



Junio 2020 - ISSN: 1696-8360

## **MÉXICO FINTECH. INNOVACIÓN FINANCIERA EN PRODUCTOS DE SEGUROS (INSURTECH)**

**Autor:**

**Act. Itzel Jessamyn Velázquez Soto**

**Coautor:**

**Dr. Robert Hernández Martínez**

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Itzel Jessamyn Velázquez Soto y Robert Hernández Martínez (2020): "México fintech. innovación financiera en productos de seguros (INSURTECH)", Revista contribuciones a la Economía (abril-junio 2020). En línea:

<https://eumed.net/ce/2020/2/innovacion-financiera-seguros.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ce202innovacion-financiera-seguros>

## RESUMEN

---

Resulta indispensable para los usuarios de productos de seguros y participantes en el ecosistema *Insurtech*, conocer el impacto que tienen las instituciones de tecnología financiera en el fortalecimiento de la capacidad de gestión de riesgos ante escenarios cambiantes, y las herramientas para hacerles frente mediante productos y coberturas adaptables a la evolución de los riesgos y ante nuevos riesgos emergentes.

La estrategia disruptiva de los ecosistemas *online*, portales digitales, seguros *on-demand* y el uso de *data analytics* para optimizar la medición del riesgo, con el fin de ofrecer una experiencia memorable al usuario en todas sus interacciones con la institución de tecnología financiera (*Insurtech*); además de sentirse protegido en todo momento, se fomenta la inclusión financiera.

## PALABRAS CLAVE (KEYWORDS)

---

Fintech, Insurtech, Startup, Actuary, Financial Inclusion.

Clasificación JEL (Journal Economic Literature): <<G Economía financiera - G22 Seguros; Compañías de seguros>>

## ABSTRACT

---

It is essential for users of insurance products and participants in the Insurtech ecosystem, to know the impact that financial technology institutions have in strengthening risk management capacity in changing scenarios, and the tools to face them through products and coverage, adapting to evolution of risks and to new emerging risks.

The disruptive strategy of online ecosystems, digital portals, on-demand insurance and the use of data analytics to optimize risk measurement, in order to offer a memorable user experience in all their interactions with the financial technology institution (Insurtech) feeling protected and financial inclusion as well.

## 1. INTRODUCCIÓN

---

El 9 de marzo de 2018 se expidió la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, con objeto de regular los servicios financieros que prestan, así como su organización, operación y funcionamiento y los servicios financieros sujetos a alguna normatividad especial que sean ofrecidos o realizados por medios innovadores; normativa que vino a ofrecer un marco jurídico a los jugadores del ecosistema *Fintech* en México, entre quienes se encuentran los aseguradores *online* conocidos como *Insurtech*.

La posibilidad de generar nuevos productos y servicios, digitales e innovadores, con ayuda de los datos e *insights* para la estimación de riesgos, sin duda darán valor agregado a la industria del seguro; por lo que es importante conocer sus alcances y el impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

### 1.1 Insurtech en México



Ilustración I: Nube de palabras: Insurtech en México. Elaboración propia.

Como se puede observar en la imagen, la innovación toma las riendas del mercado y al mes de abril de 2020 existen veintitrés *Insurtech* en México; la industria del seguro experimenta una transformación debido a las primeras aplicaciones de inteligencia artificial, Big Data, Machine Learning y algoritmos predictivos que impactan el *core* del negocio.



experiencia memorable al usuario en todas sus interacciones con la institución de tecnología financiera (*Insurtech*); además de sentirse protegido en todo momento.

Por lo tanto, este artículo busca aportar a la identificación de los riesgos y sus particularidades, así como al diseño de estrategias de control y mitigación, mediante sanas prácticas operativas y de regulación de la industria del seguro, en un ambiente ético que fomente la confianza del usuario y la cultura de previsión en la sociedad.

### 2.3 Objetivos

Describir la regulación de los servicios financieros que prestan las instituciones de tecnología financiera en México (*Fintech*), su organización, operación, funcionamiento y los tipos de servicios ofrecidos o realizados por medios innovadores; con enfoque particular en la innovación financiera en productos de seguros a través de *Insurtech*.

Analizar el ecosistema *Insurtech* en México, las instituciones de tecnología financiera y las sociedades autorizadas para operar con Modelos Novedosos, bajo la perspectiva de cumplimiento de principios de inclusión e innovación financiera, promoción de la competencia, protección al consumidor, preservación de la estabilidad financiera, prevención de operaciones ilícitas y neutralidad tecnológica.

### 2.4 Hipótesis

El cumplimiento de la regulación y la adecuada gestión de riesgos, las sanas prácticas en materia de privacidad y protección de la información y el uso de *data analytics*, contribuirán a estimar y mitigar los riesgos, incluso sistémicos, en un sistema financiero más interconectado que presenta retos sin precedentes como resultado del avance de la tecnología disruptiva.

### 2.5 Marco teórico: Marco legal de las Fintech en México

El 9 de marzo de 2018 se expidió la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, con objeto de regular los servicios financieros que prestan, así como su organización, operación y funcionamiento y los servicios financieros sujetos a alguna normatividad especial que sean ofrecidos o realizados por medios innovadores; normativa que vino a ofrecer un marco jurídico a los jugadores del ecosistema *Fintech* en México, entre quienes se encuentran los aseguradores *online* conocidos como *Insurtech*.

La iniciativa de Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera tiene rasgos en común con la regulación tradicional, en el sentido de privilegiar la seguridad del consumidor, pero con el riesgo de levantar barreras a la innovación e inhibir el crecimiento de este sector, a pesar de contemplar la figura de *sandbox* regulatorio, se debe insistir mucho en la principal contribución de estas empresas que es la innovación.

México lidera el desarrollo de los ecosistemas *Fintech* en Latinoamérica, circunstancia que hoy en día atrae a inversionistas y emprendedores. Al mismo tiempo, para los reguladores el reto ha consistido en lograr un balance entre alentar la innovación, que es lo que constituye la principal característica de las *Fintech*, y salvaguardar la solidez de las instituciones.

La Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera de México se basa en los siguientes principios:

- Inclusión e innovación financiera
- Promoción de la competencia
- Protección al consumidor

- Preservación de la estabilidad financiera
- Prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita

Esta Ley prevé la regulación de actividades de financiamiento colectivo, fondos de pago electrónico, así como operaciones con activos virtuales. Los modelos novedosos implican una regulación flexible para proyectos innovadores que surjan.

Las sociedades autorizadas para operar con estos modelos deberán contar con un permiso temporal otorgado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), organismo supervisor de los modelos de negocio sustentados en tecnología.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

---

#### 3.1 Panorama del Ecosistema Fintech

Las empresas Fintech basan su operación en modelos de negocio que utilizan la tecnología digital para proveer servicios financieros dirigidos a atender necesidades específicas de determinados segmentos de mercado, generando al mismo tiempo oportunidades de negocio para gente que busca invertir sus recursos, la entrada de estas empresas es un resumen de cómo la falta de estabilidad en el sistema financiero y la creciente necesidad del consumidor encontraron en la tecnología un aliado.

Los modelos de negocio que existen bajo el sistema Fintech son los siguientes:

- I) Financiamiento colectivo (*crowdfunding*)  
Este modelo realiza préstamos a personas físicas y empresas
- II) Dinero electrónico pago y transferencias  
Este modelo es de los más utilizados, mezcla pago con gestión de pagos, dándole un valor agregado a la transacción y reduciendo los costos de transacción
- III) Gestión de finanzas personales  
Este modelo incluye crédito, ahorro, seguros, inversiones y derivados
- IV) Plataformas de desarrollo, conocidas como *sandbox*  
Este modelo implica innovaciones tecnológicas



Ilustración III: Modelos de Negocio Fintech. Elaboración propia.

En México fue a partir de 2008, que las Fintech anunciaron una gran promesa: transformar el mercado existente mediante innovación y la tecnología.

La definición general de *Fintech* sugerida por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), deriva de las palabras “*finance technology*” y se utiliza para denominar a las empresas que ofrecen productos y servicios financieros, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación, como páginas de internet, redes sociales y aplicaciones para celulares. De esta manera prometen que sus servicios sean menos costosos y más eficientes que los que ofrecen la banca tradicional.

Lo anterior es suficiente para entender el concepto, sin embargo, el término “sistemas financieros” es muy amplio y se debe considerar el modelo de negocio *Fintech* y la forma en que compite con el resto del sistema financiero.

El ecosistema *Fintech* en México según Finnovista - organización que busca desarrollar los ecosistemas *Fintech* e *Insurtech*, en un Fintech Radar - desde el año 2016 el número de emprendimientos *Fintech* ha crecido a una tasa del 23% anual. En su última edición se han identificado 441 *startups* en el sector, un 14% más que en su edición pasada, con 394 *startups* identificadas en México. Un dato importante en el informe mencionado destaca el crecimiento de las empresas dedicadas a la tecnología en la industria aseguradora o *Insurtech*.

En comparación con la última publicación en mayo 2019 el crecimiento es de 46%; el segmento *Insurtech* sobresale con respecto a los demás sectores, lo que deja ver que el 2020 puede ser finalmente un buen año para las *startups Insurtech* en México.

En la siguiente ilustración se puede apreciar el ecosistema *Fintech* en México:



Ilustración IV: Finnovista 2020.

Los servicios financieros que se ofrecen a través de las empresas *Fintech* contribuyen a promover la inclusión financiera para segmentos no atendidos o parcialmente atendidos por intermediarios financieros tradicionales, esto puede impulsar la profundización del financiamiento en la economía, así como una intermediación mucho más eficiente.

Para poner en perspectiva este indicador veamos la siguiente gráfica:

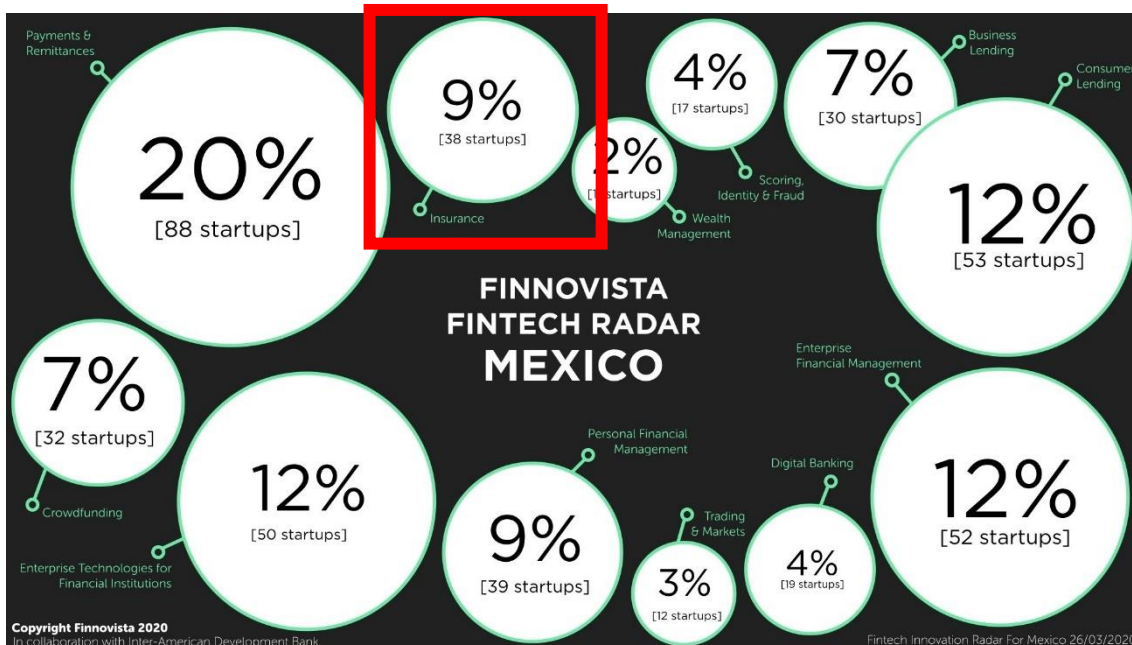


Ilustración V: Finnovista 2020.



En el 2019 las *startups* en el sector de *Insurance* era de 6.5% con 26 *startups*; en 2020 es de 9% con 38 *startups*.

El ecosistema *Fintech* no se detiene en México, aunque se va moviendo un poco el esquema. De acuerdo con el mapa anteriormente visto, en los últimos meses se incorporaron 36 nuevas firmas a este radar, siendo las relacionadas con seguros, mejor conocidas como *Insurtech*, las que más crecieron, con 16 incorporaciones.

### 3.2 Insurtech en México. Estrategias disruptivas de los ecosistemas online, portales digitales y seguros *on-demand*

La innovación disruptiva describe un proceso mediante el cual la tecnología permite la entrada de nuevos proveedores de bienes y servicios más accesibles y que tienen un alto potencial para desplazar total o parcialmente a los competidores establecidos, la innovación disruptiva contiene tres elementos:

1. Tecnología accesible
2. Modelo de negocio innovador, y
3. Cadena de valor, es aquí donde todos los participantes pueden estar mejor.

En México las tendencias son los seguros *on-demand*, estos seguros se distinguen principalmente por la flexibilidad y posibilidad que tienen de ser contratados en cualquier momento o lugar, así como la variedad de bienes o servicios a asegurar. << *Lo que los hace diferentes es que pueden activar o desactivar su póliza cuando el asegurado lo considere pertinente. Las primas, coberturas y riesgos están totalmente personalizados al cliente aportando conformidad y comodidad el concepto; se basa en momentos asegurables en lugar de un contrato a largo plazo, las aseguradoras están creando productos que permiten a este tipo de asegurados cubrirse de riesgos comunes. Las ventajas que poseen es que los clientes tienen la posibilidad de conectar y desconectar la cobertura cuando lo deseen, así como simplicidad y rapidez para crear la póliza y sobre todo los costos que van en función del uso.>>*

En este caso el reto que tienen las aseguradoras es la captación de clientes que actualmente se encuentran fuera del sistema de seguros o que no pueden permitirse pagar los precios de estos, sobre todo en gente como los *millennials*.

En el caso de automóviles, se encuentran los seguros basados en el uso UBI (*Usage-based-insurance*), una nueva modalidad que están adoptando las aseguradoras, es un seguro basado en la distancia recorrida durante un tiempo determinado. Es un seguro vehicular personalizado, el cual, gracias a la información obtenida por un aparato de rastreo telemático incorporado al vehículo, ofrece información que la aseguradora utiliza, de acuerdo con los hábitos de conducción, para aumentar o disminuir el costo de la prima de la póliza de seguro.

Este nuevo seguro cuenta con las siguientes modalidades:

- *Pay As You Drive* (PAYD)  
Toma en cuenta datos como el kilometraje y el tiempo de uso del vehículo.
- *Pay How You Drive* (PHYD)  
Considera las conductas del usuario como la velocidad de manejo, horarios, trayectos, etc.
- *Manage How You Drive* (MHYD)  
Es la unión de las dos modalidades anteriormente mencionadas.

Básicamente consiste en que, si los datos obtenidos indican que el vehículo tiene poca probabilidad de accidente, la aseguradora reduce la prima de la póliza de seguro.

La tecnología está impulsando el cambio en todas las industrias y regiones del mundo y los seguros no son diferentes, esta transformación consiste en la digitalización de servicios y productos que tradicionalmente se le ofrecen a los usuarios; dicha transformación es consecuencia de la innovación y motivación de emprendedores y tecnólogos en los sectores financieros y de seguros para desarrollar productos que satisfagan de mejor manera las necesidades de los usuarios, generando propuestas de valor que sean disruptivas, y se puedan adaptar mejor con las necesidades de los usuarios.

La idea de una *startup* surge para cambiar y dar solución a un problema que ya existe, en el caso *Insurtech* es una idea innovadora disruptiva donde el próximo paso para los millennials y siguientes generaciones es poder tener una nueva manera de comprar un seguro con un solo *click*, ya que estas generaciones no están dispuestas a perder tiempo en ir a un espacio físico.



**Ilustración VI: Evolución Insurtech, transformando la experiencia del usuario.**

A través del avance tecnológico se tiene planeado acercar al usuario del seguro a contratar a través de un *click*; por ejemplo, “Truvius” es una aplicación que está dirigida a acercar al usuario a que pueda tener acceso a un seguro rápido y confiable; se puede comprar el seguro de un auto y eventualmente se podrá comprar un seguro de vida con un solo *click*. La idea es cambiar la forma de comprar los seguros en un futuro muy cercano.

*<< Muchas de las startups que están funcionando en el sector, no están tratando de resolver el tema del acceso al seguro como producto, están facilitando que se usen canales que anteriormente no habían sido utilizados de manera más económica. Muchas de estas startups están basadas en resolver problemas conforme a la experiencia del consumidor, haciendo que todos estos procesos sean más amigables para los usuarios que están adquiriendo un seguro.>>*

El reto que tienen las *Insurtech* es trabajar en el tema de la necesidad, ¿Cómo hacer consciente a los consumidores que un seguro es necesario para ellos y que les va a traer ciertos beneficios?, en cuanto las *startups* trabajen en esto facilitarán las cosas a este sector; por lo tanto, fomentar la cultura financiera es fundamental para lograr el éxito.

Los desafíos que existen a futuro en materia de implementación de la tecnología en la industria aseguradora principalmente son dos:

1. La regulación, en la medida que los reguladores y la industria faciliten la digitalización de la misma en beneficio de los consumidores, y

2. El Internet de las cosas, esta tendencia a que los dispositivos estén conectados a la nube y puedan transmitir sus datos en tiempo real sobre el comportamiento de los consumidores.

Son muchos los desafíos que tienen las aseguradoras en relación con la tecnología en el futuro, uno de ellos es la conectividad, ya que es difícil que una aseguradora grande en México esté abierta a *startups* con ideas innovadoras de acceso a la información para desarrollar *Apps*; la integración de estas dos partes aún no se ha dado.

Por otro lado, observar los hábitos de consumo, en un par de años se comenzará a ver el tema de seguros de autos en forma diferente, los siniestros, ¿quién tiene la culpa?, la empresa que fabricó el automóvil, la empresa que cubre el seguro, son temas que hay que poner sobre la mesa y trabajar en ello.

También las aseguradas en estos momentos están apostando a la digitalización y las *startups* exitosas son comparadores, es decir, cotizadores de ofertas; más adelante se verá como empieza a jugar el *Big Data*, el internet de las cosas y será muy interesante ver qué aseguradoras están preparadas para todo esto y cuáles no.

El sector asegurador a partir de este desarrollo de tecnologías hará que existan propuestas de valor para los usuarios; algunas serán de aseguradas, otras serán de *startups*, la cadena de valor será mejor, aquí la *startup* puede encontrar una gran oportunidad para sumar a esta recomposición del sector, y las aseguradoras en la medida que decidan innovar podrán responder mejor a todos estos cambios.

Ante esta oleada de tecnológica muchos agentes de seguros tradicionales, ven esto como competencia; sin embargo, este es el momento para comenzar a innovar, ellos son quienes conocen la industria y sus problemáticas; en cuanto a la tecnología, se trata de dar una solución a los clientes ya que ellos lo viven todos los días.

Una ventaja que tiene la *startup* es que se puede equivocarse, hay un dicho que dice “*equivócate y equivócate rápido y que te salga barato*”. Esto es una diferencia con las aseguradoras crear un producto puede ser muy rápido para una *startup*, y puede ir probando en el camino, en cambio a las aseguradas esto les puede costar muy caro.

Una *startup* es mucho más ágil y el desarrollo más económico, conforme las aseguradoras tradicionales y su equipo tengan interacciones con emprendedores que vienen de un ecosistema un poco diferente podrán tener acceso a mejores prácticas y formas de crear productos distintos a los que típicamente se tienen en un corporativo, también existe un factor estratégico relacionado con estas innovaciones y su incidencia en la oferta, beneficios e ingresos que tengan las aseguradoras.

Por otro lado, en la actualidad, se aseguran cosas, sin embargo, en el corto plazo, se asegurarán estilos de vida, seguros vinculados a drones, seguros por hora, por kilómetro y las *startups* pueden ayudar en todos estos procesos.

Tan novedoso es el tema que en marzo de 2020 se creó la Asociación Insurtech México, la cual busca promover la aplicación de la tecnología en la industria aseguradora para generar un impacto positivo y cultural en México, y ya cuenta con una membresía de *Fintechs* asociadas.

### 3.3 Productos y coberturas de seguros adaptables a la evolución de los riesgos y ante nuevos riesgos emergentes

Nuevas tecnologías que transforman nuestro estilo de vida. Cambios demográficos fundamentales. Avances y amenazas en salud y medicina. En un entorno empresarial en constante cambio. No es de extrañar que estas macrotendencias que impulsan el riesgo están generando desafíos y oportunidades sin precedentes para la industria del seguro.

El *World Insurance Report (WIR) 2019*, explora este panorama de riesgos en evolución desde las perspectivas tanto de los asegurados como de aseguradoras y encuentra que los enfoques, productos y cobertura tradicionales de gestión de riesgos ya no son suficientes. Los riesgos emergentes están creando brechas en la cobertura de seguros para clientes individuales y empresariales.

Si bien, esta brecha de cobertura manifiesta que requiere que las aseguradoras reevalúen y rediseñen sus ofertas para abordar los nuevos riesgos, el informe encontró que las líneas de productos de las aseguradoras aún deben ponerse al día con las realidades actuales. La industria del seguro se enfrenta a decisiones críticas sobre qué capacidades desarrollar y cómo evaluar con precisión estos riesgos nuevos y en evolución. Con la tecnología expandiéndose al alcance de los logros potenciales, las aseguradoras pueden adoptar un enfoque más integral de la gestión de riesgos y aprovechar las tecnologías avanzadas para desarrollar funciones esenciales de evaluación de riesgos.

Y entonces ¿cómo pueden las aseguradoras gestionar efectivamente el panorama de riesgo en



**Ilustración VII: Análisis de servicios financieros de Capgemini.**

constante evolución?

Es fundamental que las compañías de seguros evalúen de manera continua y exhaustiva todo el universo de riesgos para determinar cómo los riesgos en evolución afectan a los clientes individuales y comerciales, y también para predecir qué nuevas amenazas pueden estar en el horizonte.

La biometría es una tecnología de identificación basada en el reconocimiento de una característica física intransferible de la persona, por ejemplo, rasgos físicos, el reconocimiento facial huella dactilar, reconocimiento del iris, o bien rasgos más característicos de la persona, la voz, la escritura, las expresiones su comportamiento. Las principales razones por las que se aplica esta tecnología al sector asegurador son las siguientes:

- La seguridad que aporta, dado que elimina el fraude o suplantación de identidad
- La comodidad sencillez y rapidez que aporta al usuario

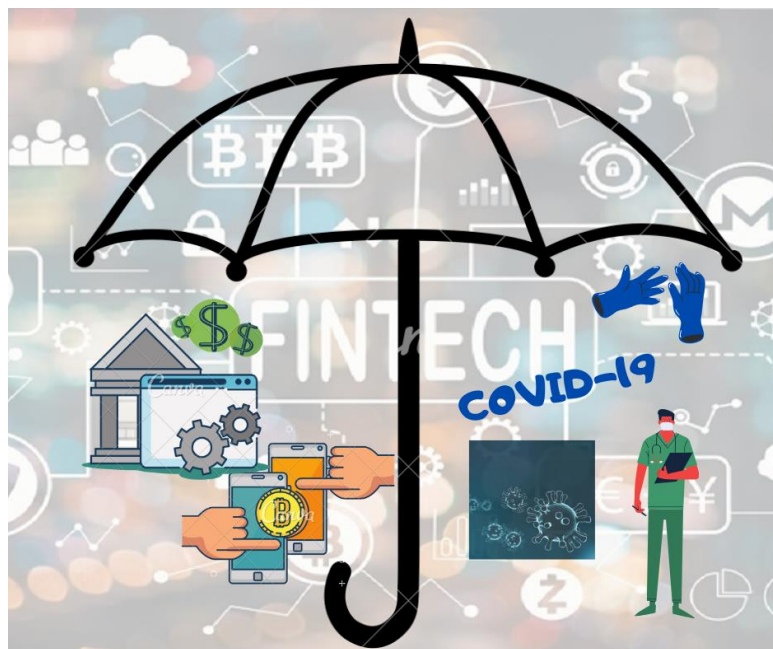
Entonces ¿cuáles serían los principales beneficios que aportaría una aseguradora?

1. Reducción de costos
2. Aumento de la eficiencia al reducir el papeleo y los trámites
3. Los trámites remotos sin necesidad de desplazamiento (actualmente de vital necesidad ante la pandemia COVID-19)

El mundo está viviendo una crisis por el COVID-19, la pregunta es ¿cómo ayudan las *Fintech* a mitigar los efectos económicos de la pandemia?. El planeta atraviesa una cuarentena provocada por el coronavirus (COVID-19), y la sociedad enfrenta el reto de acceder a servicios financieros sin salir de casa, este reto se puede resolver por medio de una *Fintech*. De acuerdo al Estudio sobre los Servicios Financieros de los Usuarios de Internet en México 2019, del 75% de usuarios de internet que poseen algún servicio financiero, únicamente el 19% son adultos mayores, esta es una de las principales razones por las que la generación *Baby Boomers* se ve obligada a salir de su hogar para realizar sus transacciones financieras.

Ante este panorama, la *Fintech* mexicana “Bien para Bien” ha diseñado un programa de promotores independientes. “Bien para Bien” quiere ayudar a los mexicanos que suspendan sus actividades profesionales para quedarse en casa, dando la opción de emprender una ocupación paralela o principal.

De esta forma, la *Fintech* permite a los emprendedores tomar un nuevo rumbo laboral adaptándose a las circunstancias al mismo tiempo que pueden obtener ingresos extra.



### Ilustración VIII: Fintech frente al COVID-19.

Los principales usos de esta tecnología son el control de accesos, sólo el propietario de la póliza podrá acceder a los distintos datos o plataformas de la aseguradora, así como la autenticación y la reducción del fraude de suplantación de identidad, y por último sería el medio de pago a través del reconocimiento facial o la huella dactilar en vez de utilizar tarjetas de crédito.

Esta tecnología aplica para seguros de hogar en el caso de que se disponga de un sistema inteligente instalado; seguros de auto, para verificar a la persona al momento de firmar documentos, y por último encontrar seguros de salud y de vida, los cuales mediante un reconocimiento facial podrían estimar la prima del seguro en función de los diferentes rasgos y facciones del usuario.

En la actualidad el volumen exponencial de datos generados mediante *Big Data*, especialmente su empleabilidad ha facilitado un cambio en el *target* de los delincuentes cibernéticos; originalmente atacaban fuentes de datos de gran número de entidades bancarias, hoy en día se encuentra en peligro información más personal y menos compleja de acceder, cómo los datos privados individualizados, así como historiales de salud, actividad física y financiera. Una violación de datos puede dañar más que el sistema informático de una empresa, puede dañar la reputación y poner en riesgo a sus clientes y empleados; por lo tanto, este tipo de seguros puede ser una precaución inteligente para empresas de cualquier tamaño.

Debido al alto valor económico que tienen los datos, el riesgo de robo o suplantación cada vez es mayor, por ello se implantan mayores reglas o leyes que protejan a los usuarios.

Por otro lado, Mapfre en un estudio realizado sobre *drones* señala que es fundamental para las compañías de seguros evaluar de manera continua y exhaustiva todo el universo de riesgos para determinar los riesgos en evolución que afectan a clientes individuales y comerciales; y también para predecir nuevas amenazas en el horizonte. En cuanto a la implementación de *drones* en las aseguradoras como herramienta para determinados trabajos, cerca de tres cuartas partes (75%) de las compañías cree que va a aumentar el uso de *drones* en sus organizaciones principalmente en tareas de peritación y valoración de siniestros, inspección de riesgos y prestación de servicios.

3.4 Data analytics para optimizar la cuantificación de riesgos y ofrecer una experiencia memorable al usuario en su interacción con las Insurtech



Ilustración IX: Palabras clave en data analytics. Elaboración propia.

El sector de servicios financieros es un buen ejemplo de cómo las tecnologías digitalmente disruptivas, como la inteligencia artificial, *Big Data* y las experiencias bancarias móviles primero, han allanado el camino a las *Fintech* innovadoras.

Las aseguradoras están haciendo cosas interesantes en el aprovechamiento de la Inteligencia Artificial. La capacidad de procesamiento, la disponibilidad de datos y las mejoras de los algoritmos son los componentes que hacen posible la IA en el sector asegurador. *Big Data* e Inteligencia Artificial (IA) son palabras que se usan ampliamente cuando se habla sobre el futuro del negocio. A medida que aumenten sus aplicaciones en la industria del seguro, los grandes beneficios esperados también vendrán acompañados de nuevos riesgos.

El seguro se basa en la predicción del riesgo, el acceso a *Big Data* tiene el potencial de transformar el proceso completo de los productos de seguro.

Vivimos en una era digital donde se genera *Big Data* tanto en las bases de datos de la aseguradora como de manera pública, su entendimiento permite explorar el comportamiento del cliente, patrones de uso y preferencias, detectar áreas de interés completamente nuevas para los usuarios y realizar *insights* para crear ofertas personalizadas, dirigidas a los usuarios correctos en tiempo real.

Las aseguradoras observan que la IA está teniendo un gran impacto en su negocio, el análisis predictivo del fraude es una de las áreas en las que se espera una adopción más amplia en un futuro cercano. Si la IA puede utilizarse para los procesos de siniestros e identificar y mitigar el fraude entonces existirán más recursos y tiempo disponible para poder mejorar el servicio al cliente.

Las tendencias indican nuevas estrategias para el análisis de *Big Data* de seguros que ayudarán a las empresas a hacer aún más con su información. ¿Cómo aprovechar el *Big Data* en el sector asegurador?

Existen diversas plataformas, herramientas y estrategias que las aseguradoras pueden usar para aprovechar al máximo sus datos; la industria del seguro ahora requiere velocidad y precisión absoluta. Las aseguradoras que hacen mejor uso de estas herramientas están mejor equipadas para brindar a los clientes las experiencias que esperan.

### 3.5 Sanas prácticas en *Insurtech*. Listado de disposiciones

- I. Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- II. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- III. Ley sobre el Contratos de Seguro.
- IV. Disposiciones de carácter general aplicables a los requerimientos de información que formulen las autoridades a que se refieren los artículos 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, 44 de la Ley de Uniones de Crédito, 69 de la Ley para regular las actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, 55 de la Ley de Fondos de Inversión y 73 de la Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- V. Disposiciones de carácter general relativas a las sociedades autorizadas para operar modelos novedosos a que hace referencia la Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- VI. Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de la transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- VII. Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- VIII. Gestión de la Tecnología- Proyectos Tecnológicos - Requisitos.
- IX. Anexo A.- Formatos de carta protesta para personas o fideicomisos que tengan intención de participar en el capital social de una sociedad autorizada para operar modelos novedosos.
- X. Anexo B.- Formatos de carta protesta para personas propuestas para ocupar cargos en los órganos de administración y vigilancia de una posible sociedad autorizada para operar un modelo novedoso.

## 4. CONCLUSIONES

---

La Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, mejor conocida como “*Ley Fintech*”, es la formalización de toda la gama de servicios financieros en México que se brinda a través de medios de tecnología masiva o plataformas innovadoras. Lo que la autoridad busca es brindar a los usuarios de estas plataformas certeza jurídica sobre el tipo de operaciones que se realizan a través de ellas, a las que identifica y clasifica principalmente en tres rubros: *crowdfunding* o financiamiento colectivo, pagos electrónicos y operaciones con activos virtuales.

Gracias a la innovación que proponen las *Fintech* se ha generado un gran impacto sobre el sistema financiero tradicional. El sistema financiero es uno de los más regulados, la aplicación de la tecnología digital y el desarrollo de los nuevos modelos de negocio pone en evidencia las áreas de oportunidad que se tienen ante el dinamismo de este sector. En México la *Ley Fintech* mantiene una estructura regulatoria tradicional.

La tecnología digital abre áreas de oportunidad nunca vistas en el sistema financiero, no solo para las *Fintech*, sino también para los intermediarios tradicionales.

En materia de inclusión financiera, la meta en el futuro es aprovechar al máximo la tecnología para desarrollar productos financieros adecuados acorde a las necesidades de los usuarios y ponerlos al alcance de los diferentes sectores de la sociedad. La tecnología es esencial para la inclusión financiera por su gran potencial para realizar múltiples operaciones en menos tiempo



y disminuir el costo de las transacciones financieras, cumpliendo condiciones de mayor seguridad y calidad; por lo tanto, las empresas *Fintech* pueden contribuir de manera decisiva en la inclusión.

La transformación digital en las aseguradoras abre una gran oportunidad para el sector si aprovecha las tecnologías digitales para dar nuevo impulso a su propuesta de valor para los clientes; existe todo un escenario de oportunidades para aquellas empresas que encuentren la manera de aportar seguridad y confianza a las actividades y negocios que desarrollen impulsadas por la innovación.

Por lo tanto, el cumplimiento de la regulación, la adecuada gestión de riesgos, las sanas prácticas en materia de privacidad y protección de la información y el uso de *data analytics*, contribuirán a estimar y mitigar mejor los riesgos, incluso sistémicos, en un sistema financiero más interconectado que presenta retos sin precedentes como resultado del avance de la tecnología disruptiva; es justo este momento donde las aseguradoras tienen que actuar, al igual que las *startups Insurtech*, fomentando iniciativas de colaboración entre las empresas tradicionales y nuevos proyectos que impulsen la transformación necesaria.

Impulsar esa colaboración con emprendedores y *startups* y crear una relación profunda con el ecosistema *Insurtech*, poniendo en marcha actividades de innovación abierta, desde programas verticales de aceleración a concursos de *startups* y acciones que favorezcan las ideas innovadoras dentro de cada organización.

Las aseguradoras han comprendido que la IA tiene un gran impacto en su negocio, el análisis predictivo del fraude es una de las áreas en las que se espera una adopción más amplia en un futuro cercano. Si la IA puede aplicarse en los procesos de ajuste de siniestros e identificar y mitigar el fraude, entonces existirán más recursos y tiempo disponible para poder mejorar el servicio al cliente.

Para mantenerse vigentes, las compañías de seguros deben prepararse, comenzar a aprovechar las tecnologías y cambiar significativamente la manera en que evalúan y administran los riesgos. También necesitarán racionalizar los procesos, crear datos y capacidades analíticas, mejorar su propuesta de valor y servicios, así como establecer alianzas estratégicas.

Las amenazas asociadas a estas innovaciones son variadas y pueden surgir de acciones mal consideradas, así como la falta de reacción ante los competidores y los cambios en la industria.

Los intentos de integrar *Insurtech* en las empresas existentes pueden dar lugar a enfrentamientos culturales entre empleados de diferentes líneas de negocio, así como empleados de diferentes generaciones; por lo que es fundamental cambiar el *mindset* de clientes, usuarios, funcionarios y empleados.

Después de todo, el COVID-19 es un evento que tiene un impacto masivo, al cual no encontramos una total explicación, y menos un instrumento de cobertura de riesgo eficaz; en consecuencia, la innovación financiera en productos de seguros (*Insurtech*), representa una respuesta tecnológica a la necesidad de protección del ser humano ante este reto mundial.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

---

AGUILAR, P. (2018). *Importes recuperables de reaseguro. Fórmulas y procedimientos de cálculo*.  
Obtenido de <https://piensaama.files.wordpress.com/2018/12/Importes-recuperables-de-reaseguro-13Dic2018.pdf>

- AIG MÉXICO. (2016). *Claridad y Oportunidad. Apetito de Suscripción de Riesgos*. Obtenido de <https://www.aig.com.mx/content/dam/aig/lac/mexico/documents/porque-aig/apetito-de-suscripcion.pdf>
- ALLIANZ. (2019). *Allianz Risk Barometer. Top Business Risks for 2019*. Obtenido de <https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/Allianz-Risk-Barometer-2019.pdf>
- AMIS. (2016). *El Seguro Mexicano. Indicadores AMIS 2015*. AMIS.
- AMIS; CNSF. (2018). *Oportunidades y desafíos. Sector Asegurador mexicano y seguros de salud GMM*. Obtenido de <https://sitio.amis.com.mx/wp-content/uploads/2018/05/Normal.pdf>
- APERFIN. (2018). *Instructivo para el nuevo agente de seguros*. Obtenido de <http://www.aperfin.com.mx/Instructivo.pdf>
- Capgemini. (2019). *Análisis de servicios financieros*. Capgemini.
- CNBV. (2019). *Panorama Anual de Inclusión Financiera*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/cnbv-publica-el-panorama-anual-de-inclusion-financiera-2019>
- CNSF. (2017). *Análisis descriptivo de la estructura del sector asegurador 1994-2017*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnsf/documentos/documentos-de-trabajo>
- CONAIF. (2018). *Reporte Nacional de Inclusión Financiera 2018*. Obtenido de <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>
- CONDUSEF. (2017). *Registro de Contratos de Adhesión de Seguros RECAS. Compara elige y conoce los productos que ofrecen las aseguradoras. México*. Obtenido de <https://www.condusef.gob.mx/documentos/RECAS.pdf>
- CONDUSEF. (2017). *Reporte de Calidad en la Atención del Servicio. Metodología de Cálculo. Evaluación de Ajustadores de Seguros. México*. Obtenido de <https://eduweb.condusef.gob.mx/Ajustadores/portal.aspx>
- ECONOMISTA, E. (2019). *Panorama del ecosistema fintech en México*. *EL ECONOMISTA*.
- ENDEAVOR MÉXICO. (2019). *Termómetro FINTECH. Los retos de la regulación*. Obtenido de [https://servicios.santander.com.mx/innovacion/REPORTE\\_TERMOMETRO\\_FINTECH\\_DIGITAL\\_2019.pdf](https://servicios.santander.com.mx/innovacion/REPORTE_TERMOMETRO_FINTECH_DIGITAL_2019.pdf)
- EY. (2017). *Digital transformation in insurance*. EYGM Limited U.K.
- FINNOVISTA. (2020). Obtenido de FINNOVISTA FINTECH RADAR MEXICO: <https://www.finnovista.com/el-numero-de-startups-fintech-en-mexico-crecio-mas-de-un-14-en-un-ano-hasta-las-441/>
- FINNOVISTA. (2020). Obtenido de FINNOVISTA FINTECH RADAR MEXICO: <https://www.finnovista.com/el-numero-de-startups-fintech-en-mexico-crecio-mas-de-un-14-en-un-ano-hasta-las-441/>
- FRISS. (2018). *Comparación de Canales de Distribución de Seguros*. Obtenido de <https://www.friiss.com/es/noticias/comparacion-de-canales-de-distribucion-de-seguros-5-recomendaciones-clave/>

- INESDI. (2019). *Top 25 Profesiones Digitales 2019. Las nuevas profesiones tecnológicas y disruptivas*. Obtenido de <https://www.inesdi.com/blog/presentacion-top25-profesiones-digitales-2019/>
- INSTITUTE OF RISK MANAGEMENT. (2018). *A risk practitioners guide to ISO 31000*. Obtenido de <https://www.theirm.org/media/6884/irm-report-iso-31000-2018-v2.pdf>
- Insurance Information Institute. (2019). *International Insurance Factbook*.
- MARKETING ECCOMERCE. (2020). *Las Fintech en la crisis del coronavirus: las plataformas de pago y su utilidad para los mexicanos durante la cuarentena*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/las-fintech-en-la-crisis-del-coronavirus-las-plataformas-de-pago-y-su-utilidad-para-los-mexicanos-durante-la-cuarentena/>
- McKinsey & Company . (2018). *Perspectiva de Ciberseguridad en México*. Obtenido de <https://consejomexicano.org/multimedia/1528987628-817.pdf>
- MLC. (2016). *Occupational ratings guide for insurance*. Obtenido de [https://www.mlc.com.au/content/dam/mlc/fb/common/support-material/51813\\_occupations\\_rating\\_guide.pdf](https://www.mlc.com.au/content/dam/mlc/fb/common/support-material/51813_occupations_rating_guide.pdf)
- MUHLEISEN. (2018). *Presente y futuro de la revolución digital. El dinero se transforma*. Obtenido de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2018/06/pdf/muhleisen.pdf>
- OECD. (2017). *Technology and Pensions. The potential for FinTech to transform the way pensions operate and how governments are supporting its development*. Obtenido de <https://www.oecd.org/pensions/Technology-and-Pensions-2017.pdf>
- SAR; SHCP. (2017). *Estadísticas del Registro Electrónico de Planes de Pensiones*. . Obtenido de [http://www.consar.gob.mx/gobmx/aplicativo/sirepp/\(S\(aaq1kyigwfpvhyrjth51kwtm\)\)/Docs/Estadisticas\\_Registro\\_2017.pdf](http://www.consar.gob.mx/gobmx/aplicativo/sirepp/(S(aaq1kyigwfpvhyrjth51kwtm))/Docs/Estadisticas_Registro_2017.pdf)
- Velázquez Soto , I. J. (2020). *Insurtech*. Ilustración realizada en CANVA.
- Velázquez Soto, I. J. (2020). *Nube de palabras: Palabras clave en data analytics*. Ilustración realizada en Cognos Analytics IBM.
- Velázquez Soto, I. J. (2020). *Nube de palabras Insurtech México*. Ilustración realizada en Cognos Analytics IBM.
- Velázquez Soto, I. J. (2020). *Modelos de negocio Fintech*.
- Velázquez Soto, I. J. (2020). *Fintech frente al COVID-19*. Ilustración realizada en CANVA.
- Velázquez Soto, I. J. (2020). *Nube de palabras Ramos de Seguros*. Ilustración realizada en Cognos Analytics IBM.