

RESPUESTA DE COLOMBIA

AIDA - CONGRESO DE RÍO DE JANEIRO 2018

Nuevas tecnologías

(Robots y vehículos autónomos, riesgos cibernéticos, las nuevas tecnologías y el proceso de seguros)

Copresidentes: Kyriaki NOUSSIA y Rob MERKIN

CUESTIONARIO

I. VEHÍCULOS AUTÓNOMOS/SIN TRIPULACIÓN Y EMBARCACIONES

1 ¿Se ha adoptado ya alguna ley específica en su jurisdicción, o hay alguna propuesta de ley, relacionada con la responsabilidad civil por lesiones ocasionadas por el uso de dichos vehículos o embarcaciones? Si es así, por favor proporcione una breve explicación.

Nota: las respuestas pueden incluir la responsabilidad de conductores, fabricantes de vehículos y suministradores de tecnología de satélites.

Respuesta: El legislativo colombiano no tiene todavía propuestas o iniciativas en desarrollo encaminadas a regular este tipo de vehículos, ni su responsabilidad. Se viene trabajando de la mano de la Superintendencia financiera y del Ministerio de Transporte en referenciación sobre el marco de actuación ético que ha desarrollado la comunidad europea.

2. ¿Se ha adoptado ya alguna ley específica en su jurisdicción, o hay alguna propuesta de ley, relacionada con la cobertura del seguro obligatorio por lesiones ocasionadas por el uso de dichos vehículos o embarcaciones? Si es así, por favor proporcione una breve explicación.

Nota: las respuestas pueden referirse al seguro de vehículos de motor y al seguro de responsabilidad del producto.

Respuesta: Igual a la anterior.

Aún no hay propuestas legislativas, ni regulatorias sobre movilidad autónoma en ninguna de sus formas.

3. ¿Cómo se ve el futuro de los seguros de vehículos con motor para particulares en los próximos 5-10 años en su jurisdicción?

Nota: puede hacer observaciones sobre el futuro de los seguros de los vehículos con motor y los planes que se están haciendo en la industria para productos nuevos.

Respuesta: El seguro voluntario de autos en Colombia tiene aún una penetración muy baja (25% del total del parque automotor). No obstante, en los próximos 5-10 años

estaremos evidenciando una transformación digital de los negocios y el desarrollo de nuevos modelos de aseguramiento que aseguren el acceso y la movilidad por demanda. Coexistirán consumidores propietarios de vehículos, pero también tendremos consumidores que solamente necesitarán aseguramiento por trayectos. Igualmente, los fabricantes OEM's tendrán nuevas necesidades de aseguramiento alrededor de temas como la privacidad de la información, el ciber riesgo, los algoritmos en vehículos conectados, el buen funcionamiento de las ADAS, entre otros asuntos.

El gran desafío que presenta la industria aseguradora y en general la industria automotriz es que la cultura del cuidado y una movilidad más segura y sostenible. En Colombia mueren diariamente 20 personas por cuenta de accidentes de tránsito. La pérdida de competitividad y de bienestar de las familias colombianas se ve afectada por los comportamientos de todos los actores de la vía.

4. Dejando aparte los automóviles sin conductores y los vehículos autónomos, ¿Cómo evalúa los siguientes avances tecnológicos que se espera no solo remodelen el sector del automóvil, sino también la industria de los seguros que lo rodea?

(a) automóviles conectados, es decir, vehículos con acceso a Internet; Respuesta: Ayudarán a capturar más información telemática y usarla inteligentemente en modelos que nos permitan gestionar las conductas y comportamientos de conductores, prevenir accidentes y desplegar modelos asistenciales proactivos.

(b) sistemas automatizados/avanzados de asistencia al conductor (ADAS, en inglés); Respuesta: Ayudarán a disminuir tanto la frecuencia como la severidad de las colisiones a futuro. Sin embargo, en un principio estos serán más onerosos pues la tecnología tendrá una curva de adopción y de masificación. Se necesita legislación que promueva el uso de ADAS en vehículos de bajo precio para que todos los ciudadanos puedan acceder y disfrutar de sus beneficios.

(c) transporte compartido; Respuesta: Acceder más que tener. Implicará desarrollar nuevos modelos de aseguramiento que entreguen experiencias de punta a punta rompiendo paradigmas como la vigencia anual, por ejemplo.

(d) vehículos de combustibles alternativos. Respuesta: Es una necesidad imperativa. Vemos muy tímida la política pública alrededor de este asunto que es de primer nivel de cara a la sostenibilidad ambiental. Se necesita más incentivo y desarrollo de infraestructura que permita ecosistemas alrededor de este tipo de vehículos.

Si bien aún no hay regulación que prohíba en el mediano plazo el uso de combustibles fósiles, como en Francia o en China, la última reforma tributaria estructural. Ley 1819 de 2016, genera incentivos al reducir los impuestos de los vehículos eléctricos, pagando un impuesto del 5%, frente al 16% de los combustibles fósiles.

Nota: las respuestas pueden incluir la identificación del régimen jurídico y regulatorio, y las disposiciones en su jurisdicción.

II. RIESGOS CIBERNÉTICOS

5. Identifique las áreas de preocupación que han surgido en su jurisdicción como resultado de los riesgos cibernéticos. ¿Hay legislación vigente o en proyecto que pueda afectar a dichos riesgos?

Nota: áreas posibles incluyen el ciberterrorismo, piratería, fallo de equipos informáticos o de programas y fraude financiero.

El entorno digital en el que nos encontramos si ha generado preocupación por los eventos digitales y/o cibernéticos que pueden afectar el desarrollo de la vida diaria y empresarial. Interrupciones de las operaciones, pérdidas de información, extorsiones cibernéticas y la responsabilidad civil que se puede generar por el indebido tratamiento de la información, son algunos de los eventos que preocupan a los empresarios hoy en día. Y en el entorno familiar, el uso de las redes sociales ha llevado a una preocupación de los padres por controlar a sus hijos en el uso de estas y evitar que se produzca un bullying por medios digitales o que estos sean también los que los ocasionen.

La regulación que hoy en día hay en nuestro país está encaminada a proteger el derecho al buen nombre y a la intimidad y se han dado desarrollos normativos tendientes a regular los mismos (algunas de las normas más relevantes):

Ley 1266 de 2008: ley estatutaria, que regula la información, la clasifica y define los responsables. Así mismo habla del derecho del habeas data.

Ley 1480 de 2011: Estatuto del Consumidor: reglamenta la protección de los datos personales en el comercio electrónico, regula la adopción de mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma y define sanciones para aquellos que incumplan dicha regulación entre otros.

Ley 1581 de 2012: Ley Estatutaria, Se aplica a bases de datos que tengan información personal susceptible de tratamiento ya sea por entidades públicas o privadas.

Estas son algunas de las normas más relevantes sin embargo hay mucha regulación al respecto.

En relación con los delitos cibernéticos ya hay una dirección especial en la fiscalía que investiga estos hechos, y en nuestra jurisdicción ya hay delitos sobre la materia como:

Delitos que se entiende que atentan contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos, delitos como (i) el acceso abusivo a un sistema informático, se entiende que se comete cuando una persona sin autorización o por fuera de lo acordado con otra, accede a un sistema informático o se mantiene dentro del mismo contra la voluntad del legitimado; como la (ii) obstaculización ilegítima de un sistema informático o red de telecomunicación, que consta de impedir u obstaculizar, sin facultad para ello, el funcionamiento o acceso

normal a un sistema informático, a los datos informáticos allí contenidos o a una red de telecomunicaciones; también está (iii) la interceptación de datos informáticos que sería interceptar, sin orden judicial previa, datos informáticos en su origen, destino o en el interior de un sistema informático o las emisiones electromagnéticas provenientes de uno de estos que los transporte. Por otro lado, está el (iv) daño informático (como delito) que equivale a destruir, dañar, borrar, deteriorar, alterar o suprimir datos informáticos o un sistema de tratamiento de información, sus partes o componentes lógicos, todo esto sin estar facultado para ello. También el (v) uso de software malicioso, uno de los más comunes y menos sancionados podría decirse, se trata de producir, traficar, adquirir, distribuir, vender, enviar, introducir o extraer del territorio nacional, software malicioso u otros programas de computación de efectos dañinos, sin estar facultado para ello.

La (vi) suplantación de sitios web para capturar datos personales que continúa la línea de la protección de datos, este delito consiste en diseñar, desarrollar, traficar, vender, ejecutar, programar o enviar páginas electrónicas, enlaces o ventanas emergentes sin estar facultado para ello y con objeto ilícito, así como el que modifique el sistema de resolución de nombres de dominio, de tal manera que haga entrar al usuario a una IP diferente en la creencia de que acceda a su banco o a otro sitio personal o de confianza. Y la (vii) violación de datos personales, se da cuando una persona obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros¹, archivos, bases de datos o medios semejantes, sin estar facultado para ello y para provecho propio o de un tercero.

Por último, están el (viii) hurto por medios informáticos y semejantes y (ix) la transferencia no consentida de activos.

Preocupa de igual forma al regulador financiero (Superintendencia Financiera), y Banco de la Republica, la forma en que se han venido materializando este tipo de delitos, y la dificultad de su trazabilidad por medio de las criptomonedas.

Es por ello que ambas autoridades, hasta el momento, han negado su valor transaccional, y han emitido circulares y documentos advirtiendo la ausencia de respaldo en las operaciones que con estas se den, indicando que bajo la regulación vigente en Colombia, los riesgos de posibles pérdidas económicas en la adquisición, negociación y transferencia de CM recae exclusivamente sobre quien voluntariamente participe en dichas actividades.

Este año el Banco de la República entró a ser parte de los participantes en la iniciativa R3, liderada por una firma desarrolladora de esquemas DLT, la cual busca explorar posibles aplicaciones de esta tecnología en futuros desarrollos de la infraestructura financiera y de pagos en el ámbito mundial.

6. ¿Cómo ha respondido el sector de los seguros a los riesgos cibernéticos? En particular:

- (a) ¿las pólizas para propiedades cubren pérdidas derivadas de riesgos cibernéticos, o se requiere un seguro especial?

¹“Un archivo o fichero informático es un conjunto de bits que son almacenados en un dispositivo”.([https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_\(inform%C3%A1tica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_(inform%C3%A1tica)))

Las pólizas para Propiedad no cubren la mayoría de eventos generados por riesgos cibernéticos. Para esto se han adaptado las pólizas de responsabilidad civil, incluyendo coberturas de daños dentro de su paquete de aseguramiento.

(b) ¿hay seguros y reaseguros fácilmente disponibles?

Hace dos años era difícil encontrar mercado de seguro y reaseguro para estos riesgos, sin embargo, la dinámica ha cambiado y hoy se encuentran diferentes capacidades para asegurar un riesgo corporativo.

(c) ¿se ha impuesto alguna restricción especial a los ciberriesgos? Por ejemplo, ¿límites o franquicias por evento?

Se han puesto sublímites a las coberturas de daños propios en estos seguros con la finalidad de disminuir el impacto catastrófico que un solo evento pueda generar.

III. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y EL PROCESO DE SEGUROS

7. ¿Hasta qué punto la disponibilidad de nuevas tecnologías ha afectado la manera en que se colocan las pólizas de seguros? En particular:

(a) ¿ha tenido impacto en el uso tradicional de agentes y corredores de seguros?

La tecnología claramente proporciona herramientas con las cuales el cliente puede acceder fácilmente a la información en varios formatos y en donde para ciertos productos de baja complejidad no se hace estrictamente necesaria la asesoría de un agente y puede llegarse a esquemas de compra directa.

Sin embargo, la distribución directa no es la única forma en la que la relación con los asesores se viene transformando. La necesidad de que éstos participen activamente en medios digitales se ha convertido en un imperativo por la fuerte influencia y participación de los clientes en este contexto, se han diseñado entonces estrategias en la que se entregan herramientas digitales a los agentes para su relacionamiento con el cliente usando tecnologías digitales.

Nuevos modelos de intermediación también aparecen gracias a la tecnología, los e-brokers o comparadores de seguros se convierten cada vez más en una figura relevante en la asesoría y suscripción de pólizas de seguros.

Los modelos de comparación ampliamente desarrollados por agregadores en otras industrias como viajes y financieras se están empezando a consolidar en la región con iniciativas de comparación de seguros, iniciando en autos y con interés de empezar a extender sus modelos de comparación a otras líneas de negocio como vida y salud. El modelo de comparación en seguros se ha concentrado inicialmente en la generación de prospectos de venta, cotizaciones en línea, que por el momento terminan aún en la colocación de pólizas de forma tradicional por medio de un asesor que actúa en el back de la operación.

Por otro lado los modelos de tecnologías expuestas por medio de APIs están permitiendo la creación de ecosistemas digitales, donde actores no tradicionales en la industria de seguros, tienen la posibilidad de ofrecer en sus procesos de negocio colocación de pólizas y servicios de seguros.

Por otra parte el impacto sobre los corredores está asociado a la simplificación de procesos operativos masivos sobre pólizas colectivas de empresas.

(b) ¿el proceso de suscripción ha sido afectado por la disponibilidad de información, especialmente de macrodatos, de otras fuentes que no sean el solicitante del seguro?

Si. Si bien existen algunas fuentes sobre las cuales se puede validar y complementar información para la suscripción, estas fuentes no son siempre suficientes para evaluar de manera efectiva el riesgo. Se encuentran avances en este sentido desde la disponibilidad y acceso a la información pero hacen falta mecanismos de colaboración entre las compañías del sector. Por el momento los bureau de información financiera son las fuentes externas más utilizadas en los procesos de suscripción pero uno de los inconvenientes al respecto continúa siendo el costo de consulta de información.

Por otra parte se ha estado experimentando la utilización de información de redes sociales y comportamiento digital para mejor evaluación del riesgo, optimización de la experiencia del cliente en la suscripción y ajustes de ofertas según perfiles.

En el momento desconozco algún tipo de iniciativa particular al respecto.

(c) ¿ha cambiado significativamente la manera de proporcionar información a los tomadores de seguros?, es decir, ¿se proveen documentos por escrito o se dirige a los tomadores a páginas web?

En este sentido se sigue manejando un esquema mixto de entrega de información, pero los cambios en este sentido son importantes. Claramente para los medios de distribución digitales todo el esquema cambia, pero incluso para los canales tradicionales el esquema varía y se entrega información en formato mixto tanto digital como físico, esto supeditado al tipo de cliente y canal.

Mecanismos digitales como páginas web, aplicaciones móviles, bots de servicio son algunas de las herramientas tecnológicas que se están implementando y utilizando actualmente para entregar al cliente información en línea de: pólizas contratadas, creación y estado de reclamaciones, servicios disponibles, entre otros.

No obstante existir la obligación de tener toda la información de productos, y los condicionados en las páginas web de las aseguradoras, existe la obligación también de entregar, previo a la celebración del contrato las condiciones generales de los productos que se pretende comercializar.

8. ¿Hasta qué punto los aseguradores de vida y accidente consideran las pruebas genéticas importantes? ¿Hay legislación en vigor o en proyecto que restrinja las peticiones de información genética? Y ¿hay alguna normativa pertinente sobre la privacidad que impida que esta información se divulgue?

Aún no se ha explorado el tema en Sura, por lo tanto no se sabe si los clientes lo aceptarían y si lo valorarían.

Sin embargo, la prueba genética nos puede aportar mucho en la visibilidad de riesgos futuros de clientes, donde nosotros como aseguradora los podríamos acompañar para mejorar sus hábitos y por ende, generar un bienestar. Creemos que en el siniestro puede haber valor no solo desde las pruebas genéticas sino desde el acceso a tratamientos en tipos de enfermedades.

Por lo pronto no hay regulación o proyectos en curso que busquen restringir las peticiones de información genética. No obstante su utilización debe estar en consonancia con la ley 1581 de 2012, la cual regula la captura, utilización, tratamiento, y conservación de los datos personales, no pudiéndose utilizar para fines distintos a los expresamente autorizados por el titular del dato.

9. ¿Se ha visto afectada la evaluación de reclamaciones de seguro por la disponibilidad de datos? En concreto, ¿existen mecanismos en el sector mediante los cuales los aseguradores puedan compartir información sobre casos de fraude?

Con el creciente uso de tecnologías de inteligencia artificial, cognitiva y la implementación de IT uno de los principales procesos afectados es la gestión de reclamaciones. Específicamente el interés por tener modelos de reclamación automáticos, con evaluaciones de riesgo en línea, decisiones inmediatas y experiencia simplificada para los clientes son un común denominador de la industria.

Las capacidades actuales de análisis y procesamiento de información, el ajuste de modelos estadísticos basados para aprendizaje de máquinas, están permitiendo simplificar los tiempos de respuesta y los modelos de costos asociados a la operación de siniestros.

Por otro lado, la utilización de tecnologías cognitivas, específicamente: reconocimiento de imágenes, reconocimiento de patrones de video, procesamiento de lenguaje natural, en el sector de autos son las principales herramientas que están aportando a simplificación de procesos y disminución de riesgos de fraude en reclamaciones.

En pólizas de hogar y el segmento empresarial, la posibilidad de utilizar la información entregada por los dispositivos de IoT, representa avances desde la prevención del riesgo, la verificación de siniestros y el monitoreo constante los dispositivos conectados.

Una de las tecnologías que más impacto puede tener sobre la evaluación conjunta de casos de fraude es Blockchain. Bajo una cadena de datos segura, establecer un modelo de confianza en el cual se comparta solamente información asociada a fraudes, validaciones inmediatas y diferentes actores, no solo aseguradores, es una de las posibilidades para la industria.

Desde el Gremio Asegurador Colombiano (Fasecolda) hay varios sistemas en los cuales se comparte información de pólizas vigentes y reclamaciones, que son útiles para la adecuada suscripción en la industria. El ramo con mayor desarrollo es

Automóviles, con los siguientes: Sistemas de Automóviles (SISA), Certificados Electrónicos de Experiencia (CEXPER), Sistema Integrado de Gestión y Administración de Recobros (SIGAR). Hay iniciativas en otros ramos como cumplimiento e incendio.

Puntualmente para casos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT las aseguradoras han empleado y desarrollado sistemas de información que emplean modelos predictivos que alertan sobre posibles casos de fraude en los procesos de reclamación, y que su primera fase, se conecta con la información de las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS.

10. ¿Existen otras maneras en las que las nuevas tecnologías hayan afectado el proceso de seguros en su jurisdicción?

Las pólizas de salud y vida se han visto impactadas por la utilización de información desde wearables, aplicaciones móviles y redes sociales. La información compartida por las personas en estos elementos representa una de las mayores oportunidades para gestión de riesgo proactivo, disminución de fraude y modelos de atención diferenciados.

IV. OTROS RIESGOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

11. ¿Hay otros riesgos en concreto derivados de las nuevas tecnologías que se hayan identificado en su jurisdicción? En dicho caso, ¿hay ya legislación en vigor u objeto de estudio para regular esos riesgos?

Si existen nuevos riesgos derivados del uso de la tecnología como: movilizaciones virales sin líder, la difamación digital o la ruptura del internet. Hasta el momento no hay regulación específica en estos temas, pero si vemos que con la regulación que existe en Colombia se está buscando mitigar el efecto de estos riesgos.

Bibliografía

Artículo Fasecolda sobre el Fraude en Seguros.

DE LA ESPRIELLA G., Carolina. Fraude en seguros. En: La industria aseguradora en Colombia – Avances en el Siglo XXI. Fasecolda. Bogotá, 2013.
http://www.fasecolda.com/files/7413/9101/0544/parte_i.captulo_15_fraude_en_seguros.pdf

Artículo Fasecolda sistemas de información :

VARELA R, Carlos A. Sistemas de Información Gremiales. La industria aseguradora en Colombia – Avances en el Siglo XXI. Fasecolda. Bogotá, 2013.
http://www.fasecolda.com/files/8813/9101/2239/parte_ii.captulo_6_sistemas_de_informacion_gremiales.pdf

Artículo publicado en “Revista Semana” sobre el sistema de prevención de fraude que lanzaron en 2016 las aseguradoras:

<http://www.semana.com/tecnologia/articulo/tecnologia-para-prevenir-el-fraude-en-el-soat/492009>

