



Seguros para todos:

## innovación y tecnología en favor de la sostenibilidad

*La industria aseguradora está invitada a reflexionar sobre la sostenibilidad y la innovación para llevar seguros de calidad a todos y mejorar las condiciones de vida de las personas.*

**Mabyr Valderrama Villabona**

Directora de Sostenibilidad de Fasecolda

**Nataly Paola Galán Pérez**

Coordinadora de Inclusión Financiera de Fasecolda

**Juan Manuel Rodríguez Valverde**

Asistente de Investigación de Fasecolda



↑ Hugues Bertin, director general de Digital Insurance LatAm y socio del fondo de inversión HCS Capital

En el marco del Seminario Internacional de Seguros para el Desarrollo Sostenible 2023,<sup>1</sup> la industria aseguradora colombiana y distintos actores de su cadena de valor dialogaron con expertos sobre los retos en cuanto a la oferta de seguros en el país, desde la perspectiva de la innovación, las finanzas abiertas, la inteligencia artificial y las alianzas público-privadas, que permitirán posicionar al seguro como herramienta clave del desarrollo sostenible del país.

## Innovación como habilitador de la sostenibilidad y mayor aseguramiento

Hugues Bertin, director general de Digital Insurance LatAm y socio del fondo de inversión HCS Capital, planteó que en el entorno actual de los negocios existe una nueva dimensión que se une a la rentabilidad y al riesgo: la sostenibilidad. En este sentido, los inversionistas han comprendido que un negocio con futuro y valor a largo plazo debe tener un triple impacto en la sociedad: económico, ambiental y social. Los consumidores, por su parte, han modificado sus preferencias, están más dispuestos a pagar por una empresa que garantice una propuesta de valor con propósito y el cumplimiento de políticas globales de sostenibilidad.

Ejemplos sobre casos exitosos en oferta de seguros más asequibles, relevantes (responsables) y personalizados fueron expuestos por Ibisa Insurance, Chubb Seguros y EA Consultants. María Mateo Iborra, fundadora y directora general de Ibisa, compartió su experiencia en el diseño de un producto sencillo y paramétrico en el mercado lácteo de la India, que compensa al productor en el evento de una ola de calor y utiliza datos satelitales.

Andrés Morales, director digital de la región Andina en Chubb Seguros, destacó su experiencia en innovación a través de alianzas con fintechs e insurtechs, como Nubank en Brasil o Betterfly en Latinoamérica, en las que el éxito radica en el liderazgo del director de la compañía y en llevar a cabo proyectos en cascada hacia todas las áreas de la organización.

Bárbara Magnoni, presidente de EA Consultants y cofundadora de Noahui Soluciones, presentó ejemplos de esquemas microfinancieros que han facilitado llegar a segmentos desatendidos, resaltó la importancia de comprender al cliente a través de investigaciones de mercado amplias y sin sesgos, que permitan tener un panorama en el que el cliente está en el centro (es lo más importante) dentro del esquema a desarrollar.

← Panel "Innovación como habilitador de la sostenibilidad y mayor aseguramiento" con María Mateo Iborra, Barbara Magnoni, Andrés Felipe Morales y Hugues Bertin

1. <https://www.fasecolda.com/eventos/eventos-2023/seminario-internacional-seguros-para-el-desarrollo-sostenible/agenda-academica/>



Panel: La información y colaboración: motores del crecimiento de la industria, con Óscar Garza, Rodrigo Alfonso, Ana María Zuluaga, Camilo Hernández y Leticia Riquelme



Leticia Riquelme, especialista en mercados financieros del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

## La revolución de las finanzas y seguros abiertos en Colombia: visión normativa y de colaboración con las *insurtechs*

Según Leticia Riquelme, especialista en mercados financieros del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se consideran datos abiertos a aquellos de tipo digital que se ofrecen con las condiciones técnicas y legales adecuadas para que cualquier persona pueda usarlos, reutilizarlos y compartirlos libremente, sin restricciones de tiempo, lugar o persona. Los datos abiertos son el esquema más avanzado y esperado para acceder y compartir información, en el que las finanzas abiertas representan un dinamizador indispensable. Las aseguradoras deben tener en mente que, al compartir información, tendrán ventajas como mayor comprensión del mercado, mejor experiencia del cliente, nuevos productos, tarificación más precisa y facilidades en reclamaciones e identificación de puntos

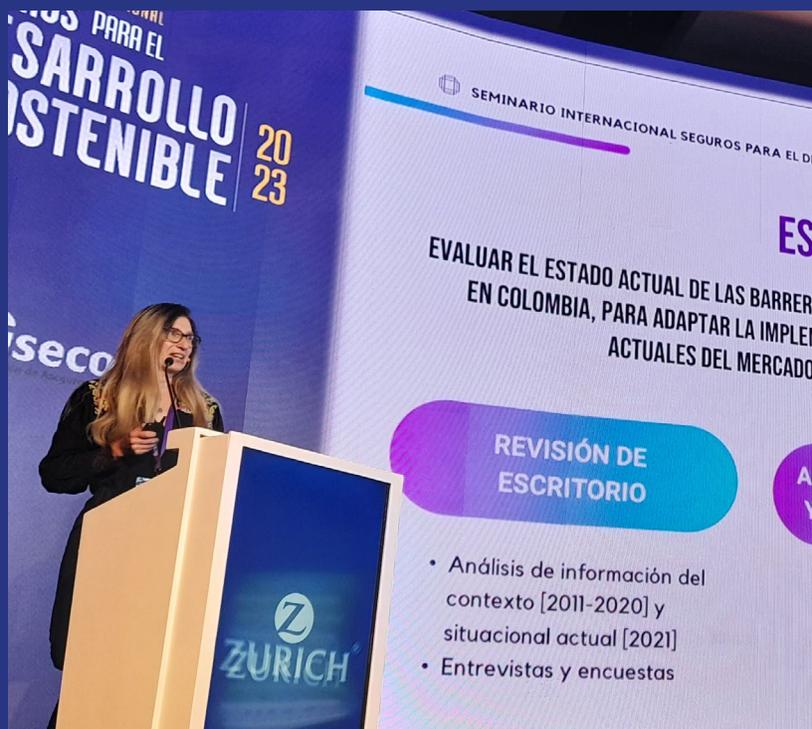
y datos de riesgo, pero también deberán sortear retos relacionados con la privacidad, seguridad, fraudes, integración, adopción, derechos y responsabilidades por parte del consumidor.

Es claro que los avances normativos de las finanzas abiertas en Colombia representan oportunidades y desafíos para la industria aseguradora en la búsqueda de un sistema interoperable, costo-eficiente y seguro, aspectos que fueron tratados en un panel sobre regulación y colaboración. Ana María Zuluaga, coordinadora de Innova SFC, señaló que la estrategia de datos abiertos para Colombia representa un mecanismo fundamental de competencia. Para que esta iniciativa sea exitosa, indicó, se requiere comprender la necesidad de digitalización y del *habeas data*, ya que los datos son del consumidor.

Camilo Hernández, subdirector de Desarrollo de Mercados de la Unidad de Proyección Normativa y



↑ Leticia Gonçalves, experta en finanzas de riesgos en WFP Regional Bureau Panamá



Estudios de Regulación Financiera (URF), mencionó que, en el desarrollo de modelos de negocio, las entidades deben fortalecer los enfoques preventivos para la protección de la privacidad de los datos y la generación de ecosistemas apoyados en la seguridad y la confianza de los consumidores.

Rodrigo Alfonso, presidente de la Junta Directiva de la Asociación Insurtech Colombia, enfatizó que, aunque el marco normativo es importante, no se puede esperar a que la regulación genere innovación, pues esa es la tarea de la industria de seguros y el ecosistema insurtech puede ofrecer un gran aporte.

Óscar Garza, presidente de la Asociación Insurtech de México, resaltó que los estándares en las finanzas abiertas favorecen la generación de ecosistemas exitosos y útiles, en la medida en que facilitan el intercambio de los datos. Compartir información permitirá la gestión de los riesgos de manera efectiva y

eficiente, y la colaboración con las insurtechs y otros actores de la cadena de valor del seguro habilitará un esquema interconectado.

## Disrupción de la inteligencia artificial generativa en el mundo y los seguros

La inteligencia artificial generativa es un sistema que incluye modelos de lenguaje (GPT) de texto, imagen y generación de códigos, capaz de crear nuevos contenidos e ideas tales como historias, análisis de conversaciones, fotos, videos y música, entre otros. Según Abraham Martínez, director de operaciones para la región Andino Sur en Microsoft Colombia, esta tecnología cambiará la percepción de la realidad, pues contará con capacidades humanas de gran naturalidad.

Por ejemplo, el modelo GPT 4.0 ha evolucionado al punto en que puede acceder a toda la información



➔ En el mundo de los seguros, la IA generativa marcará un antes y un después en el servicio al cliente y la gestión de riesgos.

disponible en el mundo e incorpora el «sentido común», el cual le permite comprender el contexto de las interacciones. El modelo GPT de imagen tiene la capacidad de crear imágenes e incluso videos de objetos o escenarios que no existen, lo cual plantea cuestiones interesantes en términos de derechos de autor y propiedad intelectual. Por lo tanto, será crucial establecer un marco regulatorio específico para los desafíos éticos y legales que trae consigo la IA, con el fin de garantizar que su implementación sea responsable y cumpla con la protección de los derechos de los usuarios.

En el mundo de los seguros, la IA generativa marcará un antes y un después en el servicio al cliente y la gestión de riesgos. Aunque el 72% de los chatbots de soporte ya son impulsados por IA, los modelos tecnológicos en desarrollo serán tan convincentes que los usuarios no podrán distinguir si están hablando con un bot o con una persona. La IA también podrá generar imágenes realistas de situaciones hipotéticas, con lo cual la industria podrá evaluar y gestionar los riesgos con más precisión, tendrá mayores insumos para la toma de decisiones y mejorará la comunicación efectiva con sus clientes.

### **Alianzas público-privadas para el posicionamiento del seguro como herramienta clave del desarrollo sostenible del país**

Leticia Gonçalves, experta en finanzas de riesgos en WFP Regional Bureau Panamá, mencionó que el potencial de desarrollo de nuevos enfoques en los modelos de aseguramiento, tales como el seguro paramétrico, modalidades innovadoras de agregación, seguros embebidos en otros servicios financieros, innovación en canales de distribución en áreas rurales y exploración de subsidios inteligentes, que

---

➔ Abraham Martínez, director de operaciones para la región Andino Sur en Microsoft Colombia

hagan sostenibles ayudas como el incentivo al seguro agropecuario (ISA), son importantes para que el seguro pueda fortalecer su rol como herramienta clave del desarrollo sostenible del país.

Alinear la estrategia del sector asegurador en el marco de las actuales prioridades de la política pública fue uno de los puntos abordados en el panel de discusión entre el Gobierno nacional, el sector asegurador y otros aliados en materia de aseguramiento. Paola Arias, directora de Banca de las Oportunidades, resaltó que el convenio en el que se viene trabajado con Fasecolda, con el apoyo de PNUD Colombia, se enfocará en la economía popular y en las mipymes, segmentos en los cuales será relevante abordar el cambio climático y la reducción de la brecha de género. El Gobierno apoyará a la industria aseguradora en cinco frentes: incentivo de las finanzas abiertas; promoción de una mayor oferta de seguros inclusivos; generación de nuevas iniciativas a partir del rol de «incubadora»; inversión para la innovación en canales de distribución, y seguros embebidos.

Por su lado, Gustavo Morales, presidente ejecutivo de Fasecolda, resaltó que la industria aseguradora ve un potencial importante para ofrecer coberturas más eficientes y con mayor alcance en los esquemas de aseguramiento meso-, en el que entra el sector cooperativo, el microfinanciero y los gremios, y macro-, para gobiernos locales, departamentales y nacionales. Adicionalmente, frente al logro normativo de la habilitación de los seguros paramétricos más allá del ramo agropecuario, incorporado en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, se plantean desafíos en materia de tributación, pues el impuesto al valor agregado (IVA) desincentiva el uso de este tipo de seguro frente a otros esquemas existentes.

Finalmente, Sara Ferrer Olivella, representante residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Colombia, destacó que los seguros son

herramientas que consolidan un modelo económico más inclusivo y sostenible, por ello, el PNUD está comprometido con el cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, mediante acciones concretas de aseguramiento en el marco de alianzas público-privadas en el país. Por su parte, Paola Cuadros, gerente de Crecimiento de Colombia en MiCRO, hizo énfasis en la importancia de seguir desarrollando estrategias para simplificar aún más el proceso de conocimiento del cliente en el marco del SARLAFT, cuando se trata de segmentos desatendidos y la economía popular, y de analizar la posibilidad de incluir el seguro climático en el esquema de compensación ambiental del país.

➔ Fasecolda y en PNUD Colombia, enfocaran esfuerzos en la economía popular y en las mipymes para abordar el cambio climático y la reducción de la brecha de género.

En el Seminario, Fasecolda y Banca de las Oportunidades anunciaron la publicación del documento Seguros para todos,<sup>2</sup> el cual contó con financiamiento de la OIT y recoge el ejercicio de balance en materia de inclusión financiera en seguros 2011-2021, así como líneas de acción propuestas que son el insumo principal para la nueva alianza público-privada 2023-2026 que tiene como fin impulsar la gestión de riesgos y el aseguramiento en las actividades de las mipymes y la economía popular. 

2. <https://biblioteca.fasecolda.com/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=76c49b8c8301c00f9de40788cbe3688b>



AXA COLPATRIA

¿Por qué el futuro debería ser un riesgo?

Seguros — ARL — Salud

VIOLADO Superintendencia de Financiamiento

VIOLADO Superintendencia de Salud

AXA COLPATRIA Seguros S.A.  
AXA COLPATRIA Seguros de Vida S.A.  
AXA COLPATRIA Medicina Prepagada S.A.

[www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

AXA COLPATRIA