



VISION[®]

Financiera

LA ACTIVIDAD ASEGURADORA Y EL SISTEMA FINANCIERO

Pág. 10



SEGURO



Revista de la Superintendencia de Bancos (SIB)
Guatemala, junio 2022
www.sib.gob.gt

Edición
NRO. 44
Año 11

Retos y oportunidades del sector asegurador / Pág. 04
Mercado asegurador, pandemia y tecnología / Pág. 14
Prevención del lavado de dinero en la actividad aseguradora / Pág. 18



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

DIRECTORIO

Director General

Lic. Erick Armando Vargas Sierra
Superintendente de Bancos

Consejo Editorial

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida
Intendente de Coordinación Técnica

Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo
Intendente de Estudios y Normativa

Inga. Xiomara Cabrera de Anzueto
Director Departamento de Desarrollo Institucional

Coordinador General

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida
Intendente de Coordinación Técnica

Director de Proyecto

Lic. José Ricardo Sánchez Segura
Supervisor Departamento de Desarrollo Institucional

El contenido incluido en cada una de las secciones es responsabilidad exclusiva de sus autores y no representa necesariamente la opinión oficial de la Superintendencia de Bancos.

Se autoriza la reproducción del contenido de esta publicación, sin fines comerciales, citando su fuente de origen.

Esta publicación es gratuita y queda prohibida su venta.

Superintendencia de Bancos

Oficina central

9.ª Avenida 22-00, zona 1, Guatemala, C. A.

Oficina zona 13

15 avenida 7-18, zona 13, Edificio Zepto, nivel 3, Guatemala, C. A.

info@sib.gob.gt

www.sib.gob.gt

Si desea recibir por correo electrónico esta publicación y otras que divulga la Superintendencia de Bancos, suscríbese:



Al correo electrónico:
comunicacion@sib.gob.gt



Al teléfono: (502) 2429-5000
extensiones 1+4330 / 4351

Contenido

04



Retos y oportunidades del sector asegurador

07



Convergencia del mercado asegurador hacia estándares y mejores prácticas de gestión

10



TEMA CENTRAL

La actividad aseguradora y el sistema financiero

14



Mercado asegurador, pandemia y tecnología

18



Prevención del lavado de dinero en la actividad aseguradora

21



El rol de las *Fintech* en el mercado asegurador

24



Área Temática de Seguros, Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023



Presentación

Apreciables lectores:

La edición especial número 44 de la revista Visión Financiera expone, con la colaboración de reconocidos autores de diferentes sectores y jurisdicciones, el importante papel que tiene la actividad aseguradora en nuestra sociedad; la perspectiva, retos y oportunidades que enfrenta; y, el uso, cada vez más evidente, de la tecnología en este sector.

El tema central denominado *la actividad aseguradora y el sistema financiero*, es desarrollado gracias al apoyo del doctor Manuel Aguilera Verdusco, Director General MAPFRE Economics, quien pone de manifiesto el papel trascendental que tiene la actividad aseguradora en el desarrollo económico de cada país. Las entidades aseguradoras participan en el sistema financiero desde diferentes perspectivas; en un primer término como proveedoras de seguros; pero también, como inversores institucionales, derivado del componente de ahorro que conlleva mantener los recursos que respaldan las reservas técnicas; asimismo, desde una

perspectiva macroeconómica, ya que ante la ocurrencia de eventos catastróficos, un adecuado nivel de aseguramiento contribuye a la capacidad de compensar pérdidas y normalizar la actividad económica en plazos breves.

Es propicio agradecer la participación de nuestra pluma invitada, licenciado Alejandro Beltranena Bufalino, Presidente de la Junta Directiva de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS), quien nos comparte sobre los *retos y oportunidades del sector asegurador*, a la luz de eventos adversos como lo ha sido la pandemia COVID-19, resaltando la importancia del uso de la tecnología que facilita la relación con los clientes, reduce costos y mejora el ecosistema empresarial con herramientas como el trabajo desde casa.

En la sección de tecnología, tenemos la apreciada participación del licenciado José Enrique Galdámez Bermudez, Director Ejecutivo de Asociación *Fintech* de Guatemala, que aborda *el rol de las Fintech en el mercado asegurador*,

en donde nos expone cómo el 2021 marcó el incremento del uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la actividad de seguros y reaseguros.

También, reconozco el valioso aporte de los colaboradores de la Superintendencia de Bancos, quienes desarrollan artículos innovadores y de interés como: *convergencia del mercado asegurador hacia estándares y mejores prácticas de gestión* que, con una explicación comprensible nos presenta las aproximaciones necesarias hacia modelos de capital de solvencia con base en riesgos utilizados en países con un mercado asegurador desarrollado y mejores prácticas de gestión; *mercado asegurador, pandemia y tecnología*, con el objetivo de presentar cómo los efectos derivados del COVID-19 han impulsado tecnologías y procesos disruptivos para la cadena de valor en los seguros. Asimismo, la relevancia que subyace relativa a la *prevención del lavado de dinero en la actividad aseguradora*, que aborda la importancia de que las entidades aseguradoras cumplan con las disposiciones normativas

en materia de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT); y, evidenciar el compromiso que como país tenemos en cuanto al cumplimiento de lo establecido en los estándares internacionales en la materia. En el apartado de actualidad es importante traer a cuenta, el esfuerzo conjunto que a través de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) dio como resultado definir un *Área Temática de Seguros*, con el objetivo de ampliar el alcance y profundización, la cobertura, los canales de distribución y la diversificación del seguro en nuestro país.

Con toda seguridad, esta edición especial será de sumo interés para los participantes del mercado asegurador y para el público en general ávido de profundizar en esta actividad fundamental para el crecimiento económico y sostenible de nuestro país.

Atentamente,

Lic. Erick Armando Vargas Sierra
Superintendente de Bancos



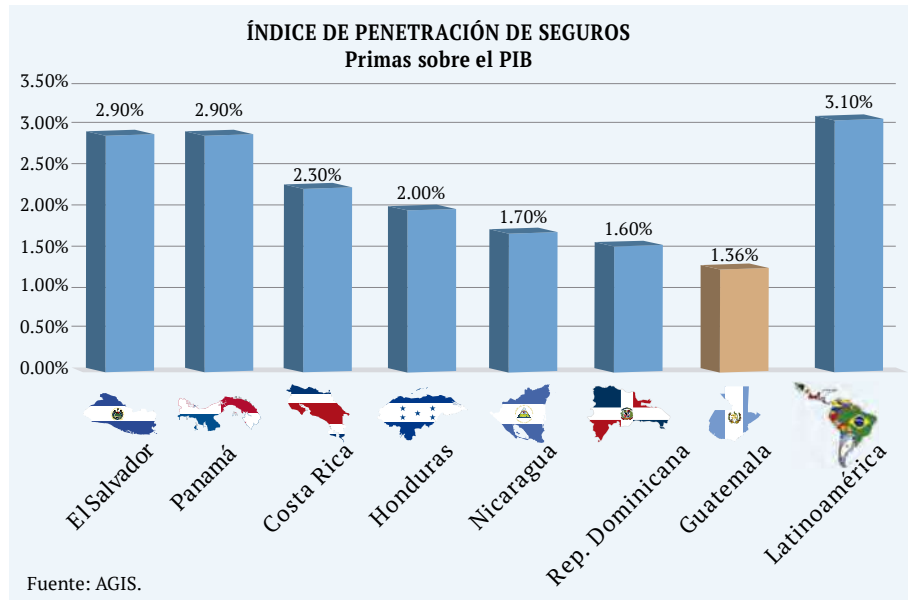
RETOS y OPORTUNIDADES del **SECTOR ASEGURADOR**

ALEJANDRO BELTRANENA BUFALINO

Hablar del sector asegurador guatemalteco es sinónimo de solvencia, resiliencia, profesionalidad y certeza. Las aseguradoras han enfocado sus esfuerzos en prevenir, proteger, y dar tranquilidad y confianza a sus asegurados siendo el cliente el centro de las estrategias del sector. Para lograr este fin, los análisis de riesgos y oportunidades han sido clave para mejorar continuamente como sector y afrontar las situaciones adversas, sobre todo aquellas derivadas de la pandemia de COVID-19.

Desempeño del sector antes y durante la pandemia

Conforme el mundo regresa a la normalidad, los sectores económicos enfrentan más retos y oportunidades, y el asegurador no es la excepción. Previo al impacto de la pandemia, se presentaba un crecimiento sostenido de las indemnizaciones pagadas tanto en vida, accidentes personales, gastos médicos, automóviles y resto de daños; sin embargo, desde el inicio de la pandemia el aumento en estos rubros fue exponencial, alcanzando Q5,108 millones a diciembre 2021. No obstante, el sector sigue trabajando por mejorar la penetración del seguro en el país, ya que al momento es el más bajo de Centroamérica.



Retos y oportunidades del sector

Las perspectivas internacionales para el sector asegurador están mejorando y deslumbrando un futuro prometedor gracias a la recuperación de las economías, y junto con esto, se presenta también la oportunidad de mejorar, haciéndolo más eficiente y accesible, para lograr una mayor penetración.

Tecnología, digitalización y mejora en la experiencia del asegurado

El avance imparable de las herramientas y recursos tecnológicos en el mundo empresarial ya era una realidad previa a la pandemia; sin embargo, esta sirvió para dar un impulso importante en el proceso de ser uno de los pilares más importantes de trabajo en la economía actual.

La digitalización es uno de los ejes estratégicos para las aseguradoras por la necesidad de adaptación a las demandas de los clientes, la reducción de asimetría en la información y la implementación de nuevos canales de comunicación. Los esfuerzos por digitalizar el sector permiten que las aseguradoras faciliten la relación con el cliente y que la fidelización sea posible gracias a la mejora de la experiencia de estos, que a su vez logra una reducción de costos y mejora el ecosistema empresarial con los colaboradores implementando herramientas como el trabajo desde casa. El reto está en aprovechar las ventajas comparativas, las herramientas tecnológicas y el momento histórico para desarrollar modelos de relacionamiento, nuevos productos y optimización de recursos.



Generación de valor a través de los datos

El avance tecnológico también implica tener más disposición de datos útiles para las empresas y el sector debe ser capaz de conseguir, almacenar y aprovechar el valor que tiene esta información. Es necesario tomar ejemplo de casos internacionales para desarrollar una hoja de ruta que, con tecnologías adecuadas y talento humano, permitan mejorar el modelo operativo de las compañías, mejorando a su vez el ofrecimiento de productos, las vías de comunicación, el apetito de riesgos y la penetración en los mercados.

Ciberseguridad

Durante la pandemia, como en la desescalada, la actividad económica creció y esto causó un aumento en los riesgos cibernéticos. Esto representa una oportunidad para las aseguradoras de ser pioneras en la protección de pymes en el ámbito digital, así como la protección propia ante ataques al sector. Esto significó una evolución en los reclamos, en la siniestralidad y en la escena legal, haciéndose indispensable que este sector haga frente a este fenómeno ofreciendo un abanico de productos innovadores y una rápida adaptación a los desafíos.

Gestión de comportamientos

El comportamiento del mercado asegurador ha tenido cambios significativos que, si bien no representa una amenaza latente, sí puede mostrar un aumento considerable en la siniestralidad en todas las ramas. Uno de los ejemplos más claros es el regreso a la nueva normalidad, donde se incrementará el uso de vehículos y, por consiguiente, crece la siniestralidad en la rama de daños; también los riesgos empresariales y profesionales con el regreso presencial de las personas a las empresas lo que aumenta la actividad económica. Sin embargo, el mayor crecimiento se encuentra en los gastos médicos con un aumento considerable en el uso de medicina privada, sea preventiva o reactiva. Por ende, las aseguradoras se enfrentarán al reto de organizar sus productos para seguir teniendo la eficiencia y eficacia pre-pandemia, con los nuevos comportamientos del mercado.

Innovación y flexibilización de normativa

El sector asegurador cuenta con una regulación extensa para hacer frente a los cambios constantes en el mercado y las necesidades del cliente. Parte importante para lograr una mayor penetración del seguro en el país, ocurre por trabajar con una flexibilización de la normativa para



poder adaptar mecanismos innovadores de comercialización; por ejemplo, en el registro de planes para una simplificación del producto, para la automatización de procesos de reclamos y venta, entre otros. Por el contrario, una regulación poco flexible y adecuada puede representar nuevas barreras para la modernización de los productos y la industria.

El sector asegurador es uno de los pilares del sistema financiero del país, el cual a su vez cumple con sus asegurados brindándoles seguridad y confianza, posicionándose como uno de los sectores más importantes de Guatemala. Por ello, es importante unir esfuerzos y trabajar en conjunto, las compañías aseguradoras con el apoyo de la Superintendencia de Bancos, para seguir alcanzando las metas pertinentes, haciendo una demostración a los guatemaltecos de la fortaleza y solvencia del sistema financiero del país. Los retos que se han presentado en los últimos años, se han enfrentado con las herramientas necesarias para mantener la solidez en el sector y las oportunidades se han aprovechado para hacerlo más moderno y eficiente al servicio de sus asegurados.



ALEJANDRO BELTRANENA BUFALINO

Presidente de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS)

Estudió Administración de Empresas. Asimismo, estudió Planeamiento Estratégico de Banca en el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE). Posee un Diplomado en Seguros y Fianzas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de Colombia. Durante 46 años se ha desarrollado en el sector financiero, trabajando como Asistente de Gerencia en el Banco Agrícola Mercantil, desempeñándose como Gerente General de Almacenadora de Occidente, S. A., Gerente de Operaciones del Banco de Occidente, S. A. llegando a ocupar desde 1998 el cargo de Gerente General de Aseguradora La Ceiba. Desarrolló cargos como director en el Fideicomiso para el Desarrollo Rural, GUATEINVIERTE. Ha sido director del Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF). También, ha sido presidente de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS) en tres ocasiones, cargo que ocupa actualmente.

Convergencia del mercado asegurador hacia estándares y mejores prácticas de gestión

LCDA. DIANA AMARILIS QUINTANA MURGA
LIC. SAMUEL NEEMIAS AGUILAR CUCUL

Con la promulgación del Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora, se establecieron las bases para la modernización del mercado asegurador guatemalteco, atendiendo tendencias mundiales y regionales, así como al propio desarrollo experimentado por la actividad aseguradora en el país, lo cual requería de un marco normativo actualizado que coadyuvara con el crecimiento, competitividad del sector y a la gestión de los riesgos asumidos por las aseguradoras bajo un enfoque preventivo.

Por otra parte, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), emitió los Principios Básicos del Seguro¹, que como estándares y mejores prácticas en la materia, incluyen aspectos relacionados con el gobierno corporativo, la gestión de los riesgos, la valoración de activos y pasivos y la adecuación de capital; a su vez, la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA, por sus siglas en

inglés), emitió el marco regulatorio denominado Solvencia II², considerado un estándar de referencia a nivel global, que guarda estrecha relación con los principios básicos de seguros antes indicados.

Por ello, resulta conveniente conocer los conceptos básicos que rigen estos estándares, con el objeto de determinar los beneficios para el mercado asegurador guatemalteco.

¹ Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés) (actualización noviembre 2019) "Principios Básicos del Seguro y Marco Común para la Supervisión de los Grupos de Seguros Internacionalmente Activos".

² Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA, por sus siglas en inglés) (enero 2016) "Directiva 138/2009/CE (Directiva Solvencia II)".

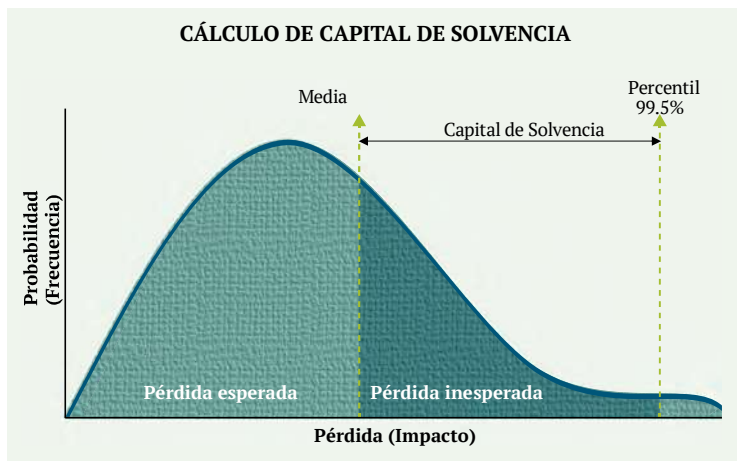
Cuantificación de los riesgos

El marco de solvencia establece parámetros o técnicas que tienen como objetivo principal preservar la solvencia de las entidades aseguradoras, considerando para ello los riesgos que estas asumen.

Este estándar basa su requerimiento cuantitativo, principalmente en dos aspectos, la mejor estimación de los riesgos asumidos; y, la valoración del capital de solvencia necesario para hacer frente a la volatilidad de dichos riesgos, la cual toma en consideración la continuidad del negocio del seguro.

La mejor estimación de los riesgos hace referencia a la valuación de las reservas técnicas de las aseguradoras, cuyo fin es prever el valor de las obligaciones de seguros frente a los asegurados o beneficiarios de estos, correspondiendo dichas reservas a la media ponderada de la probabilidad de que se materialicen los pagos de tales obligaciones. Para su determinación, se utilizan métodos estadísticos y actuariales adecuados basados en los cúmulos de información histórica, suficiente, precisa y confiable de las aseguradoras. Adicionalmente, el marco de solvencia agrega a las reservas técnicas un componente adicional denominado margen de riesgo, que representa el costo de conservar los activos necesarios para respaldar el capital de solvencia establecido por las aseguradoras y que tiene como fin dar más seguridad al cálculo de la mejor estimación de los riesgos.

Para la valoración del capital de solvencia, el estándar requiere que las aseguradoras consideren la totalidad de sus riesgos (técnicos, financieros y operacionales) y que calibren el cálculo a un valor en riesgo con un intervalo de confianza de 99.5%. Bajo estos parámetros, las aseguradoras deberán considerar todos los riesgos con probabilidad de ocurrencia superior a 0.5%, lo que permite cuantificar las pérdidas inesperadas por medio de la diferencia entre la media y el valor en riesgo (99.5%), siendo esta la volatilidad de los riesgos y que se constituye en el capital de solvencia. Es trascendental en esta cuantificación de riesgos contar con información histórica suficiente (datos) que refleje el comportamiento de los riesgos asumidos por la aseguradora y que permita proyectar su operación probable futura.



Fuente: elaboración propia del autor.

Todo lo anterior coadyuvará a preservar la solvencia y estabilidad de las aseguradoras por medio de la mejor cuantificación de los riesgos que asumen, facilitando realizar proyecciones ajustadas y estimando los recursos de capital que sean necesarios. En este contexto, resulta indispensable disponer de información suficiente, precisa y confiable, que surge de los sistemas de gestión y gobierno de las entidades.

Un buen gobierno y gestión de riesgos en las aseguradoras

A nivel de los Principios Básicos de Seguros se establece que, las aseguradoras deben contar con un marco de gobierno corporativo que brinde una administración y supervisión prudente de la actividad, con sistemas efectivos de gestión de riesgos y controles internos continuos e integrados, tanto para fines de solvencia como para una adecuada protección de los intereses de los asegurados.

Cabe mencionar que la emisión de reglamentos relacionados con el gobierno corporativo³ y la administración integral de riesgos⁴, permiten que las aseguradoras cuenten con una orientación de mejores prácticas en estas materias, necesarias para fortalecer la gestión de sus operaciones, en consonancia con estándares internacionales.

En virtud de la normativa citada, las aseguradoras deben contar con una sólida cultura de gobierno corporativo que les permita:



Regular las relaciones entre accionistas, alta dirección y grupos de interés.



Definir una estructura de gobierno con la creación de comités de apoyo para el control de actividades.



Administrar los conflictos de interés.



Concretar el rol fundamental de la Auditoría Interna como órgano de control independiente y objetivo.



Fortalecer la disciplina de mercado a través de mayor transparencia.



Establecer un manual e informe anual de gobierno corporativo.

³ Resolución de Junta Monetaria JM-3-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, enero 2018.

⁴ Resolución de Junta Monetaria JM-5-2018, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos de Aseguradoras y Reaseguradoras, septiembre 2020.

En este contexto, un sólido gobierno corporativo en las aseguradoras facilita la definición, monitoreo y reorientación de los objetivos establecidos para que estos sean alcanzados. Asimismo, permite una adecuada delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

Cabe señalar que, el gobierno corporativo definido por cada aseguradora, se complementará con los procesos de administración integral de riesgos, cuyo reglamento (actualmente en fase de implementación), establece que cada aseguradora debe contar con un sistema para la administración integral de riesgos dinámicos y adaptables, que incorpore las mejoras necesarias en función del nivel de exposición a los riesgos y circunstancias de la entidad. El desarrollo de dicho sistema generará, entre otros beneficios, los siguientes:



Establecer una estructura organizacional para la administración integral de riesgos.



Fortalecer la gestión de riesgos en función de la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones.



Implementar procesos de gestión de riesgos, herramientas, metodologías e indicadores de riesgo, y sistemas de información que apoyen en la toma oportuna de decisiones.



Contar con un plan de continuidad de las operaciones del negocio ante la ocurrencia de eventos adversos.



Definir directrices generales para las políticas y procedimientos de gestión de los riesgos técnicos, financieros y operacionales.



Establecer una función actuarial encargada de aspectos técnicos y de solvencia.



El camino hacia un mercado asegurador gestionado bajo mejores prácticas y considerando estándares internacionales, requiere fortalecer la cuantificación de los riesgos a los que están expuestas las aseguradoras según sus modelos de negocio; realizar mejores estimaciones para prever sus obligaciones frente a los asegurados o beneficiarios; determinar la suficiencia de capital que preserve su solvencia y estabilidad, así como la adecuada implementación de la normativa citada, que provee lineamientos mínimos para la sólida gestión de los riesgos y sanas prácticas de gobierno corporativo.



LCDA. DIANA AMARILIS QUINTANA MURGA

Inspector del Departamento de Supervisión de Riesgos Específicos de la SIB

Contador Público y Auditor, con Maestría en Administración de Empresas, ambos títulos otorgados por la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Cuenta con Certificación en Gestión de Riesgos por la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). Ha participado en diversos seminarios relacionados con la gestión de riesgos financieros y operacionales. Posee experiencia en el ámbito del desarrollo de metodologías para la supervisión de riesgos financieros, de seguros y operativos, así como de supervisión consolidada.




LIC. SAMUEL NEEMIAS AGUILAR CUCUL

Inspector del Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros de la SIB

Contador Público y Auditor egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala; es *Magister Artium* en Seguros por la Universidad San Pablo, certificado como *Corporate Governance Specialist* por *The Organization of Risk Management Certification* de London, UK. Posee más de diez años de experiencia en la supervisión de compañías de seguros.

La **ACTIVIDAD ASEGURADORA** y el sistema financiero

MANUEL AGUILERA VERDUZCO



El sistema financiero constituye una pieza esencial en la eficiente operación de la economía. Lo hace a través de diferentes mecanismos: movilizándolo el ahorro y asignando recursos de inversión a través del crédito; brindando a los agentes económicos la posibilidad de hacer líquidas sus inversiones; facilitando la liquidación de transacciones derivadas de la compra y venta de bienes y servicios; proveyendo de mecanismos financieros para la compensación de pérdidas originadas por la materialización de riesgos y, en una perspectiva de políticas públicas, influyendo en variables macroeconómicas que pueden estimular a la economía. Por ello, una adecuada operación de la actividad financiera es fundamental para que la economía se desarrolle y, en consecuencia, se eleven los niveles de bienestar social.

El sector asegurador es una parte integrante del sistema financiero y, a través de las funciones de apoyo en la gestión de riesgos y de ahorro-inversión, la afirmación antes hecha respecto a este puede igualmente hacerse extensiva a la actividad aseguradora y sostener que una adecuada operación de esta coadyuva al eficiente desempeño de la economía. En este sentido, el sector asegurador contribuye de múltiples formas al funcionamiento económico.

En primer término, el proceso de protección y compensación de riesgos no solo constituye un apoyo a la operación de los diferentes sectores de la economía real, sino que también los dota de mayor eficiencia. Desde una perspectiva microeconómica, el seguro reduce las contingencias sobre el ingreso y riqueza de los agentes económicos, proveyendo de una suerte de completitud a sus balances; es decir, haciendo posible introducir un instrumento que les permite cubrirse ante la ocurrencia de riesgos contingentes y, con ello, dar continuidad a su operación. Se trata de un mecanismo que, además, opera en función del grado de aversión al riesgo de cada agente económico, el cual tiende a estar relacionado con el propio nivel de ingreso y riqueza. De igual forma, la existencia de un mecanismo de protección y compensación como el seguro, hace posible y estimula la realización de ciertas actividades que, en ausencia de este, serían económicamente inviables o solo podrían realizarse implicando altos costos.



En segundo lugar, el mecanismo de aseguramiento también provee de estabilidad y continuidad a la actividad en una perspectiva macroeconómica, al compensar las pérdidas derivadas de eventos de características catastróficas (provocados por la naturaleza o por el hombre), permitiendo con ello la normalización de la actividad económica en plazos breves. Existen múltiples ejemplos a nivel internacional de cómo, ante la ocurrencia de terremotos o huracanes, el grado de penetración del seguro (y, por tanto, de compensación de pérdidas sin necesidad de acudir al empleo de recursos presupuestarios públicos para ese propósito) constituye la diferencia entre una economía que puede recuperar rápidamente los niveles de actividad previos, y otra que puede quedar estancada por años o lustros. Así, tanto a nivel microeconómico como macroeconómico, la protección aseguradora da completitud a los balances de los agentes, reduce las contingencias sobre su ingreso y riqueza, y provee de estabilidad y continuidad al proceso económico general, el cual, de otra forma, se vería interrumpido y afectado por la ocurrencia tanto de riesgos de alta frecuencia y baja severidad, como de riesgos de naturaleza catastrófica (de alta severidad y baja frecuencia).





En tercer lugar, al nivel de los individuos y familias, la actividad aseguradora proporciona igualmente estabilidad al ingreso a través de la protección de los riesgos que pueden afectar la vida, la salud y el patrimonio personal y familiar. Con ello, se garantiza la continuidad de las rutas de ascenso social y se limitan las posibilidades de *shocks* que conduzcan a situaciones súbitas de deterioro en los niveles de bienestar.



Y, finalmente, la actividad aseguradora desempeña también un papel clave en el proceso de formación de capital, a través de su función como inversionista institucional. Por diseño, el seguro (especialmente el que se sitúa en el segmento de la protección de la vida) conlleva componentes de ahorro bajo la forma de los recursos que respaldan las reservas técnicas de las entidades aseguradoras, los cuales pueden llegar a representar porciones significativas del producto interno bruto de los países. De esta forma, la industria aseguradora contribuye a la creación de un volumen de ahorro interno, el cual, además, posee varias características particulares. La primera es que la función de inversión institucional de las entidades aseguradoras ofrece un flujo esencialmente estable de recursos, en la medida en que, por las particularidades de su modelo de negocio, las decisiones de inversión obedecen a las características de su pasivo (*liability-driven investment strategies*), lo que hace que las inversiones posean una mayor estabilidad dentro de sus balances. La segunda es que, en la medida en que la mayor parte de las inversiones de las entidades aseguradoras respaldan obligaciones de medio y largo plazo, sus inversiones permiten apoyar proyectos de larga maduración que encontrarían mayores dificultades a través de otros mecanismos de financiación. Y la tercera es que los flujos de inversión provenientes del sector asegurador (por la propia estabilidad dentro de los balances) tienen la cualidad de no sufrir variaciones importantes en la parte baja del ciclo económico, lo que ayuda a moderar la volatilidad en los mercados financieros y provee al sistema económico de un elemento de estabilización anticíclica.

De esta forma, la contribución de la industria aseguradora al funcionamiento económico en el marco del sistema financiero de un país, va más allá de la simple protección y compensación de riesgos y se sitúa en el ámbito de la continuidad económica, la formación de capital y la estabilización anticíclica. Por ello, contar con un sector asegurador dinámico y que aumente constantemente su presencia en la economía, conlleva no solo la posibilidad de ampliar la protección de una porción mayor de agentes económicos (individuos, familias, empresas y gobierno) ante los riesgos que enfrentan, sino también, y en un sentido más amplio, disponer de un mecanismo de estímulo estructural al eficiente desempeño del sistema económico.



Desde la perspectiva de la actividad aseguradora, hablar de la necesidad de amplificar los efectos positivos del sistema financiero sobre la economía, pasa por discutir dos aspectos esenciales: por una parte, los instrumentos que permitan elevar la penetración del seguro en la economía (relación entre las primas de seguros y el producto interno bruto) y, por la otra, de los mecanismos a través de los cuales es posible estimular la inclusión financiera.

En el primer caso, existen diversos factores de naturaleza macroeconómica y financiera que claramente tienen impacto y condicionan la evolución de la demanda aseguradora: la dinámica de la actividad económica, el nivel y trayectoria de las tasas de interés, los niveles de inflación, el comportamiento de los tipos de cambio y el grado de volatilidad financiera, entre otros. No obstante, la experiencia internacional confirma que la elevación de los niveles de penetración del seguro implica también identificar medidas de política pública que influyan explícitamente en ese propósito; entre los más relevantes: la utilización de seguros obligatorios en situaciones en las que su uso eleva el bienestar social, la aplicación

de incentivos fiscales que potencien la función de creación de un flujo estable de ahorro de medio y largo plazo, el estímulo a la participación del seguro como coadyuvante en la solución de problemas estructurales (como la saturación de los sistemas públicos de salud o las deficiencias de los sistemas de pensiones), y la implementación de un adecuado marco de regulación prudencial.

En el segundo, la inclusión financiera en seguros —entendida como la necesidad de que la población de menores niveles de ingreso (y, consecuentemente, menores grados de aversión al riesgo) tenga acceso a productos financieros que la protejan en contra de los riesgos que pueden afectar la vida, salud y patrimonio— es también una forma de potenciar las funciones de la actividad aseguradora dentro del sistema financiero y la economía. En la trayectoria que los individuos y familias siguen para elevar sus niveles de ingreso y riqueza, la ausencia de mecanismos para transferir esos riesgos y compensar las pérdidas producidas por *shocks* asociados a los mismos, puede ser la diferencia entre que consigan el objetivo de la movilidad social o que permanezcan en condiciones de vulnerabilidad económica. Como en el caso de la elevación de los niveles de penetración, el reto de ampliar la inclusión financiera conlleva la implementación de políticas públicas que, en la experiencia internacional, han resultado eficaces en este propósito.

El sistema financiero, el sector asegurador y el desempeño económico son aspectos con una fuerte relación causal, en la medida en que la adecuada operación de los primeros constituye un factor fundamental para explicar la capacidad de generación de riqueza de un país. Por esta razón, el diseño e implementación de políticas públicas orientadas a incrementar la presencia y eficiencia del sistema financiero —y por extensión de la actividad aseguradora—, constituye una condición *sine qua non* para estimular la dinámica económica y, en última instancia, elevar los niveles de bienestar de la sociedad.



MANUEL AGUILERA VERDUZCO
Director General MAPFRE Economics

Es Economista egresado de la Universidad Veracruzana de México. Obtuvo el Diploma en Planeación Económica de la Escuela Central de Planeación y Estadística en Varsovia, Polonia, y el Diploma en Alta Dirección de Entidades Públicas por el Instituto Nacional de Administración Pública de México. Desde 2015, es el Director General de MAPFRE Economics, el área de estudios económicos del Grupo MAPFRE. Fungió como Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, órgano encargado de la regulación y supervisión de los sectores asegurador y afianzador mexicanos. También se desempeñó como Vocal Propietario de las Juntas de Gobierno de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; y, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, fue miembro del Consejo de Estabilidad del Sistema Financiero Mexicano y del Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Fue Presidente del Comité de Seguros y Pensiones Privadas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). De igual forma, fue Presidente de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), organismo que tiene como propósito la elaboración de estándares en materia de regulación y supervisión de seguros a nivel internacional. Además, presidió la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL).

MERCADO ASEGURADOR, PANDEMIA Y TECNOLOGÍA



LIC. LUIS NORMANDO CERNA CHACÓN
LIC. ANDRÉS ROBERTO CHAN ROMÁN

El seguro es un instrumento de mitigación de riesgo, clave para el desarrollo de la sociedad, que contribuye al crecimiento sostenible de la economía, mediante la protección de los bienes asegurados.

El mercado asegurador precisa la adaptación de sus procesos en función de

los avances que experimenta la sociedad, con el objetivo de prestar mejores y adecuados productos que satisfagan las necesidades de sus asegurados y beneficiarios.

En los últimos años se han experimentado avances tecnológicos que han modificado las formas en que la

sociedad realiza sus actividades, entre las que se pueden mencionar: el acceso a la información; las comunicaciones; las relaciones interpersonales; comercio y consumo; banca y transacciones financieras; ocio y entretenimiento; trabajo; educación; atención médica; entre otras.

La pandemia de COVID-19, afectó de manera directa al mercado asegurador, principalmente en sus procesos de suscripción, cobros de primas, siniestralidad, modificaciones en coberturas y exclusiones; y, contratación de reaseguro.

Actualmente, las compañías aseguradoras se enfrentan a grandes retos en cuanto a las decisiones y estrategias para afrontar los impactos de COVID-19 en sus estados financieros; particularmente las reservas (matemáticas, *IBNR*¹, por insuficiencia de primas, entre otras) y el indicador de siniestralidad deben ser objeto de estudio y análisis a corto y mediano plazo, ya que con base en estos se pueden identificar los aspectos siguientes:

1

Incremento de gastos asociados a atender los siniestros, debido a problemas operativos e infraestructura (medición del valor de un siniestro, verificación de siniestros, entre otros).



2

Impacto favorable en algunos tipos de seguros por la disminución de la frecuencia de presentación de reclamos derivado de las medidas de confinamiento.



3

Aumento en reclamos y severidad en tipos de seguros que cuentan con coberturas correlacionadas a los sucesos de la pandemia (desempleo, salud, crédito y lucro cesante).



La pandemia obligó a utilizar muchas de las herramientas tecnológicas que no habían sido aprovechadas; esto implica un cambio en el interés asegurable, readecuación de coberturas y, por ende, un cambio en la actividad aseguradora.

Además, el uso de nuevas tecnologías conlleva el surgimiento de nuevos riesgos como: ataques a infraestructura tecnológica, debilidades en controles de seguridad, errores y soluciones creativas y *malicious insider*².

Los nuevos riesgos y necesidades de protección requieren alternativas de cobertura de seguros en función a cada segmento del mercado; además, se requiere la innovación de los procesos de comercialización y operativos, con el fin de garantizar el acceso y el uso óptimo de los seguros.

En este contexto, surge el *Insurtech* que abarca el uso de tecnologías innovadoras como el Internet de las Cosas (*IoT*, por sus siglas en inglés), *Business Intelligence*, Inteligencia Artificial (*AI*, por sus siglas en inglés) y *blockchain*, para dar solución a uno o varios elementos de la cadena de valor en seguros.

El uso de estas herramientas tecnológicas en la actividad aseguradora se enfoca desde la comercialización de sus productos, en los procesos de suscripción para ofrecer coberturas acordes a las necesidades de los asegurados y beneficiarios, hasta la forma de análisis de los riesgos y la contratación de manera digital ágil y rápida; asimismo, se pueden aplicar en los procesos de análisis y pago de siniestros.







¹ *IBNR* *Incurring but not reported* (siniestros ocurridos, pero no reportados).

² *Malicious insider* se refiere a personas dentro de una organización que puedan realizar alguna acción maliciosa que afecte la seguridad de los procesos, sistemas, instalaciones o infraestructura crítica.



| Innovaciones tecnológicas originadas por el uso de datos

Sobresalen y pueden aplicarse a la actividad aseguradora, las siguientes:

INNOVACIONES	USOS
 <p>Internet de las Cosas (IoT)</p>	<p>⇒ Relacionado con el bienestar - Dispositivos / Tecnología: genética, diagnóstico de salud, dispositivos médicos, telemedicina, ropa inteligente, biotecnología y biometría.</p> <p>⇒ Telemática: sensores y seguridad en el hogar, edificios y vehículos.</p>
 <p>Business Intelligence</p>	<p>⇒ <i>Big data</i>³, integración de datos, análisis predictivo, analítica de datos, minería de datos y análisis geoespacial.</p>
 <p>Inteligencia Artificial (AI)</p>	<p>⇒ Robótica, aprendizaje automático de máquinas (<i>machine learning</i>), procesamiento del lenguaje natural y reconocimiento de voz.</p>
 <p>Blockchain</p>	<p>⇒ Aumenta la eficiencia, seguridad, privacidad y transparencia de los flujos de trabajo de cualquier industria.</p>

Como ejemplo de la aplicación de estas innovaciones, puede mencionarse su uso en el campo de la salud, donde la inteligencia artificial y el aprendizaje automático de máquinas, son utilizadas para detectar y diagnosticar enfermedades derivado de patrones de síntomas o comportamientos de los pacientes identificando problemas de salud con anticipación y así, utilizar métodos menos invasivos para su tratamiento o para prevenir la complicación de condiciones crónicas.

Además, el uso de la telemedicina, que es la prestación de servicios médicos a distancia, permite determinados diagnósticos y el monitoreo constante sin necesidad de estar físicamente con el paciente.

Fuente: National Association of Insurance Commissioners, Spring 2021 International Fellows VIRTUAL Program.

³ *Big data* se refiere al acto de acceder y almacenar grandes cantidades de información.

Relacionado con la aplicación de estas tecnologías en la actividad aseguradora, pueden ser útiles los diagnósticos por medio de los datos, en el análisis para la aceptación y suscripción de negocios; el conocimiento de enfermedades preexistentes; la consideración de exclusiones; y, el cálculo de la prima. Igualmente, la telemedicina puede aplicarse como un mecanismo alternativo de atención de reclamos, como medida de contención en el uso de unidades de emergencia en hospitales; y, seguimiento por compra de medicamentos.



Existe una gran oportunidad para las aseguradoras tradicionales que aún no cuentan con estas tecnologías, que pueden ser implementadas desarrollando una estrategia digital para la creación de nuevos negocios.

Por otra parte, considerando la innovación tecnológica que ha ido experimentando el mercado asegurador, si bien se traduce en desarrollo y mayor inclusión para el país, tiene riesgos implícitos. Al respecto, dentro de la infraestructura legal y normativa actual, existe el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos de Aseguradoras y Reaseguradoras, anexo a la Resolución JM-105-2020 (actualmente en fase de implementación), que tiene como objeto regular los aspectos mínimos que deben considerar las entidades en la gestión integral de los riesgos asumidos, dentro de los que se incluyen el operacional, el tecnológico y la ciberseguridad, con el objeto de garantizar, entre otros aspectos, la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información; mitigar los riesgos de pérdida, extracción indebida y corrupción de esta; y, gestionar adecuadamente la ciberseguridad a través de la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de la información.

La innovación tecnológica y los efectos de la pandemia ofrecen una ventana de oportunidad única para que el mercado asegurador desarrolle nuevos modelos de negocio que se adapten al entorno actual, en beneficio de los asegurados y que resulte en un crecimiento económico sostenible.



LIC. LUIS NORMANDO CERNA CHACÓN

Inspector del Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros de la SIB

Contador Público y Auditor egresado de la Universidad Panamericana, con Maestría en Administración de Seguros con Especialidad en Daños por la Universidad Galileo. Posee más de doce años de experiencia en supervisión de riesgos de compañías aseguradoras en la Superintendencia de Bancos.



LIC. ANDRÉS ROBERTO CHAN ROMÁN

Inspector del Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros de la SIB

Contador Público y Auditor egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con Maestría en Administración Financiera y Bancaria por la Universidad Galileo y cierre de pensum de la Maestría en Derecho Bancario, Seguros y Mercados Financieros por la Universidad de San Carlos de Guatemala. Cuenta con veinte años de experiencia en la actividad aseguradora. Desde 2011, labora como inspector en la Superintendencia de Bancos, supervisando diversas compañías de seguros y fianzas.



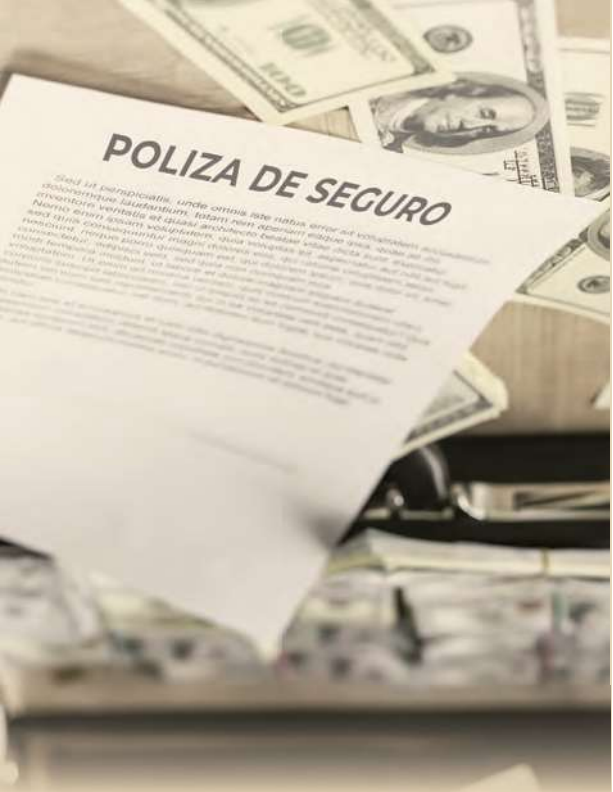
Prevención del LAVADO DE DINERO en la ACTIVIDAD ASEGURADORA

LIC. ROLANDO DE JESÚS LÓPEZ OCH

La prevención y combate del Lavado de Dinero u otros activos y el Financiamiento del Terrorismo (LD/FT), debe ser un compromiso de todos los países, principalmente, en el sector financiero, dentro del cual se encuentran las compañías de seguros.

Conscientes de que los países deben prevenir y combatir los referidos delitos, así como mitigar los riesgos asociados, el organismo internacional rector en la materia, Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), ha fijado y promovido la

implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para prevenir y combatir el LD/FT y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM), las cuales son conocidas como las Recomendaciones del GAFI. Estas comprenden, entre otros aspectos, medidas preventivas que los países deben aplicar a los sujetos obligados, los cuales abarcan la actividad aseguradora que integra a las compañías de seguros y los agentes o corredores de seguros.



De manera general, se puede decir que las Recomendaciones del GAFI relacionadas con la implementación de las medidas preventivas aplicables al sector financiero, abarcan de la Recomendación 9 a la 21, adicionalmente de lo establecido en la Recomendación 1 que se refiere a la evaluación de riesgos y aplicación de un enfoque basado en riesgos; y, la Recomendación 26, que describe lo relacionado a la regulación y supervisión de las instituciones financieras.

Las Recomendaciones del GAFI, también hacen referencia a los Principios Básicos de Seguros de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), en los cuales se indica que el sector de seguros es vulnerable ante el riesgo de ser utilizado para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, por lo que lo expone a riesgos jurídicos, operativos y de reputación.

También se indica que, no obstante, GAFI establece que los riesgos de LD/FT asociados al sector de los seguros son en general menores que los asociados a otros productos financieros o a sectores como la banca; al igual que ocurre con otros productos financieros, existe el riesgo de que los fondos utilizados para adquirir un seguro de vida sean producto del delito.

Para el combate del LD/FT, los Principios Básicos de la IAIS abarcan los aspectos siguientes:

- ▶ Establecen riesgos relacionados con la vulnerabilidad del producto en función de su diseño, por la aceptación de pagos no rastreables, como dinero en efectivo, la posibilidad de retirar fondos en cualquier momento o de rescatarlos anticipadamente, el cliente no es el pagador ni el receptor de los fondos, la aceptación para ser utilizada como garantía de un préstamo, entre otros.
- ▶ El riesgo relacionado con la ubicación geográfica, como jurisdicciones identificadas por fuentes fidedignas como poseedoras de niveles significativos de delincuencia organizada, corrupción u otras actividades delictivas, incluidos los países de origen o tránsito de drogas ilegales, tráfico de personas, contrabando y juego ilegal, entre otras.
- ▶ El riesgo relacionado con el cliente, cuando la compañía aseguradora haga negocios con un cliente que no está adecuadamente identificado o que no se pueda determinar la fuente de riqueza y fondos del cliente; clientes políticamente expuestos o de tratarse de una estructura jurídica que dificulta la identificación del beneficiario final o de los intereses de control, etcétera.
- ▶ Con relación a los canales de distribución, aquellos que puedan facilitar la ocultación de la identidad del cliente o del origen de los fondos, como ventas no presenciales sin garantías y pagos a través de intermediarios que puedan ocultar el origen del pago.

Por ello se puede establecer que, además del GAFI, la IAIS aborda dentro de sus principios, que el sector asegurador es vulnerable ante los riesgos de ser utilizado en la comisión del LD/FT, por lo que este debe implementar y ejecutar medidas para su prevención y combate.

Para el caso guatemalteco, en congruencia con los estándares internacionales en la materia, el Congreso de la República de Guatemala, en 2001, emitió la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos a través del Decreto Número 67-2001, así como en 2005 aprobó la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, por medio del Decreto número 58-2005; asimismo, el presidente de la república emitió en su momento los reglamentos a las referidas leyes y, dentro de estos cuerpos legales, la actividad aseguradora está incluida como sujeto obligado.

Cabe mencionar que, la Ley de la Actividad Aseguradora contenida en el Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 5 señala que las Aseguradoras y Compañías de Seguros autorizadas para operar en el país, se registrarán, entre otra normativa, a las leyes Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la de Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Por todo lo anterior, es fundamental que las compañías de seguros, en su papel de Personas Obligadas designadas como tales, según lo establecido en el artículo 18 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, observen lo establecido en la normativa creada para su efecto, principalmente lo indicado en el artículo 19 de la citada ley y adopten, desarrollen y ejecuten programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos, que incluyan como mínimo las consideraciones siguientes:

- a) Conocimiento de sus empleados, así como la capacitación permanente de los mismos en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se deriven de la ley. Técnicas que les permitan detectar operaciones vinculadas al LD/FT, así como la forma de proceder ante esos casos.
- b) Formular y poner en marcha medidas específicas para conocer e identificar a sus clientes.
- c) Contar con un mecanismo de auditoría que les permita evaluar y verificar el cumplimiento y efectividad de sus programas y normas que adoptaron o desarrollaron.
- d) Tener funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, así como el cumplimiento de las obligaciones que la ley les impone, incluidos el mantenimiento y envío de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas.

Es importante indicar que, al amparo de la normativa contra el LD/FT, la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), ha emitido medidas preventivas para que los sujetos obligados puedan implementar una metodología para la administración de riesgos de LD/FT, con el propósito de identificar, evaluar y comprender los mismos y fortalecer así sus programas, políticas, normas, procedimientos y controles internos para prevenir el uso de sus productos y servicios en actividades ilícitas.

En contexto con la normativa, con el fin que las Personas Obligadas puedan gestionar adecuadamente sus riesgos para contar con un marco efectivo de

prevención y combate del LD/FT, es importante, principalmente en la etapa de identificación de riesgos, que consideren que, en Guatemala, de conformidad con el artículo 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, “Comete el delito de lavado de dinero u otros activos, quien por sí, o por interpósita persona:

- a) *Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;*
- b) *Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;*
- c) *Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o de los derechos relativos a tales bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito.”*

Por lo indicado, las Personas Obligadas, entre ellas las compañías aseguradoras, deben hacer un análisis de riesgo, para evaluar si por medio de sus productos o servicios, puede o no realizarse alguna de las acciones que se indicaron anteriormente; por ejemplo, si su producto o servicio puede adquirirse con dinero procedente de la comisión de un delito, debido a que el mismo podría ser vulnerable a la comisión de los delitos de LD/FT, lo cual es congruente con lo mencionado por la IAIS al indicar que el riesgo de lavado de activos para las empresas de seguros, podría darse cuando los fondos utilizados para adquirir un seguro de vida sean producto del delito.



En conclusión, se puede decir que el hecho de que las compañías de seguros cumplan con las obligaciones que la normativa contra el LD/FT establece, incluida la administración del riesgo, coadyuva a prevenir y combatir estos ilícitos, al mismo tiempo que evidencia el compromiso que como país tenemos en cuanto al cumplimiento de lo establecido en los estándares internacionales en la materia.



LIC. ROLANDO DE JESÚS LÓPEZ OCH
Supervisor del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la SIB

Contador Público y Auditor egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con Maestría en Administración Financiera por la Universidad Galileo. En el ámbito profesional, en la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la Superintendencia de Bancos, ha colaborado con los Departamentos de Análisis de Transacciones Financieras y de Prevención y Cumplimiento. Ha recibido capacitación para examinador de evaluaciones mutuas sobre la metodología de evaluación del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) en materia de cumplimiento de las 40 Recomendaciones del GAFI, impartido por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT). Asimismo, ha publicado artículos en diversas revistas financieras relacionados con la prevención de lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. Ha sido expositor en foros nacionales e internacionales.

El rol de las **FINTECH** en el **MERCADO** **ASEGURADOR**



LIC. JOSÉ ENRIQUE GALDÁMEZ BERMUDEZ

El sector *Fintech* agrupa a empresas que están impulsando la transformación de la industria financiera a través de la aplicación disruptiva de la tecnología, dando paso a la creación de productos financieros y modelos de negocio innovadores, logrando despertar interés a nivel global, y según *CB Insights*, estimó que durante 2021 el sector recibió USD131.5

miles de millones en inversión, con un crecimiento del 168% respecto al 2020.

La actividad *Fintech* abarca diversas ramas, como pagos y créditos digitales y la gestión de finanzas empresariales, siendo estas algunas de las que más actividad registran; sin embargo, una vertical con menor magnitud, pero que recibió un fuerte

impulso durante 2021 es la del sector *Insurtech*, término derivado del inglés *Insurance* y *Technology*, que se refiere al uso de las nuevas tecnologías aplicadas en el análisis de datos o la inteligencia artificial, y a los emprendimientos tecnológicos de la actividad de seguros y reaseguros para su distribución o procesos relacionados.

De acuerdo con *CB Insights*, a diciembre 2021, el sector *Insurtech* recibió USD15.4 miles de millones en inversión, experimentando un crecimiento del 90% respecto al 2020 y teniendo una participación del 11.4% en el total de levantamiento de fondos del sector *Fintech* en general. Los principales mercados que han logrado captar esta inyección de fondos son Estados Unidos de América (37%), Asia (27%) y Europa (25%). Latinoamérica únicamente concentra el 5% de la inversión del sector *Insurtech*, indicando que el desarrollo de la industria se encuentra en una etapa temprana en comparación a otros ecosistemas.

A pesar de ello, se reporta un crecimiento importante en la región, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en 2022 el sector *Insurtech* compone un 7% del total de *Fintech* que opera en Latinoamérica, con una tasa de crecimiento interanual del 46% entre 2017 y 2021, mostrando una mayor madurez en su oferta. En los últimos cinco años, la cantidad de empresas que ofrecen productos y servicios más allá de la comparación de precios pasó de una tasa del 40 al 73% del total de empresas mapeadas que pertenecen a esta vertical.



¿Cómo funcionan los modelos *Insurtech*?

El funcionamiento del sector *Insurtech* se basa en la aplicación de diversas tecnologías habilitadoras a los distintos procesos o áreas de interacción de la actividad de aseguramiento, que incluyen desde el inicio de relación con el cliente, la evaluación de riesgo y la gestión de reclamos, entre otros.

Uno de los beneficios más importantes que genera la aplicación de tecnología al sector de seguros es la inclusión financiera, lo que es relevante dado el contexto de la penetración de productos de seguros en Latinoamérica, que es únicamente del 2.9% en comparación al promedio mundial de 6.3%, según lo publicado por el BID.



Fuente: elaboración propia del autor.

Otro de los beneficios es el abaratamiento de los costos detrás de la operación de aseguradoras, ya que facilita la automatización de diversos procesos que incluyen interacción con clientes, comunicación entre diversos actores de la cadena de valor del sector asegurador y gestión del riesgo. El principal impacto que tiene a nivel operativo es una mejor distribución del talento humano dentro de las empresas y una reducción en los tiempos de atención al usuario final.

Un ejemplo de ello es la empresa *Tractable*, unicornio que aplica inteligencia artificial para el procesamiento y liquidación de reclamos en accidentes de carros a través de imágenes tomadas por los clientes, que durante el último año procesó USD 2 mil millones en reparaciones y compras de vehículos con únicamente 100 empleados alrededor del mundo (*Forbes*, 2019), teniendo a empresas como Admiral Seguros o Mapfre, entre sus clientes.

Otro beneficio es la generación de modelos de análisis de riesgo más completos, ya que los modelos estructurados en *Insurtech* se basan en la aplicación de algoritmos de inteligencia artificial y *machine learning*, habilitando la posibilidad de utilizar puntos de información complementarios que generan un mejor conocimiento del cliente y permitiendo realizar evaluaciones de riesgo más certeras, así como ofrecer productos con un mayor grado de personalización.

Un caso que ejemplifica este escenario es *Zego*, una *Fintech* basada en Reino Unido que habilita la compra de seguros automovilísticos para conductores bajo demanda, cargándoles cuotas por el aseguramiento de un vehículo con base en los hábitos y tiempo de uso de este, en lugar de factores tradicionales como la edad, género e historial crediticio del conductor. La plataforma es capaz de capturar hasta 50 puntos de data por segundo de sus clientes, permitiéndoles tener una gestión del riesgo bastante completa (*TechCrunch*, 2021).

Regulación hacia el sector *Insurtech*

En el plano regulatorio, un estudio del *Financial Stability Institute* en 2020, indica que el sector público tiende a tratar los modelos *Insurtech* bajo los mismos estándares que los del sector tradicional por lo que del 100%, 32 autoridades financieras encuestadas respondieron que no hicieron adaptaciones significativas a su marco regulatorio existente, ante el surgimiento de modelos innovadores en el sector asegurador.

El panorama en Guatemala

El sector *Insurtech* aún debe dar pasos fuertes en su crecimiento en la región latinoamericana. Ya existen modelos de negocio operando en esta vertical, los cuales ofrecen soluciones de *software* para la digitalización de la administración de seguros en instituciones bancarias y otras posibilitan la automatización del proceso asegurador, generando eficiencias en la comunicación entre los involucrados y reduciendo el tiempo de procesamiento de reclamos.

A partir del desarrollo del estudio *Panorama Fintech 2021*, realizado por Asociación *Fintech* de Guatemala, las estimaciones indican que se basa en un modelo “negocio a negocio”, colaborando

con organizaciones en la digitalización de sus procesos en lugar de atender a clientes de manera directa y que la operación de estas se extiende a lo largo de Centroamérica.

Referencias:

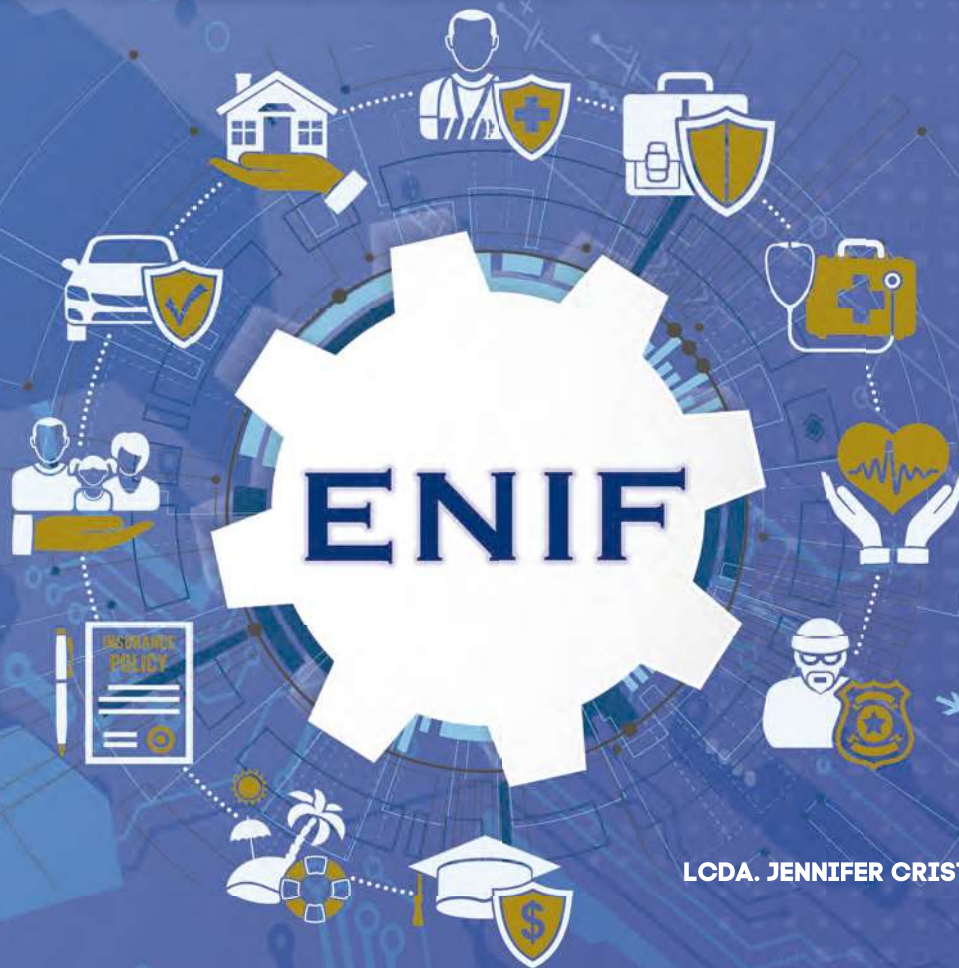
- ▶ *CB Insights*. (2022). *State of Fintech Global 2021*.
- ▶ Herrera, D., Andrade, G., Zárate, A. M., de la Torre, S., & Sarmiento, J. (2022). *Fintech en América Latina y El Caribe: Un ecosistema consolidado para la recuperación*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- ▶ Coleman, A. (2019). *Four Insurtech Startups Shaking Up the Insurance Industry*. *Forbes*.
- ▶ O’Hear, S. (2021). *Zego, the tech-enabled commercial motor insurer, raises \$150M at \$1.1B valuation*. *TechCrunch*.
- ▶ Ehrentraud, J., García Ocampo, D., Garzoni, L., & Piccolo, M. (2020). *Policy responses to Fintech: a cross country overview*. *Financial Stability Institute*.
- ▶ Samayoa, P., & Merck, B. (2021). *Panorama Fintech 2021*. Asociación *Fintech* de Guatemala.



LIC. JOSÉ ENRIQUE GALDÁMEZ BERMUDEZ
Director Ejecutivo de Asociación *Fintech* de Guatemala

Es Licenciado en Ciencias Políticas con especialización en Políticas Públicas por la Universidad Francisco Marroquín. Posee una certificación en Gestión de Operaciones por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE). En su experiencia previa, colaboró en proyectos de investigación en el sector académico y privado. Actualmente, funge como Director Ejecutivo de Asociación *Fintech* de Guatemala, organización que agrupa a las empresas *Fintech* y actores estratégicos de la cadena de valor de tecnología financiera del país.

Área Temática de Seguros, ESTRATEGIA NACIONAL de INCLUSIÓN FINANCIERA 2019-2023



LCDA. JENNIFER CRISTINA PÉREZ GARRIDO

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2019-2023, cuyo lanzamiento fue el 31 de octubre de 2019, es el resultado del esfuerzo conjunto del Banco de Guatemala, el Ministerio de Economía y de la Superintendencia de Bancos, quienes integran la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF) bajo el liderazgo de sus autoridades.

La ENIF tiene como objetivo ampliar y mejorar el acceso y uso de los productos y servicios financieros a los distintos segmentos de la población guatemalteca de acuerdo con sus necesidades, en especial de aquellos que no están integrados al sistema financiero. La misma surge de la convicción que en la medida que la población guatemalteca tenga acceso y utilice productos y

servicios financieros confiables, eficientes y adecuados, las posibilidades de mejorar su calidad de vida aumentarán, impactando de forma positiva a su crecimiento y desarrollo económico.

Para la consecución de su objetivo, la ENIF estableció cuatro áreas temáticas: pagos, ahorros, financiamiento y seguros, así como el acompañamiento de programas

integrales con ejes transversales: educación financiera; protección al usuario de productos y servicios financieros; comunicación y adhesión de la estrategia; y, emprendimiento y desarrollo de la microempresa, pequeña y mediana empresa (mipyme), las cuales trabajan conjuntamente con el Comité Técnico de Implementación (CTI) quien coordina las acciones de las mesas de trabajo desde una perspectiva holística. Asimismo, el marco de la estrategia enfatizó la importancia de contar con la participación de los sectores público y privado, para que mediante acuerdos, alianzas estratégicas y desde su particular campo de acción y competencia se amplíe y mejore la inclusión financiera en el país.

La inclusión financiera, se define en el documento marco de la ENIF como:
“el acceso y uso de productos y servicios financieros confiables, eficientes y adecuados de parte de todos los agentes económicos”,
por lo que es importante acotar que, la inclusión financiera no se circunscribe únicamente en proporcionar acceso a productos o servicios financieros a los segmentos de la población desatendida o subatendida, sino también propiciar el uso de estos de manera continuada.



Existe un alto porcentaje de guatemaltecos adultos que no cuentan con productos y servicios financieros y hacia ellos se enfoca la ENIF para que, mediante la implementación de acciones concretas que promuevan la inclusión financiera, se les brinden, productos y servicios financieros, entre estos, los de seguros. Cabe comentar que, de acuerdo con la base de datos *Global Findex*¹ de 2017 del Banco Mundial, la inclusión financiera, que mide la proporción de adultos con acceso a una cuenta de transacción a nivel mundial, alcanzó el 68.52% y en Guatemala se ubicó en 44.10%, lo cual demuestra que en el país hay una brecha importante que superar para cumplir con los objetivos de la inclusión financiera.

En términos generales, la importancia del seguro radica en que es una herramienta de mitigación de riesgos por la que una aseguradora le proporciona a la persona afectada por la ocurrencia del riesgo cubierto (asegurado), el apoyo, indemnización o resarcimiento, por las afectaciones que pueda sufrir en su integridad personal o patrimonio, según haya sido dispuesto en el contrato de seguro, a cambio del pago de una prestación económica (prima).

En ese mismo orden de ideas, el seguro apoya a la estabilidad económica del país, ya que aligera el impacto económico de los asegurados ante la ocurrencia de siniestros al proveer la cobertura en los términos del contrato, con lo cual, sus recursos serán afectados en menor proporción, brindando alivio a corto plazo. Es de agregar que, cuando el seguro se combina con otros productos o servicios financieros, constituye un importante catalizador del bienestar de la población.

¹ Estudio trienal que constituye la principal y más reconocida medición del avance de la inclusión financiera en el mundo y analiza la conducta de las personas en relación con el ahorro, los préstamos, los pagos y la gestión de riesgos (mediante seguros) en los países miembros del Banco Mundial.



Las personas que no cuentan con un seguro deben hacer frente a los daños o perjuicios que sufren con sus propios recursos, afectando directamente su economía y en caso de no contar con los mismos, deben buscar el apoyo de terceros a un costo mayor que la prima del seguro, vender sus activos o realizar otras actividades para agenciarse de ingresos. Por lo tanto, una persona asegurada, tendrá mayor tolerancia al riesgo asumido, bajo la confianza de la cobertura y podrá tomar mejores decisiones financieras.

En el plano internacional, diversos países han incorporado los seguros en sus respectivas estrategias nacionales de inclusión financiera, teniendo como finalidad la expansión del seguro a los sectores desatendidos o subatendidos. En la actividad aseguradora, el indicador de penetración señala en qué medida el seguro contribuye a la economía nacional y es la herramienta para evaluar el desarrollo del mercado asegurador², su medición corresponde al total de primas de seguros como porcentaje del producto interno bruto (PIB).

La Fundación MAPFRE, en su publicación, El Mercado Asegurador Latinoamericano en 2020³, señala que en Guatemala, el índice de penetración en la década de 2010 a 2020 ha mostrado una tendencia estable, ubicándose en ese último año en 1.3%, por debajo del promedio de los mercados de seguros latinoamericanos y divergiendo del resto de países de la región cuyo índice se ha situado en 3.1%. Esta información evidencia la importancia de realizar acciones para ampliar el alcance del seguro a nivel nacional.

La ENIF 2019-2023, dispone como objetivo del Área Temática de Seguros: ampliar el alcance y profundización, la cobertura, los canales de distribución y la diversificación del seguro, así como desarrollar nuevos productos.

Para la consecución del objetivo antes mencionado, se conformó la Mesa Técnica de Trabajo de Seguros (MTS) que tiene a su cargo coordinar las acciones enfocadas a la discusión y elaboración de propuestas, recomendaciones e iniciativas para coadyuvar a la inclusión financiera de seguros. Dicha mesa se encuentra coordinada por la Superintendencia de Bancos y cuenta con la participación del Banco de Guatemala, el Ministerio de Economía y de actores estratégicos públicos y privados nacionales, dentro de los cuales destacan las aseguradoras como oferentes de seguros.



2 Medición del desarrollo de los seguros: más allá de la tasa de penetración de seguros, <https://a2ii.org/en/media/2896/download>
 3 El Mercado Asegurador Latinoamericano en 2020, Fundación MAPFRE, página 72, septiembre, 2021. España.



INCLUSIÓN FINANCIERA

El documento de la ENIF, dispone un marco de trabajo inicial para la MTS, que incluye propuestas circunscritas de seguimiento a la emisión o modificación de normativa de seguros, la identificación y diseño de productos de seguros inclusivos, llevar a cabo actividades de divulgación de información y transparencia; así como la identificación, desarrollo e impulso de distintos canales de distribución del seguro considerando un enfoque incluyente.

Es de comentar que el seguro no se reconoce por la población guatemalteca como un producto financiero necesario, lo que se evidencia con el índice de penetración antes mencionado. Esta situación obedece a diversos obstáculos que incluyen tanto a la demanda como a la oferta de seguros, dentro de los que se pueden mencionar, el desconocimiento sobre el funcionamiento del seguro, sus beneficios, el limitado poder adquisitivo para cubrir el costo de la prima; y, una oferta limitada de productos de seguros que efectivamente atiendan a las necesidades del público.

Por lo anterior, y para lograr la inclusión del seguro en Guatemala, es necesario realizar acciones tendentes a derribar las barreras de acceso y uso tanto del lado de la oferta como de la demanda para que los segmentos de la población desatendidos y subatendidos puedan gozar de sus beneficios.

“ Si bien, existe un amplio camino por recorrer para lograr el objetivo del Área Temática de Seguros, actualmente, en el seno de la MTS, se realizan diversas acciones para impulsar la adopción de seguros que tengan un verdadero impacto en el bienestar de la población y para lograr este cometido, la MTS tiene conciencia de la necesidad de propiciar la adecuada coordinación de los esfuerzos provenientes de los sectores público y privado, característica esencial de una estrategia nacional de inclusión financiera efectiva. ”



LCDA. JENNIFER CRISTINA PÉREZ GARRIDO

Inspector del Área de Normativa de Seguros de la SIB y Asesora de la Mesa Técnica de Seguros de la ENIF

Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogada y Notaria; y, Maestría en Derechos Humanos ambos títulos otorgados por la Universidad Rafael Landívar. *Legum Magister* en Finanzas por la Universidad Francisco Marroquín; *Minor* en *Entrepreneurship* por la *Tulane University* y Máster en Seguros y Gerencia de Riesgos por la Universidad Pontificia de Salamanca. Posee experiencia en los ámbitos bancario, seguros, constitucional e inclusión financiera.

LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

hace saber que: en Guatemala, solamente las entidades aseguradoras autorizadas conforme a la ley y sujetas a la vigilancia e inspección de este órgano supervisor, pueden vender pólizas de seguros.



COMPAÑÍAS DE SEGUROS AUTORIZADAS*

1. Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Seguros G&T, S. A.
3. BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.
4. Seguros Universales, S. A.
5. ASSA Compañía de Seguros, S. A.
6. Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.
7. Ficohsa Seguros, S. A.
8. Aseguradora General, S. A.
9. Seguros El Roble, S. A.
10. Aseguradora Guatemalteca, S. A.
11. Aseguradora Confío, S. A.
12. Aseguradora La Ceiba, S. A.
13. Aseguradora de los Trabajadores, S. A.
14. Columna, Compañía de Seguros, S. A.
15. MAPFRE | Seguros Guatemala, S. A.
16. Seguros Agromercantil, S. A.
17. Aseguradora Rural, S. A.
18. Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
19. Afianzadora Guatemalteca, S. A.
20. Afianzadora G&T, S. A. ⁽¹⁾
21. Aseguradora Fidelis, S. A.
22. Aseguradora Solidum, S. A.
23. Fianzas El Roble, S. A.
24. Seguros Privanza, S. A.
25. Seguros Confianza, S. A.
26. Aseguradora Solidaria, S. A.
27. Afianzadora de la Nación, S. A.
28. Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

⁽¹⁾ En trámite de inscripción en el Registro Mercantil General de la República, la fusión por absorción de Afianzadora G&T, S. A. por Seguros G&T, S. A., autorizada por la Junta Monetaria en Resolución JM-9-2022 del 26 de enero de 2022.

* Al 30 de abril de 2022. Para más información visite nuestro sitio web: www.sib.gob.gt