual el regulador a veces apoya a los funcionarios de cumplimiento para que recorran las rutas de la normatividad que se debe cumplir para poder operar efectivamente en el mercado.

Un regulador no siempre financia talleres de capacitación, pero a veces puede patrocinar o apoyar talleres. En Sudáfrica, algunos reguladores han patrocinado talleres para diferentes actores en el mercado para asistir a fin de comprender qué tipo de innovaciones se están produciendo en el mercado. En otros países, alguna organización donante podría proporcionar los fondos, pero es clave que el regulador dé una señal sobre si considera que dicha capacitación es importante.

- > **¿La prueba de un nuevo negocio en el «espacio seguro» se realiza con un panel de clientes reales o un subconjunto limitado de todo el mercado para una región geográfica y con productos reales o con productos con características simplificadas? ¿Cómo se manifiesta este «espacio seguro»?** En los mercados lo usual es entregar productos reales a consumidores reales con ciertas salvaguardas. Las garantías básicas suelen ser atender un número limitado de consumidores para limitar la escala de riesgo, entregar al mercado un producto real acompañado con información explícita y conocimiento para que los consumidores sepan que están recibiendo un nuevo producto innovador dentro de un entorno normativo seguro de prueba. En tercer lugar,

hay un período de espera específicamente definido para limitar el tamaño y la escala del riesgo. Por ejemplo, en el Reino Unido, generalmente son 6 meses después de los cuales el producto se revisa y se determina si puede o no ser ofrecido según las normas existentes y si se requieren enmiendas a la regulación vigente.

En general, la industria siempre va por delante del regulador. Es importante que el regulador esté preparado para cualquier innovación, teniendo en cuenta que las aseguradoras siempre van a adelantarse al regulador. A veces, las aseguradoras se acercan al regulador aportando nuevas ideas, y el regulador puede no tener el conjunto de habilidades o experiencia técnica para supervisar o guiar a la aseguradora.

- **¿Hay algún riesgo en las "sandboxes"?** Uno de los riesgos, común a los países en desarrollo, donde se adopta un enfoque de prueba y aprendizaje en lugar del entorno limitado explícito del sandbox, es que lo que se pretendía como una regulación interina a corto plazo para actores específicos en el mercado se convierte de hecho en una regulación. Por ejemplo, el dinero móvil inicialmente operaba en un entorno legalmente gris donde los bancos centrales ofrecían memorandos de entendimiento, que a menudo eran temporales y no vinculantes jurídicamente, pero luego se convirtieron en la regulación de facto porque no se establecieron salvaguardas apropiadas. En los países donde el dinero móvil tuvo éxito, fue difícil cambiar la normatividad dada la aceptación del servicio por parte de millones de consumidores, lo que significó riesgos sistémicos masivos.

- **Los supervisores a veces deciden conscientemente no supervisar ciertas prácticas. ¿Cómo decide un supervisor qué clasificar como «seguro informal», o cuáles se consideran «actividades intencionalmente no supervisadas»?**

Ciertas operaciones en la zona gris «no supervisada» no están expresamente prohibidas por la legislación, pero tampoco están expresamente permitidas. En consecuencia, el supervisor puede decidir conscientemente no supervisar estas actividades, incluso si sabe de su existencia. En Sudáfrica, por ejemplo, el supervisor es consciente de que existen agencias funerarias que proporcionan servicios de seguros, pero el valor social se considera lo suficientemente grande como para que el supervisor se abstenga de intervenir.

Si el supervisor considera que la actividad tiene suficiente valor y considera que los riesgos involucrados no son importantes, es posible que continúe absteniéndose de supervisar. Sin embargo, es más común que pase algo de tiempo mientras el supervisor evalúa tales prácticas, con el objetivo de tomar posteriormente una decisión más formal sobre el asunto, a menudo adoptando algún nivel de regulación o supervisión.

- **Cuando una actividad se lleva a cabo en un sandbox, ¿quién tiene la responsabilidad de responder a los riesgos emergentes?**

El regulador (por lo general, un equipo específico dentro de la entidad) tiene la función de trabajar con el innovador para abordar los riesgos emergentes que se producen en el ambiente reglamentario limitado del sandbox. El regulador generalmente logra este objetivo al imponer límites al número de clientes y/o al tamaño de las transacciones que procesa cada aseguradora en el entorno limitado. Estas limitaciones se encuentran entre los criterios que deben respetar las empresas innovadoras para ser aptas para participar en el sandbox. Sin embargo, el objetivo de implementar un sandbox es minimizar el efecto (alcance y tamaño) de los riesgos que surgen de la innovación, pero no puede eliminar por completo estos riesgos.

- > **¿Cómo podría la industria acercarse al supervisor para discutir posibles innovaciones?**
Esto varía según la cultura y el mandato del supervisor, y no hay una sola forma de abordar el tema. Es importante ver en qué medida el supervisor puede abordar las innovaciones y, luego, si tiene los recursos necesarios para interactuar con la industria.

- > **¿Podrían los “chat-bots” reemplazar a los agentes comerciales presenciales?**
Es poco probable que reemplacen completamente a los agentes humanos, ya que el toque humano aún puede ser importante para dar confianza a los clientes. Sin embargo, hay ejemplos donde chat-bots aprenden y adaptan sus respuestas a partir de la información que reciben. Actualmente los chat-bots no son suficientemente sofisticados como para reemplazar a los humanos, pero los desarrollos tecnológicos futuros podrían cambiar las cosas.

- > **¿Cómo es que las aseguradoras y los empresarios de los países en desarrollo han utilizado insurtech (aceleradores, centros de innovación, etc.) para impulsar los seguros inclusivos en sus mercados?**
Insurtech se usa cada vez más en los países en desarrollo, inclusive para impulsar el crecimiento de los seguros inclusivos. Cenfri realizó un análisis de las iniciativas de insurtech en 2017 que operan en países en desarrollo. Este análisis reveló que muchas de estas iniciativas se centran principalmente en reducir los costos de la oferta de seguros. Sin embargo, la mayor parte se concentra en desarrollar canales de venta nuevos y alternativos, y algunos se centran en entender mejor el comportamiento del consumidor y el diseño de productos más apropiados para los consumidores de bajos ingresos. Según nuestras propias observaciones, las asociaciones con base tecnológica, es decir, las asociaciones entre los operadores de redes móviles y las aseguradoras, han tenido mucho éxito en expandir los seguros inclusivos en los países en desarrollo.

- > **¿Existe un grupo de trabajo o iniciativa multilateral que congrege a los reguladores para explorar y avanzar en el tema de Insurtech (aceleradores, centros de innovación, etc.) en sus países?**
No existe un grupo de trabajo especial en México que reúna a los reguladores sobre el tema específico de insurtech. Sin embargo, la Ley de Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech) recientemente aprobada incluye un grupo llamado «Grupo de Innovación Financiera» cuyo objetivo es el «intercambio de opiniones, ideas y conocimiento entre los sectores público y privado para conocer las innovaciones en tecnología financiera y planear su desarrollo y regulación ordenados «(Sec. 93).

La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) también se ocupa del tema de insurtech, y en 2017 publicó un informe sobre «Desarrollo de fintech en la industria de seguros».

Para plantear más preguntas a nuestros expertos,
sírvese ponerse en contacto con:

Nichola Beyers: Nichola@cenfri.org

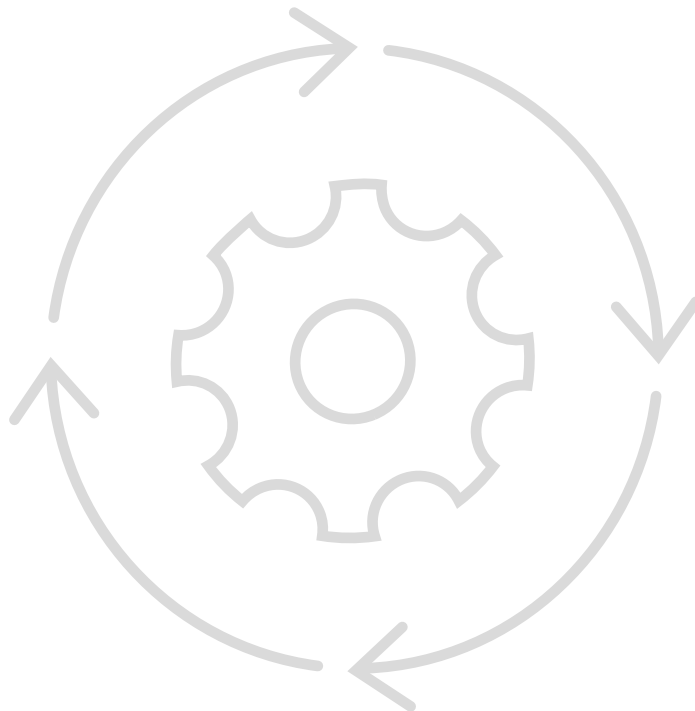
Jeremy Gray: jeremy@cenfri.org

Antonia Esser: antonia@cenfri.org

Denise García: dgarcia@cnsf.gob.mx

Elias Omondi: eomondi@ira.go.ke

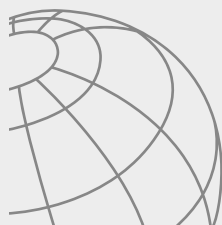
Fidelis Kagura: fkagura@ipec.co.zw



Esta iniciativa se lleva a cabo mediante la asociación de



Con el auspicio de:



Iniciativa de Acceso a los Seguros
Patrocinada por el Sector del Proyecto
de Sistemas Financieros de GIZ
Enfoques para los Seguros
Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Alemania

Teléfono: +49 61 96 79-1362

Fax: +49 61 96 79-80 1362

E-mail: secretariat@a2ii.org

Internet: www.a2ii.org

[a2ii_org](https://twitter.com/a2ii_org)

Promoviendo el acceso a los seguros responsables e inclusivos para todos.