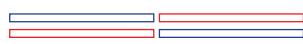


LIBRO BLANCO

◊ DE INSURTECH

 REPÚBLICA DOMINICANA



INDICE

Prólogo ADOFINTECH - Barna	6
Evolución del sector asegurador	10
Tecnología de seguros	11
Terminología Insurtech	13
Clasificación	14
Ecosistema Insurtech	28
En Latinoamérica	28
En la República Dominicana	31
Actuales compañías Insurtech del país	34
Tendencias y futuro de las aseguradoras dominicanas	53
Oportunidades de las Insurtech	55
Cadena de valor del sector	56
Mitos y realidades del sector	57
Marco regulatorio del Insurtech en la República Dominicana	60
Desafíos	61
Aportes al desarrollo	64
Panorama mundial Insurtech	65
Conclusiones y recomendaciones	72
Apéndice	76
Ciberseguridad	76
Descripción de ADOFINTECH	79
Descripción de Barna Management School	80
Agradecimientos	81
Referencias	82

Copyright © 2024
ISBN: 978-9945-9277-4-0

Autores:

Por Barna: Liseth Valencia Por ADOFINTECH: Virginia Velázquez Kranwinkel

En colaboración con:

Salvador da Cunha | Alejandro Ramos | Catherine Espaillat | Ian Franjul

Promoción de Co-founders de la Licenciatura en Dirección Empresarial
de Barna Management School

ABSTRACT

El desarrollo de las tecnologías de la información y su relevancia en el ámbito socioeconómico ha generado un verdadero cambio a nivel global denominada la 4^a Revolución Industrial, donde estas tecnologías y la hiperconectividad que habilitan constituyen un pilar fundamental para la sociedad actual. Así, el ecosistema digital ha adquirido una enorme relevancia social y jurídica que está transformando la sociedad del Siglo XXI.¹

Las nuevas tecnologías exponenciales (big data, inteligencia artificial, machine learning, blockchain, cloud computing, etc.) están transformando la demanda, a través de cambios en los patrones de comportamiento de los clientes, así como la oferta, que presenta un nuevo entorno competitivo con nuevos retos, nuevos actores y modelos de negocios.

En el sector asegurador, esta revolución tecnológica está siendo impulsada principalmente por un nuevo actor del ecosistema: las empresas de Insurtech.

A través del este libro blanco se pretende plasmar una visión general del sector Insurtech, su definición y orígenes, dar a conocer el ecosistema Insurtech dominicano, los modelos de negocio y los tipos de actores del sector, las tendencias y el futuro del sector, a la vez que se amplía el panorama, y finalmente se hacen consideraciones para mejoras del sector en el país.

Este libro se estructuró en diversas fases para abordar cada uno de los temas propuestos de manera integral. En primer lugar, se llevó a cabo una revisión de la literatura relacionada con la evolución del sector asegurador, la tecnología de seguros y la terminología Insurtech, con el objetivo de establecer un marco teórico. Posteriormente, se realizó un análisis situacional tanto a nivel latinoamericano como específicamente en la República Dominicana, incluyendo la identificación de las actuales compañías Insurtech en el país y la evaluación de las tendencias y oportunidades para las aseguradoras dominicanas.

Además, se realizaron entrevistas a expertos del sector, estudios de caso y análisis de datos relevantes para comprender mejor la cadena de valor del sector, los desafíos enfrentados y los aportes al desarrollo económico y social. Se presenta a la República Dominicana, comparándola con el panorama mundial, proporcionando así una visión global y local del tema. Finalmente, se elaboran conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos, con el objetivo de contribuir al avance y fortalecimiento del sector Insurtech en el país.

Al integrar datos de tres perspectivas, este libro proporciona un análisis equilibrado del panorama del Insurtech en la República Dominicana, permitiendo identificar tendencias, desafíos comunes y áreas de oportunidad para el desarrollo futuro del sector. Esta metodología garantiza la validez y la relevancia de los hallazgos obtenidos, así como su aplicabilidad en la formulación de recomendaciones y estrategias para el sector asegurador en el país.

PRÓLOGO ADOFINTECH

ADOFINTECH “agrupa empresas Fintech en la República Dominicana para que crezcan sus experiencias y conocimientos, compartan y contribuyan con diferentes perspectivas, procurando mejorar y aportar nuevas ideas que reformulen la forma de entender y prestar servicios y lograr una mejor inclusión financiera”.

A través del fortalecimiento del ecosistema FinTech, ADOFINTECH promueve el emprendimiento que potencializa el desarrollo de nuevos modelos de negocios a través de la innovación y nuevas tendencias tecnológicas. Consecuentemente se desarrollan y surgen empresas que prestan servicios y soluciones en las áreas financieras y de seguros (Insurtechs), entre otros, que contribuyen al desarrollo económico y a ampliar la inclusión financiera.

En una alianza con la Licenciatura en Dirección Empresarial de Barna Management School, institución reconocida como el primer Instituto de Educación Superior Especializado en el área de negocios de la República Dominicana, se desarrolló este Libro Blanco Insurtech.

En esta primera versión, se abordaron temas de la evolución del sector asegurador de la República Dominicana, tecnología en el sector de seguros, el ecosistema Insurtech del país, mitos y realidades del sector asegurador, que reflejan los resultados de encuestas realizadas a aseguradoras e intermediarios de seguros, el marco regulatorio y desafíos del mercado Dominicano. Adicionalmente se presenta resumidamente el panorama Insurtech mundial.

El rápido cambio y evolución de las necesidades y expectativas de los consumidores cada día más demandantes ha resultado en la inversión, desarrollo y

crecimiento de empresas y nuevos modelos de negocios de seguros que proveen soluciones tecnológicas y digitales innovando en la cadena de valor de los seguros. Como resultado se presentan las verticales Insurtech, las cuales reflejan las empresas por tipo de modelo de negocios o actividad.

Este rápido desarrollo de soluciones tecnológicas y digitales en el sector de seguros ha resultado en un gran desafío para las autoridades desde el punto de vista regulatorio de seguros, protección de datos, protección al consumidor, seguridad tecnológica y ciberseguridad. Actualmente, el sector de seguros se encuentra en un proceso de revisión de la Ley 146-02, sobre Seguros y Fianzas, que data del año 2002, y consecuentemente se encuentra obsoleta y desactualizada. ADOFINTECH como invitada a formar parte de la sub-comisión de tecnología, participa activamente a través de la vertical Insurtech y continúa muy comprometida con este importante proceso nacional.

Finalmente, este libro describe conclusiones y recomendaciones relativas al ecosistema Insurtech para que este pueda seguir creciendo en el mercado dominicano.

Agradezco la participación de las personas y entidades que hicieron posible este Libro Blanco, especialmente a la Licenciatura en Dirección Empresarial de Barna Management School y a su equipo, al equipo de ADOFINTECH y las empresas miembros de la vertical Insurtech, a la Superintendencia de Seguros, ADOCOSE (Asociación Dominicana de Corredores de Seguros), a todos los corredores, aseguradoras y ARS´s que participaron en la encuesta de seguros.

Termino con alentar a que sean colaborativos y participes de la transformación digital del mercado de seguros a través de la innovación y creación de nuevos modelos de negocios con procesos más eficientes y experiencias de usuario más ágiles, simples, seguras e inclusivas.

Salvador da Cunha
CEO de Affinity International
Vocal de la Junta Directiva de ADOFINTECH 2023-2025

PRÓLOGO BARNA

En nombre de la Licenciatura en Dirección Empresarial de Barna Management School y en colaboración con ADOFINTECH, tengo el honor de presentar el segundo prólogo de este libro blanco sobre Insurtech en la República Dominicana. Una obra conjunta elaborada con apoyo de los estudiantes de la promoción Co-Founders (BBA20).

Como institución dedicada a la formación de líderes empresariales, Barna reconoce la importancia vital de las alianzas entre la academia y el empresariado, y cómo estas colaboraciones enriquecen y impulsan la innovación en industrias emergentes como las Insurtech.

Este documento no es solo un compendio de la evolución, terminología, clasificación y análisis del ecosistema Insurtech, sino también **un testimonio de la importancia de la investigación académica en la comprensión profunda y el avance del sector asegurador.** A través de esta obra, se abordan entre otros, los aspectos técnicos y regulatorios del Insurtech, los mitos, realidades y desafíos a los que se enfrenta este sector en constante evolución, poniendo especial énfasis en el contexto dominicano dentro del panorama mundial.

Cada vez es más necesaria la colaboración entre la academia e industria para la sensibilización y preparación de nuestros futuros líderes. En este libro, nuestros estudiantes han explorado las tendencias, oportunidades y desafíos que enfrenta la industria de las aseguradoras dominicanas, aportando así al desarrollo sostenido del sector. Ese trabajo refleja una comprensión detallada de la cadena de valor del sector Insurtech y ofrece una visión crítica y constructiva hacia el futuro.

Como centro educativo dedicado a la excelencia, en Barna respaldamos y fomentamos una interacción constante y colaborativa entre los entornos académicos y empresariales. Estamos convencidos de que es mediante esta interacción que podemos aportar de manera significativa al desarrollo y la innovación en el sector de las Insurtech, entre otros.

Invitamos a los líderes empresariales, reguladores, académicos y estudiantes a unirse en este esfuerzo colaborativo, a continuar la conversación y a contribuir activamente en la construcción de un futuro más prometedor para el sector asegurador. Juntos, podemos enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presentan, no solo en la República Dominicana sino en el ámbito global.

Andrés Mauricio Heredia

Director de Arquitectura e Innovación - Grupo Universal
Docente en Tecnologías - Licenciaturas Barna Management School

EVOLUCIÓN DEL SECTOR ASEGUADOR

La llegada del seguro como negocio surge en Italia en el siglo XIV y se hace visible a través del primer contrato de una póliza de seguro, concretamente con la cobertura del barco Santa Clara que hacía la ruta que unía Génova con Mallorca. Pero el antecedente más propio del seguro actual viene de la mano de la Ordenanza del Seguro Marítimo en Barcelona, en 1435. Se trata de la regulación más antigua que se ha descubierto hasta la fecha y que significa el inicio del seguro tal como lo conocemos ahora.

El gran incendio de Londres en 1666 destruyó miles de casas y fue el comienzo de otro avance en la historia del seguro que, en aquellos momentos, se distribuía a través de las posadas o cafeterías en las que se reunían empresarios y comerciantes. El propietario de una de ellas era Edward Lloyd. A raíz del incendio se creó la compañía de seguros Fire Office y años después, Lloyd creó la primera asociación de aseguradores particulares llamada Lloyd's Underwriters, dedicada especialmente a seguros marítimos. En la actualidad sigue funcionando y es la sociedad de aseguradoras más famosa del mundo.

En el siglo XVIII se empieza a considerar clave el cálculo de riesgos y probabilidades, probablemente porque las teorías de científicos como Galileo se estaban haciendo populares. Nace entonces The Equitable Life Assurance Society, la primera compañía que basaba su actividad en cálculos científicos para fijar las primas y las posibles indemnizaciones. A principios del siglo XIX se crea en Toulouse la primera compañía de reaseguros.

Desde entonces el seguro ha evolucionado continuamente, demostrando una gran capacidad de adaptación a las nuevas necesidades que van surgiendo, pero basado en los mismos cimientos que ya mostraron siglos atrás nuestros antecesores.

Actualmente, el seguro se muestra como un eje básico de la estructura social y como un sector siempre comprometido con la sociedad.

Es indudable que el sector de seguros es uno de los más impactados por las nuevas tecnologías digitales, desde computación en la nube, big data, inteligencia artificial o el internet de las cosas.

Es por esto por lo que nacen las **“start-ups”** de tecnología que innovan en la cadena de valor del seguro y su periferia” o como se conocen comúnmente, las **Insurtech**.

En este libro blanco mostramos el panorama actual del ecosistema Insurtech dominicano y su relación con el sector de seguros tradicional, dentro de un marco glocal, brindando información clave sobre un sector en constante desarrollo. Incluimos la clasificación de estas, además de los retos a los que se enfrentan. Se revelan hallazgos (Insights) para visualizar las

tendencias y el futuro de estas, considerando mitos y desafíos frente al desarrollo que se espera de este sector en la República Dominicana.

Tecnología de seguros

Es sabido que las Fintech son empresas emergentes o de base tecnológica dedicadas al campo financiero. La Fintech, fintec o tecnología financiera (del inglés financial technology) es una industria que aplica nuevas tecnologías a actividades financieras y de inversión.² Son las nuevas aplicaciones, procesos, productos o modelos de negocios en la industria de los servicios financieros, compuestos de uno o más servicios financieros complementarios y puestos a disposición del público a través de canales digitales.

Este es un sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros.

El término Fintech hace referencia a un sector en rápido crecimiento que se orienta a los intereses de los consumidores y a las empresas. Desde la banca móvil a las compañías de seguros, pasando por las aplicaciones de inversión.

En los últimos años, y por el intenso foco en estas, el sector asegurador, estrechamente relacionado con la banca y las finanzas, se ha modernizado, digitalizado y crece aprovechando estas nuevas tecnologías.

La evolución tecnológica de los seguros está impactando en todos los ámbitos; en el área empresarial, está generando nuevos retos y oportunidades, transformando sectores y ha llegado incluso a dar lugar a la aparición de nuevos modelos de negocios, impulsados por nuevos actores: las empresas de Insurtech.

Las nuevas tecnologías exponenciales (Big Data, Inteligencia Artificial, Blockchain, Cloud Computing, etc.) están generando transformaciones desde el lado de la demanda, donde observamos cambios en los patrones de comportamiento de los clientes. También por el lado de la oferta, donde se ve un nuevo entorno competitivo, en el que las compañías de seguro enfrentan nuevos retos. Para las aseguradoras, encontrar las vías para ser parte de este cambio es la mejor forma de continuar siendo relevantes en el futuro.

La innovación tecnológica en la industria aseguradora puede seguir tres fases de desarrollo y profundización diferentes. La primera de coexistencia y alianza estratégica, cuando las aseguradoras tradicionales mantienen la relación con sus clientes apalancándose en las firmas de tecnología para su propio beneficio. La segunda de creciente interdependencia, cuando la cadena de valor de la industria aseguradora es altamente desagregada y la aseguradora depende de la relación entre su proveedor de tecnología y sus clientes. La tercera es la de pérdida del nicho de mercado, cuando grandes firmas de tecnología absorben o adquieren los emprendimientos de terceros dentro de su portafolio.

No se trata sólo de una cuestión de tecnología, sino de la medida en que la tecnología puede aprovecharse en la evolución del diseño de productos y el despliegue de servicios de hoy en día.

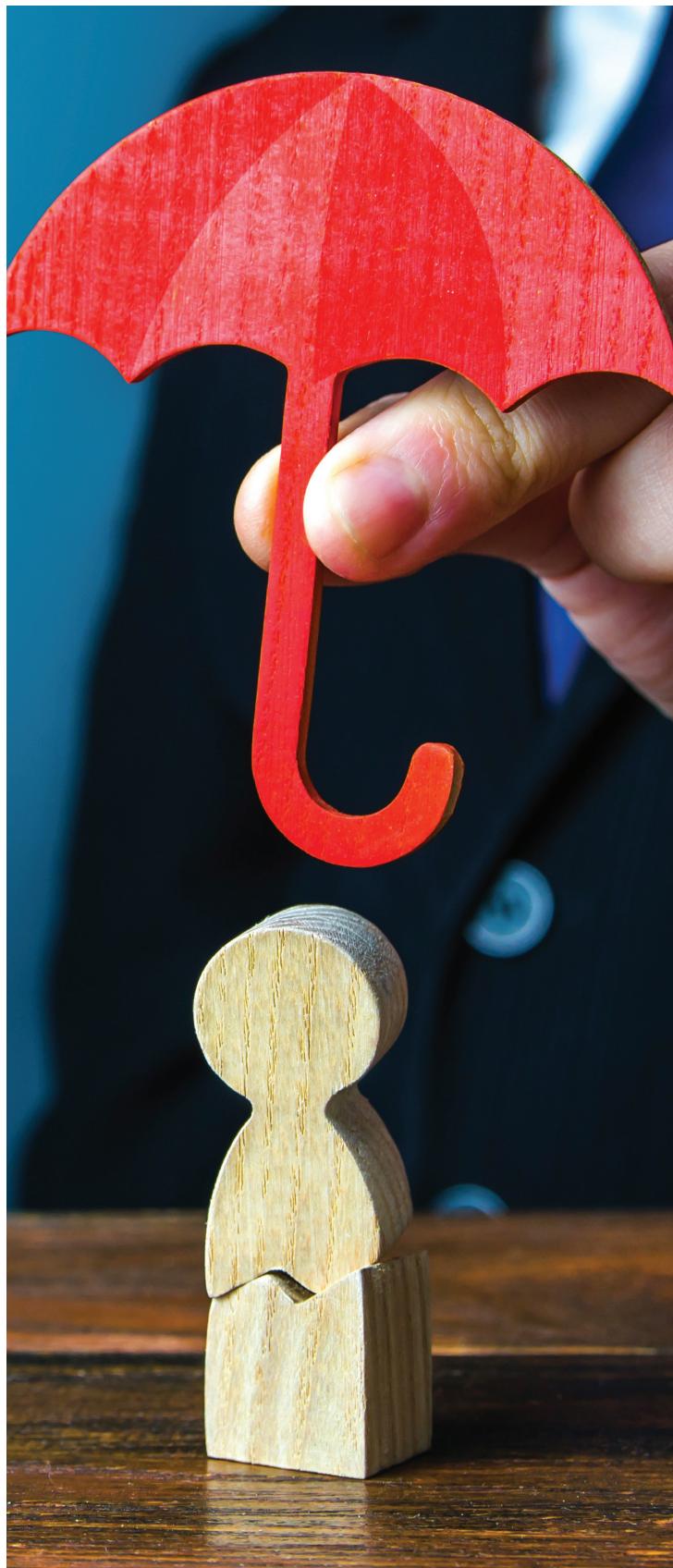
Terminología Insurtech

El concepto Insurtech representa la apuesta por la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios dentro del sector de seguros, y es aquí donde el uso de las últimas tecnologías innovadoras es más que necesario.

Insurtech continúa lo iniciado por Fin-tech y lo aplica al sector asegurador desde una perspectiva experta y enfocada.

Está formado por las palabras inglesas Insurance y Technology, y se define como el resultado de la convergencia entre digitalización, estrategias de innovación disruptivas y el sector asegurador.

Analizado desde el espectro más amplio, toda compañía startup de giro tecnológico dentro de la industria de seguros podría considerarse Insurtech. Por ejemplo, empresas desarrolladoras de software para análisis de reclamaciones, sistemas agregadores, es decir comparadores o cotizadores de seguros en línea, plataformas SaaS de gestión y firma de pólizas, entre otros.



Sin embargo, en su sentido más estricto, la ola mundial de Insurtech también se refiere a una nueva generación de aseguradoras completamente digitales. Estas son compañías con licencia de seguros (también conocidas como neo-aseguradoras) que acercan el cliente al seguro a través de experiencias disruptivas y digitales de punta a punta.

Cabe mencionar que, de forma similar a lo que ocurre en el sector bancario, las principales aseguradoras también están pasando por procesos de transformación digital. Como resultado de estos procesos, muchas veces es posible encontrar seguros y experiencias digitales dentro de la oferta de las aseguradoras tradicionales. No obstante, así como a los bancos que cuentan con robustos y modernos canales digitales no se los cataloga como empresas Fintech, para fines de este libro blanco, tampoco se identifican como empresas de Insurtech los procesos de transformación digital de las aseguradoras.

Clasificación como Insurtech

Dar una definición específica a un término que abarca tanto terreno puede resultar abrumador. Sin embargo, observando las características en común se puede determinar qué hace a una Insurtech. Un primer aspecto es que para considerarse una Insurtech, la empresa debe de estar involucrada en el sector de los seguros. El segundo es que la empresa aborda las ineficiencias de seguros tradicional a través de la tecnología para mejorar personalización de los productos y servicios, la experiencia del cliente y la eficiencia operativa contribuyendo a la reducción de la brecha de penetración de seguros.

Tipos de Insurtech:

Partiendo de la definición anterior y con el fin de llegar a una clasificación, podemos abordar al ecosistema las Insurtech desde dos perspectivas. La primera es generalista y se enfoca en los actores que interactúan en el ecosistema y la función que realizan en el sector e inclusive, el nivel de regulación aplicable/requerida. La segunda es sectorial, según el tipo de servicio que ofrece la empresa dentro de la cadena de valor del sector seguros.

1. Distribución:

En el grupo de las Insurtech de distribución encontramos aquellas compañías que, mediante el uso intensivo de tecnología, pretenden hacer llegar los diferentes productos de seguro de las aseguradoras directamente al cliente, a través de plataformas digitales, aplicaciones móviles, portales web u otro canal digital. También se incluyen aquí la prestación de todos los servicios accesorios a esas actividades de distribución realizados por esas compañías.

En este grupo encontramos los comparadores de seguros y marketplaces, y las plataformas de recomendación y administración de seguros.

1.1. Comparadores y marketplaces

Son en plataformas digitales que permiten al usuario visualizar y comparar en un mismo lugar la cartera de productos ofertados por varias aseguradoras, en una o varias categorías, como: seguros de vehículos, de salud, viajes y de vida. La diferencia entre un comparador y un marketplace es que el segundo permite al usuario adquirir el seguro a través de la misma plataforma.

1.2. Recomendación y administración de seguros

Este modelo de negocio ofrece, adicional al anterior, un asesoramiento al usuario durante todo el proceso de la contratación. En algunos modelos, la asesoría puede extenderse más allá de la venta.

Destacan en esta categoría los intermediarios digitales, es decir, intermediarios de seguros que ofrecen el servicio integral a través de soluciones tecnológicas, como portales web o aplicaciones móviles.

Los intermediarios digitales son considerados la columna vertebral de la primera generación de Insurtech. Cuentan con la posibilidad de contratar y agrupar otros productos dentro de la cartera digital de seguros, dispensando transparencia e información general.

2. Infraestructura:

Esta categoría se subdivide en cuatro subsecciones: puntaje crediticio (credit scoring, en inglés), proveedores de identificación digital, IOT Insurtech, proveedores de software y aplicaciones de gestión de riesgo.

Es menester destacar que ninguno de los tres primeros modelos de negocios se consideran empresas de Insurtech puras, en tanto que los servicios que ofrecen no son exclusivos del sector asegurador, sino que pueden ser utilizados de manera similar por la banca, empresas de Fintech y otros actores. En el caso de los proveedores de software, pudieran considerarse empresas de Insurtech siempre que estos sean quienes operen la solución digital y esta sea, al menos, su principal línea de negocio.



2.1. Entidades de puntaje crediticio o credit scoring

La calificación del seguro basado en el crédito de la persona es una herramienta básica en el proceso del otorgamiento del seguro, al servir como un indicador del nivel de riesgo del asegurado y de los futuros siniestros que puede representarle a la aseguradora. Tradicionalmente estas calificaciones utilizan los datos que ofrecen los informes crediticios de las personas, como su historial de crédito y pagos, deudas, entre otros.

No obstante, la data abierta ha permitido el surgimiento de empresas de puntaje crediticio alternativo que permiten evaluar el riesgo usando datos no tradicionales, como las redes sociales o las recomendaciones de una comunidad de usuarios.

Los datos abiertos son aquellos que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos

libremente por cualquier persona, y que se encuentran sujetos, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen.

Para las aseguradoras este tipo de empresas representan una oportunidad de prevenir fraudes y reducir costos, de ofrecer pólizas de seguro personalizadas a partir de una mejor comprensión de su cliente y de incluir a personas que se encuentran fuera del sistema financiero, generando mayor inclusión.

2.2 Proveedores de identificación digital:

Son empresas que permiten hacer un onboarding digital, es decir, vincular nuevos clientes de manera digital, semiautomática o automática, sin interacción presencial con el personal o agente designado. La tecnología utilizada en este proceso permite hacer una identificación, verificación y autenticación del potencial cliente, generando una confianza equivalente a la de un proceso presencial, en cumplimiento con las normativas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (Ley 155-17).

2.3 Internet de las Cosas (Internet of Things o IOT) Insurtech

El Internet de las Cosas es una de las tecnologías más revolucionarias del presente siglo. Se refiere a la red de dispositivos u otros objetos físicos (cosas) embebidas con sensores, software y otras tecnologías que les permiten conectarse e intercambiar datos con otros dispositivos y sistemas a través del internet. Entre los dispositivos se incluyen desde artículos para el hogar hasta herramientas industriales sofisticadas.

Los datos que estos dispositivos captan y almacenan sobre los consumidores permiten a las aseguradoras y neoaseguradoras crear pólizas personalizadas, basadas e incluso influenciadas por el estilo de vida de la persona.

2.4 Proveedores de software:

Las empresas que fungen como proveedoras de software contribuyen al ecosistema con una amplia variedad de programas y soluciones diseñadas para cubrir necesidades del sector asegurador, tales como: sistemas de contabilidad, facturación electrónica, CRM, valoración y gestión de siniestros, firma digital, cálculo de riesgos, gestión de pagos y reembolsos, entre otros. Si bien no se consideran como Insurtech, estas soluciones digitales contribuyen a una mejora en la eficiencia y gestión de los recursos y de los procesos dentro de la cadena de valor del seguro.

3. Productos:

Una manera en la cual las empresas de Insurtech innovan es a través de la adopción de modelos de negocios no tradicionales de la industria, lo que deriva en la creación de productos de seguros y de servicios accesorios que resultan novedosos y atractivos para los usuarios.

3.1 Nuevos modelos de precios:

Una tendencia de interés ha sido la innovación en los modelos de precio aplicables al seguro, dentro de los cuales destacan el pago por uso (o pay per use) y el modelo freemium.

En el primero, el usuario realiza el pago en base al período de utilización del producto asegurado, lo que permite acceder a primas más económicas y descuentos. Este esquema lo vemos aplicado por neoaseguradoras, así como por Insurtechs que se encargan de la distribución del seguro, en alianza con una aseguradora tradicional que es la responsable de ofrecer la protección frente al riesgo.

El principal habilitador de este modelo es la tecnología, que permite obtener y registrar datos en tiempo real para determinar el tiempo y frecuencia de uso, sobre la cual se calcula el precio variable de la póliza. Ofrece a los usuarios: una mayor transparencia sobre el modelo de fijación del precio, flexibilidad al ajustarse al uso real que este dedica al producto o actividad asegurada y permite el acceso a personas con menores recursos económicos.

Algunos casos de uso del modelo de pago por uso son las pólizas de vehículo que se basan en la cantidad de kilómetros recorridos, o los seguros de viaje que se apoyan en la geolocalización para activar el seguro en el momento en que la persona inicia su desplazamiento y desactivarlo al retorno, sin rescindir la póliza.

En el caso del esquema freemium, la Insurtech o neoaseguradora ofrece una cobertura base libre de costos a nuevos usuarios. En caso de desearlo, estos tienen la posibilidad de adquirir una versión paga con mayor cobertura.

Un caso de uso puntual es el seguro para compras online que ofrece la Insurtech europea Smile. En este, el usuario debe solamente proveer algunas informaciones básicas y recibe a cambio protección gratuita en caso de fraudes, entrega de productos defectuosos o fallos parciales o totales en la entrega del bien adquirido por internet.

3.2 Seguros personalizados:

Gracias a la tecnología del IOT se han introducido nuevas fuentes de datos y variables en el análisis del perfil de riesgo de los usuarios, por ejemplo, las redes sociales, geolocalización o análisis de los hábitos de las personas.

El desarrollo de algoritmos avanzados ha traído consigo importantes desarrollos que analizan hábitos y rutinas, ayudando a reducir la subjetividad en la predicción de riesgos. Un ejemplo es el de los seguros de salud mental, que permiten el monitoreo objetivo de las emociones y estados de las personas a partir de biosensores gracias a dispositivos como los wearables o tecnologías vestibles.

Asimismo, en el sector de seguros de vehículos se han desarrollado plataformas o aplicaciones móviles que permiten monitorear los hábitos de conducción de vehículos de motor del asegurado. Como valor agregado, estas plataformas proponen sugerencias para reducir el gasto de combustible o mejorar la conducción, incentivando al usuario a no cometer

infracciones o a no sobrepasar los límites de velocidad mediante una disminución de las primas.

3.3 Provisión de productos y servicios accesorios:

Una importante tendencia en el sector de Insurtech es la de proveer servicios accesorios a la póliza de seguro, como un valor agregado. Bajo este modelo, la protección frente al riesgo es provista por la aseguradora tradicional y distribuida por la Insurtech, junto a otros productos o servicios relacionados de interés para el usuario.

Esta tendencia se observa en el sector de seguros de salud, en el que se han desarrollado plataformas que permiten al usuario contratar pólizas de seguro, hacer consultas médicas a través de videollamadas o chat (telemedicina), recibir recetas médicas a través de la aplicación, asistencia en dietas y ejercicios, acompañamiento en los tratamientos, entre otros. En algunos casos, se integran sistemas conversacionales automáticos, CRM o chatbots con inteligencia artificial, quienes se encargan de brindar esta asistencia al usuario.

Otro ejemplo es el de los seguros del hogar que incluyen la contratación de servicios de alarma, así como dispositivos de automatización de hogares que incrementan la seguridad y favorecen la eficiencia energética, gracias al control del consumo, buscando que los hogares estén interconectados y más seguros.

3.4 Economía colaborativa: seguros p2p y seguros colectivos

Los esquemas de economía colaborativa también han influenciado al sector de seguros, creando nuevos modelos de negocio como los seguros peer to peer (P2P) o el aseguramiento colectivo (crowdinsurance).

En estos esquemas se elimina la figura del intermediario para reducir costes, duplicidad de procesos y otras ineficiencias, con el objetivo de lograr una experiencia de seguro más directa y satisfactoria para el usuario final. Las plataformas que ofrecen este tipo de aseguramiento facilitan el

agrupamiento de usuarios con perfiles de riesgos e intereses similares, facilitando la adquisición de un seguro común.

Por lo general, bajo este modelo un grupo de familiares, amigos o personas con intereses compartidos combinan sus primas para asegurar uno o varios riesgos. De ocurrir algún siniestro, se cubre con el dinero de las aportaciones. Al finalizar el período, si queda algún remanente, puede compartirse entre los asegurados en base a las aportaciones de cada uno o usarse para otros fines. Como la responsabilidad es compartida, quienes participan en estos esquemas tienen el incentivo de mantener un bajo perfil de riesgo para mantener los costos bajos para el grupo completo.

Si bien este modelo fue creado inicialmente por la Insurtech Friendsurance, hoy día existen plataformas de seguros colaborativos operadas por aseguradoras, de manera individual o en alianza con una empresa de intermediación o una Insurtech, o por empresas de tecnología o Insurtech, sin participación de una aseguradora tradicional.

Este último esquema descentralizado y en el que no participan aseguradoras, reaseguradoras u otros actores del sector de seguros tradicional es el que se conoce en inglés como crowdinsurance o crowd-based insurance. Las plataformas que operan este tipo de servicios mayormente utilizan la tecnología blockchain, especialmente los contratos inteligentes o smart contracts, para automatizar la gestión de indemnizaciones.

3.5 Seguros bajo demanda (on demand insurance)

Los seguros bajo demanda vienen a satisfacer dos de las principales expectativas del consumidor moderno: la inmediatez y la personalización. Esta tendencia constituye el “hazlo tú mismo” o DIY del seguro, permitiendo a las personas construir su propio producto de seguro, personalizando aspectos como el período de cobertura y las coberturas específicas a incluir. Todo esto de manera online, rápida y sin interacción, a través de un App o plataforma web, dando al usuario la facilidad de adquirir una póliza, activarla y desactivarla en cualquier lugar o momento, especialmente cuando el bien a asegurar está en uso y/o en riesgo.

Este modelo es especialmente atractivo para la nueva generación de consumidores. Es utilizado hoy día para una amplia gama de productos: salud, viaje, vida, vivienda, automóvil o eventos específicos. Un estudio publicado en 2019 estimaba que para el 2026 este tipo de seguro crecería a un 30% de mercado en 2026. Actualmente Allied Market Research publicó un informe 6, titulado, “Mercado de seguros bajo demanda por cobertura (seguro de viaje, seguro de evento, seguro de inquilino, seguro de equipo electrónico y otros), por usuario final (individuos y empresas): Análisis global de oportunidades y previsión del sector, 2023-2032”. Según el informe, el sector mundial de los seguros a la carta generó 7.500 millones de dólares en 2022, y se prevé que genere 23.700 millones de dólares en 2031, registrando una CAGR del 12,5% de 2023 a 2032.

4. Post venta:

Esta etapa final de la cadena de distribución del seguro no ha estado exenta de la ola de innovación y uso de nuevas tecnologías, permitiendo una mayor automatización de estos procesos. Destaca el surgimiento de Insurtech que ofrecen a las aseguradoras servicios de peritaje, gestión de siniestros y reclamaciones, usando tecnología blockchain, big data, machine learning, entre otras.

Las plataformas de peritaje no presencial permiten recoger prueba documental de manera remota y automatizada. Por ejemplo, en el caso de seguros de vehículos, la valoración del daño sufrido puede hacerse a través de softwares con inteligencia visual y en ocasiones, con el apoyo de chatbots con inteligencia artificial que asisten al usuario durante el proceso.

Las aplicaciones de tecnología blockchain las encontramos principalmente en el uso de contratos inteligentes y como garantes de la veracidad, integridad y trazabilidad de la información en el proceso de reclamación.

Todo esto tiene como ventaja la reducción de los costos (traslados, personal), de los tiempos y en sentido general, un aumento en la eficiencia.

Otro modelo de negocios es el de plataformas que ofrecen el servicio de asistencia legal en el proceso de reclamación. Por lo general, permiten al usuario estimar el monto de la indemnización y delegar en la plataforma el proceso de reclamación.

4.1 Empresas de Gestión de Riesgo

En este acápite se incluyen empresas que ofrecen soluciones para la gestión de nuevos riesgos digitales, como prevención de fraudes en pagos y cobros en línea, protección de datos personales, ciberseguridad, entre otros.

La tecnología también ha permitido reformular la oferta de productos del sector.

Reclamación de siniestros

Este grupo está integrado por Insurtech cuya función es la gestión de los siniestros y sus respectivas reclamaciones mediante aplicaciones y páginas webs. Parte de sus elementos diferenciadores son el uso de software de inteligencia visual que, junto a la geolocalización, reconocen y obtiene pruebas documentales de manera automática y realizan el peritaje sobre los daños ocurridos. Todo esto tiene como ventaja una reducción de costos.

El uso de blockchain permite comprobar la veracidad de la información enviada de manera automática, incrementando la transparencia y seguridad en todo el proceso de gestión de riesgos. Otro beneficio es la disminución de comunicaciones entre las aseguradoras y el cliente, pues los datos son almacenados en una red que incluye toda información intercambiada entre el consumidor y demás partes involucradas en la tramitación del siniestro.

4.2 Bot Insurance

Se definen como sistemas de comunicación que actúan como agentes de seguros automatizados, cuya finalidad es brindar atención y respuesta a las necesidades del consumidor, abarcando desde la contratación hasta las reclamaciones.

Estos eficientizan los procesos y son capaces de mantener una conversación y aprender de las mismas para personalizar las respuestas, por lo que la inmediatez y el aprendizaje son bastante valiosas.

5. Neoaseguradoras:

Aseguradoras totalmente digitales. La digitalización es su mayor fortaleza, formando parte de cada proceso, desde el aporte de la información inicial al cliente, firma de la póliza, relaciones con el asegurado o gestión del siniestro y reclamaciones. Igualmente disponen de la ventaja competitiva de poder ofrecer pólizas hechas a la medida basadas en el escenario concreto del asegurado, gracias a un análisis digital de su perfil, comportamiento, ubicación y contexto.

Gracias a la anterior ventaja, podrían implementar una Experiencia del Cliente Digital basada en un servicio de atención al cliente totalmente digitalizado y mejorado, como

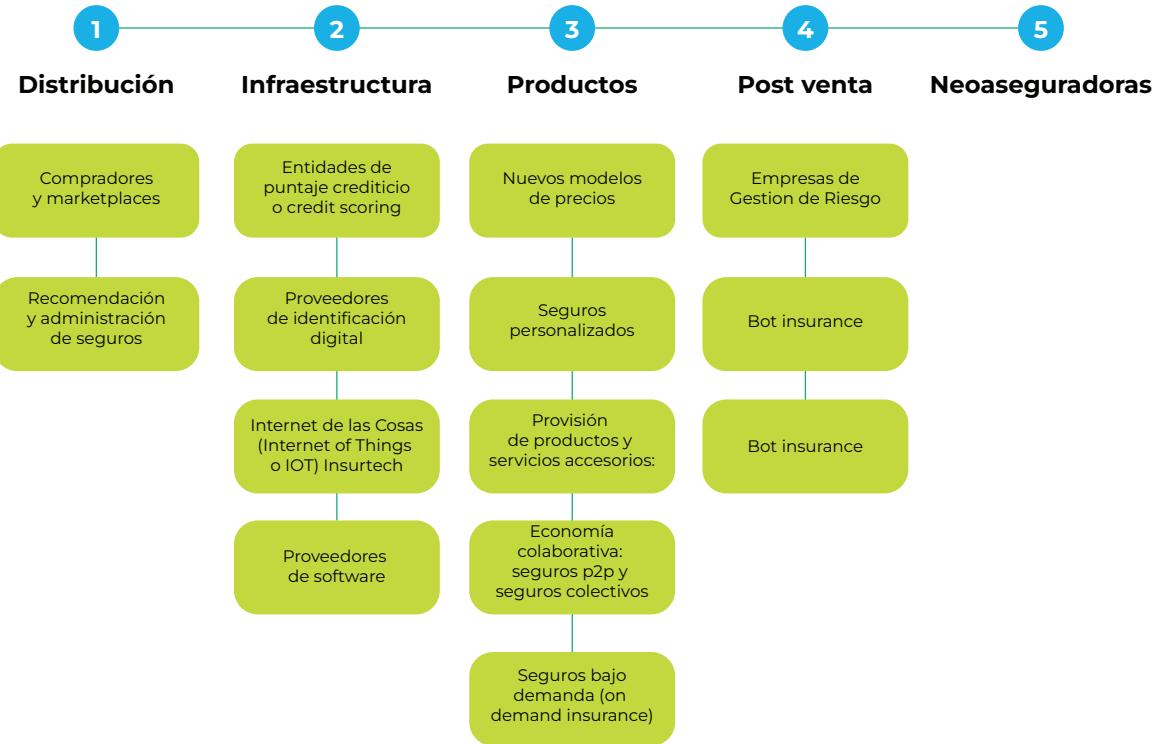


resultado de disponer de un análisis previo del perfil permitiendo adaptar el trato con respecto al cliente. Las neoaseguradoras constituyen un modelo de negocio de mayor eficiencia, en el que logran reducir plazos y mejorar la experiencia del usuario. Como Insurtech estas tienen la oportunidad de aprovechar el beneficio de la integración digital para dar una respuesta más rápida a los nuevos modelos de negocio.

Las neoaseguradoras son empresas de seguros que prestan servicio de manera 100% digital, desde la captación del cliente hasta la gestión del siniestro y las reclamaciones. Son entidades reguladas en cuanto a que requieren de una autorización por el regulador o supervisor correspondiente para dedicarse a la contratación de seguros y reaseguros y sus actividades consecuentes. En ese sentido, la neoaseguradora suscribe directamente el riesgo del producto de seguro.

Su alto nivel de digitalización les permite brindar una experiencia de servicio al cliente completamente digital, ajustando el trato al cliente y reduciendo tiempos de respuesta. Como ventaja competitiva, suelen ofrecer pólizas de seguros hechas a la medida de la realidad y circunstancias del asegurado (personalización del seguro) y hacer uso de nuevos modelos de precio para la industria, como el pago por uso.

Clasificación sectorial



ECOSISTEMA INSURTECH

En Latinoamérica

En Latinoamérica, las tecnologías de seguros no se han hecho esperar. De hecho, según el informe LatAm Insurtech Journey Enero 2024, **este mercado cuenta con 477 Insurtechs a diciembre del 2023 (33% Brasil y 67% Hispanoamérica), con un crecimiento del 2%.**

La inversión recibida por las Insurtech en LatAm fue de más de 1,100 MUSD y 1255 MUSD solo en el 2023, o decir, -44% vs 2022.

Hoy, las Insurtechs son cada vez más multilatinas: el índice de internacionalización está a 13% y el índice de atracción es de 21%.

El 15% de las Insurtechs crean nuevos modelos de negocios, 42% se dedican a la distribución digital y el 43% son habilitadoras que colaboran principalmente con aseguradoras e intermediarios.

En LatAm, el ecosistema se va construyendo sin los excesos observados en los mercados maduros. Chile y Argentina son 2 países que tienen Insurtechs que se exportan fácilmente, con índices de internacionalización de 22% y 27% respectivamente. Colombia, por el contrario, es un país que recibe gran cantidad de Insurtech extranjeras con su tasa de atracción del 27%. El mercado de Brasil por su tamaño es un mercado muy interno, con pocas Insurtechs que se expanden y en proporción, hay pocas Insurtech extranjeras en el país.

Brasil hoy tiene el ecosistema más grande de LatAm con 199 Insurtechs con un crecimiento de 3%.

En LatAm, el principal caso de éxito es Betterfly que se define como “a purpose-driven company”, con su modelo de life embedded insurance con ecosistema de bienestar, busca generar un impacto en el mundo e inspirar a las personas a convertirse en la mejor versión de sí mismos. Esta empresa chilena y primera unicornio de LatAm, compró 6 start-ups con una inversión de 60 MUSD.

Esta Insurtech ofrece una propuesta de valor orientada al cliente ante todo y el seguro juega un papel secundario en la propuesta de valor.

La nueva tendencia es la “APIficación” del intermediario digital. Solo el 6% de las Insurtechs latinoamericanas de distribución son orientadas al sector Pyme. El mundo de las plataformas tecnológicas para intermediarios, aseguradoras y ecosistemas de salud sigue creciendo con la necesidad de más tecnología y digitalización de los procesos back.³

Está bastante claro que el mundo de las aseguradoras no piensa quedarse atrás mientras la innovación en Fintech y Legaltech avanza rápidamente. El sector Insurtech, muy relacionado con estos últimos, se impulsa hacia el crecimiento tecnológico a fin de transformar las formas en que se ofrecen los servicios de seguro al mismo tiempo que se mejora y personaliza la atención al cliente.

Anexamos el mapa de las empresas Insurtech de LATAM según LATAM INSURTECH JOURNEY:

El reporte LatAm Insutech Journey preparado por Digital Insurance LatAm define una Insurtech como “start-up o scale-up de tecnología que innova en la cadena de valor del seguro y en su periferia”.

En la República Dominicana

El ecosistema Insurtech dentro de la República Dominicana es uno con mucho potencial si se logra nutrirlo. **En el país existen actualmente 10 empresas de Insurtech.** Por lo visto carecen del apoyo por parte del gobierno, siendo más las empresas, emprendedores e inversionistas privados los que están impulsando el sector. De especial preocupación es la falta de actualización de la ley de seguros del país, cuya última versión es del 2002 y no está a la altura para poder ser un marco regulatorio efectivo.

Las Insurtechs del país tienen grandes desafíos que deberán superar como el llevar sus servicios a la población no asegurada del sector informal y cómo atraer a este público. La solución de estos desafíos será de gran beneficio para la sociedad y para las empresas.

Según el Banco Central Dominicano, en el 2022, en la República Dominicana, el gasto en salud experimentó una evolución positiva de 11.7 %, manifestada en la salud privada (de mercado) (16.2 %), apoyado en el aumento del gasto reportado por las Administradoras de Riesgo de Salud (ARS), y en la salud pública (no de mercado) (5.3 %), expuesto en la expansión del personal ocupado debido a la inauguración de nuevos hospitales y centros de primer nivel de atención en distintas localidades del país.

La actividad intermediación financiera, seguros y actividades conexas presenta una variación interanual en el valor agregado de 6.6 % durante enero-septiembre de 2023. Este comportamiento es explicado por el desempeño favorable de las comisiones y otros ingresos de la intermediación financiera.

El mercado de seguros experimentó una expansión de 8.6 % en términos de valor agregado real, acorde al dinamismo de la actividad e incremento sostenido de los seguros en los últimos años ⁸.



Superintendencia de Seguros

Primas Netas Cobradas, Según Ramos
Comparativo Enero - Diciembre, 2022 - 2023
(Valores en RD\$)

Ramos de Seguros	2022	2023	Variación		Participación (%)	
			Absoluta	Relativa (%)	2022	2023
Vida Individual	413,396,034	1,198,250,179	784,854,145	189.9	0.4	1.0
Vida Colectivo	15,160,046,848	17,544,577,289	2,384,530,440	15.7	15.7	15.2
Total Vida	15,573,442,882	18,742,827,468	3,169,384,586	20.4	16.2	16.2
Salud	24,767,640,027	28,576,585,327	3,808,945,300	15.4	25.7	24.8
Accidentes Personales	735,373,956	1,225,151,867	489,777,911	66.6	0.8	1.1
Incendio y Aliados	23,662,326,598	29,029,443,238	5,367,116,640	22.7	24.6	25.2
Naves Marítimas y Aéreas	880,670,627	996,930,892	116,260,265	13.2	0.9	0.9
Transporte de Carga	1,302,567,955	1,363,601,080	61,033,125	4.7	1.4	1.2
Vehículos de Motor	21,809,740,927	25,279,726,850	3,469,985,923	15.9	22.6	21.9
Agrícola y Pecuario	718,642,080	756,245,050	37,602,970	5.2	0.7	0.7
Fianzas	1,957,987,667	2,351,527,156	393,539,489	20.1	2.0	2.0
Otros Seguros	4,951,444,258	7,034,196,381	2,082,752,123	42.1	5.1	6.1
Total Seguros General	80,786,394,096	96,613,407,841	15,827,013,745	19.6	83.8	83.8
Total General	96,359,836,979	115,356,235,309	18,996,398,330	19.7	100.0	100.0

Fuente: Superintendencia de Seguros. Dirección de Análisis Financiero y Estadísticas

Esta industria modifica cada vez más directamente la economía dominicana. Es por esto que encontramos diversos modelos de negocio dentro de la vertical de Insurtech de ADOFINTECH, similar a la tendencia de Latinoamérica. Siguiendo la clasificación brindada por Digital Insurance LatAm3, Las subvertiles Insurtech son:

1. Distribución:

Son generalmente los cibermercados (marketplaces), los Corredores (Brokers) Digitales, los Agentes Generales (MGA's) y otros tipos de intermediarios que distribuyen seguros a personas físicas o personas morales en asociación con las aseguradoras tradicionales.

2. Habilitadores:

Plataformas tecnológicas que ofrecen una solución tecnológica para al menos una de las partes de la cadena de valor de los seguros. Usualmente prestan servicios a aseguradoras e intermediarios.

3. Nuevos Modelos de Negocios / Productos:

Neoaseguradora (llamada también “Insurtech full-stack”) que son las únicas que compiten directamente con las aseguradoras o las soluciones de telemáticas que distribuyen seguros o los modelos de seguros embebidos. En todos los casos, tienen acceso directamente a los clientes en modelo B2C.

Las Insurtechs del país

Dentro de la vertical de Distribución podemos destacar a Affinity International, Auto Go Seguros, Contigo y Correnet; en los Habilitadores se encuentran DHN Digital Health Network, Fimed, Osigu y Proxima; y en los Nuevos Modelos de Negocios / Productos a Asistensi y a Unit.

Affinity International



Affinity es un TPA en seguros masivos especializado en desarrollar, comercializar y administrar programas de seguros masivos e inclusivos (Banca Seguros, Micro Seguros, Retail de Seguros, Marketing Directo y soluciones Directas al Consumidor como marketplaces digitales y comparadores).

Son una compañía internacional con clientes en 5 países que provee servicios a Bancos, Microfinancieras, Cooperativas, Retailers, Aseguradoras, Brokers, Dealers de Autos, entre otros, integrando las entidades en la cadena de valor en ecosistemas de soluciones digitales para el desarrollo y gestión de modelos de negocios masivos.

Asistensi



Compañía que ofrece planes de salud accesibles que incluyen servicios y seguros de calidad para proteger frente a los malestares del día a día, enfermedades comunes y emergencias médicas. Enfocados en apoyar principalmente a quienes han emigrado para que puedan seguir cuidando de sus seres queridos en sus países de origen sin importar las distancias.

Auto Go



Compañía dedicada a proveer a sus clientes todos los servicios de seguros a través de plataformas digitales, como página web, aplicación móvil y puntos de ventas masivos. Dentro de su cartera de productos se encuentra: Seguros de Ley Vehículos de Motor, Seguros Responsabilidad de Naves Marítimas, Seguros de Accidentes Personales, Seguros de Mascotas y Seguros de Vivienda.



Contigo

Contigo es una corredora digital de seguros que está disponible tanto en el móvil como en la computadora. Su tienda digital sirve como marketplace para comparar entre los distintos planes, cotizar y comprar el producto de forma rápida y segura. Ofrecen una amplia cantidad de productos provistos por sus alianzas con aseguradoras dominicanas tradicionales y también otra plataforma avanzada para el manejo de ventas y administración de pólizas.



Correnet Seguros

CorreNet es una plataforma tecnológica única en la República Dominicana, cuya función es, en tiempo real, crear cuadros comparativos y cotizaciones en línea sobre ofertas de diferentes aseguradoras en distintos ramos, gestionar procesos de emisión, reclamaciones, noticias del mercado, avisos de promociones y pago de primas para brindar transparencia, información y eficiencia en costos en el mercado de seguros dominicano, además de ser una herramienta de trabajo para el intermediario de seguros.



DHN Digital Health Network

DHN es una MedTech que ofrece un ecosistema, confiable, seguro y amigable que eficientiza todo el proceso de atención médica ambulatoria.

Como PBM (Pharmacy Benefit Manager) procesa en línea las reclamaciones de medicamentos de los diferentes prestadores del sistema de salud para facilitar, agilizar y eficientizar el costo, así como garantizar que las reclamaciones procesadas cumplan con los requisitos y validez requerida por la legislación vigente.



FiMed

FIMED es una empresa dedicada a brindar, de manera exclusiva a la industria médica dominicana; servicios administrativos, de factoring y otros de índole crediticio. Los clientes a los cuales está dirigido FIMED son los denominados por la Ley 87-01 como Prestadores de Servicios de Salud (PSS) cuyo requisito fundamental es que estén afiliados a alguna de las Administradoras de Riesgo de Salud (ARS) del país.

Brindan servicios administrativos creados para optimizar el tiempo de las PSS eliminando de su día a día, las tareas administrativas y gestiones con las ARS, a través de su plataforma MedicApp. Además de PrestaMed, un producto basado en Factoring diseñado para acelerar el ciclo de conversión en efectivo de los servicios prestados por las PSS; proporcionándoles mayor liquidez y productividad.

Osigu



Esta Insurtech ofrece una solución digital integrada para el ecosistema de los seguros de salud. Provee una plataforma interconectada que ayuda a simplificar la conexión entre el consumidor, su aseguradora y su proveedor de salud. Osigu permite al consumidor encontrar al proveedor médico dentro de la red de proveedores que cumpla con sus necesidades. Brindan una optimización al sistema de reclamos, sincronizando las operaciones de las aseguradoras de salud, digitalizando procesos que serían hechos manualmente, automatizando pagos y haciendo el proceso de reclamos en general mucho más fácil para todos los participantes.

Proxima



Proxima es una empresa con sede en Estados Unidos, aunque sus operaciones se gestionan principalmente desde República Dominicana y Ecuador. Ofrece servicios de BPO - Business Process Outsourcing - para aseguradoras y empresas Insurtech mediante un modelo que sustituye áreas operativas completas con software propietario, inteligencia artificial y personal altamente calificado para lograr eficiencia y automatización progresiva en toda la operación.

Los principales productos tecnológicos que ha desarrollado e implementado en su oferta de valor son CallPilot.ai (una suite para optimizar la gestión de conocimiento - knowledge base - de equipos de servicio al cliente y automatización de llamadas); y ProJourney (una herramienta que complementa los sistemas centrales de una aseguradora para digitalizar procesos de seguros, como el onboarding, KYC, cotizaciones, generación y firma de documentos, entre otros).

UNIT



Unit es una aseguradora 100% Digital de República Dominicana, Centroamérica y El Caribe. Unit.com.do ofrece soluciones de protección fáciles de contratar y rápidas para pagar, a través de una plataforma que brinda una experiencia online de principio a fin. Tienen un diseño de seguros fáciles de entender, con coberturas robustas, el tiempo de respuesta para reclamos es de 3 a 5 días máximo y su servicio al cliente es 100% digital con un equipo de soporte disponible para resolver cualquier situación.

Es una filial de Grupo Universal, uno de los principales grupos empresariales de la República Dominicana con más de 57 años de trayectoria confiable y de respaldo.

Análisis situacional

Al considerar empresas emergentes que desarrollan soluciones tecnológicas disruptivas para el mercado de seguros, hay que indagar sobre las plataformas de comparación de seguros en línea, aplicaciones para la administración de pólizas, modelos de suscripción basados en datos, además de las Infraestructuras tecnológicas que permiten a las startups Insurtech desarrollar y escalar sus soluciones de manera efectiva. También los inversionistas, tanto locales como internacionales, que financian startups Insurtech y promueven la innovación en el sector de seguros son de mucho interés.

Hay compañías de seguros establecidas que pueden colaborar con startups Insurtech, adoptar nuevas tecnologías o incluso lanzar sus propias iniciativas Insurtech. Tampoco podemos dejar de lado las universidades e instituciones educativas que ofrecen programas de formación en tecnología y seguros, lo que puede contribuir a la formación de profesionales y emprendedores en el campo Insurtech, a la vez que las que hacen investigación orientada al bienestar de la ciudadanía.

Las regulaciones, a su vez, juegan un papel crucial en la industria de seguros. Los reguladores pueden fomentar la innovación equilibrando la seguridad del consumidor con el impulso de la tecnología, para que personas y empresas que buscan soluciones de seguros más eficientes, convenientes y personalizadas puedan acceder a ellas libremente.

Para este estudio se levantó información de intermediarios de seguros, de las principales aseguradoras que laboran en el país, y de las Insurtech presentes en la República Dominicana, por lo que a continuación se muestran los hallazgos más destacables de este levantamiento:



Visión de las Insurtech en el mercado dominicano

La información presentada fue suministrada por los CEO, Gerentes Generales, Gerentes de Desarrollo, Partner local y VP's de las principales aseguradoras presentes en La República Dominicana. Las empresas encuestadas representan el 100% de las Insurtech identificadas por ADOFIN-TECH en su "Radar Fintech RD" para la fecha.

La sede principal de éstas está entre República Dominicana, EE. UU. y España. Algunas también operan en México, Venezuela, Honduras, Guatemala, Colombia, Chile, El Salvador, Panamá y Brasil. El 66,7% está planificando abrir operaciones en otros mercados, mientras que el 33,3% lo está considerando, algunas de las opciones son México, Colombia, otros países de LATAM.

Los modelos de negocio de las Insurtech que actualmente tienen operaciones en el país abarcan desde el B2B2C, B2C, B2B, factoring, core ventas digitales, core banca seguros, corretaje tradicional, procesamiento de reclamaciones de medicamentos en línea, desarrollo de software, educación a los clientes, seguros en línea, seguro de vehículos; impactando la cadena de valor de los seguros en la salud, incendios y vida, vinculando a corredores de seguros dentro de sus sistemas integrados.

Con respecto a los sectores que operan, está: salud o enfermedad (85.7%), vida, accidentes, automóvil y robos (57.1%), dependencia (42.9%), incendios, viajes y mascotas (42.9%) y transportes (28.6%).

El 42,9% tienen como estrategia de comercialización B2C - negocio a cliente, donde los clientes principales son consumidores o usuarios finales; 28,6% B2B2C - alianza entre negocios para servir a un usuario final, el 14,3% B2B – Negocio a Negocio: donde sus clientes principales son otros negocios, el 14,3% B2B/B2C/B2B2C, y 0% B2G – Negocio a Gobierno: siendo los clientes principales entes u organizaciones del gobierno.

El tipo de tecnología que usan son desarrollos propios y con API en un 85.7%, facturación electrónica en un 71.4%, analítica & Bid Data, inteligencia artificial, ERP/CRM, onboarding digital y chatbots en un 57.1%, firma y pagos digitales en un 42.9%, biometría, smart contacts, eKYC, soluciones de ciberseguridad y peritación remota de siniestros en un 14.3%.

El 100% usa páginas web como canales disponibles, el 71,4% APIs, el 28,6% Oficinas/sucursales físicas, el 28,6% aplicaciones móviles, y el 14,3% Kiosko o están desarrollando una aplicación móvil (APP).

Se identificó también que, las soluciones de ciberseguridad muestran un porcentaje bajo porque es un servicio tercerizado en la mayoría de encuestados y otros no cuentan con servidores propios. El eKYC es otro valor que al analizarlo a detalle explica que fue marcada por la empresa B2C, aspecto común en esta estrategia de comercialización. Cabe destacar que toda empresa que realice onboarding digital cuenta con eKYC.

El 100% han hecho o mantienen alianzas con otras instituciones, el 85,7% con intermediarios de seguros y empresas aseguradoras, el 71,4% con entidades de intermediación financiera, el 42,9% con clínicas y hospitales, además de farmacias y empresas Fintech, y el 14,3% con Instituciones públicas y empresas de Insurtech.

El propósito de estas alianzas es, un 100% para distribución, 57,1% para promoción y tercerización de servicios, un 42,9% para investigación y desarrollo, y un 14,3% para proveedores e intermediación.

Las razones por las que tienen aliados es para impulsarlas más como Insurtech, ya que es una industria temprana que requiere de apoyo para la difusión y adopción por parte del mercado en general, como complemento ideal para menor inversión y time-to-market rápido, también utilizan la plataforma y herramientas de empresas que son mucho más grandes, permitiéndoles identificar oportunidades de captación de clientes para superar las barreras de entrada y así tener servicios más completos y productos más robustos para los clientes. Las alianzas ayudan a escalar rápido y benefician ambas partes, dejando que cada uno atienda su mercado.

Como principales retos a los que se han enfrentado, se presenta:

- Falta de regulación.
- El nivel de alistamiento y educación financiera del mercado.
- Capital para crecimiento y expansión.
- Cambiar la mentalidad de los agentes existentes del mercado y lograr incentivar la innovación.
- La resistencia del sector a cambiar. En el sentido de que no se ve como una solución de gran escala para problemas y retos que afrontan el cliente final y el intermediario de seguros. En los últimos años el sector se ha ido modernizando lentamente, abriendo las puertas para más iniciativas de este tipo.
- La Resistencia del uso de la tecnología por parte de los clientes.
- Core de Banca de Seguros.

También se ha visto como barrera de entrada, la falta de regulación, el capital, dependencia de grandes jugadores en el mercado, la captación de clientes, poco volumen, clientes muy complejos, la falta de cultura de seguros, y la poca innovación para productos nuevos/diferentes.

Otro impacto actual, ha sido la crisis provocada por el Covid-19, por lo que algunas Insurtech han tenido retrasos en el lanzamiento de productos/servicios (71,4%), disminución en las operaciones de la empresa, retraso en la salida al mercado y suspensión de trabajadores (42,9%), incremento en las operaciones, cancelación de trabajadores y aceleración del desarrollo de productos (14,3%). Mientras que el 14,3% manifiesta no haber tenido ningún impacto y ninguna cerró temporalmente (0%).

De cara al futuro, las principales preocupaciones son:

- Que surjan competencias desleales.
- Clima regulatorio local.
- Ajustes por alto crecimiento esperado, capital para crecimiento y expansión.
- La velocidad de adopción en el mercado.
- La falta de estandarización dentro del mercado. Una de las metas es lograr un estándar dentro de las BBDD de las compañías aseguradoras, mejorar los procesos de emisión y revisión del área de retailing en el seguro, y mejorar grandemente la comunicación que existe entre el consumidor y el vendedor del seguro.
- Mantenerse siempre innovando en el modelo B2C en el cual consideran es el futuro del seguro personal.
- Agregar más y más herramientas innovadoras y valor con el equipo “in-house” de desarrolladores.

-
- Finalmente, como recomendaciones a otras empresas que aún no han entrado en el sector Insurtech, se menciona aprovechar capitalizar el mercado en su etapa temprana, evaluar la tecnología a implementar, buscar alianzas en el mercado, educar y agregar valor a los usuarios y siempre la motivación es a innovar constantemente.

Visión de las aseguradoras

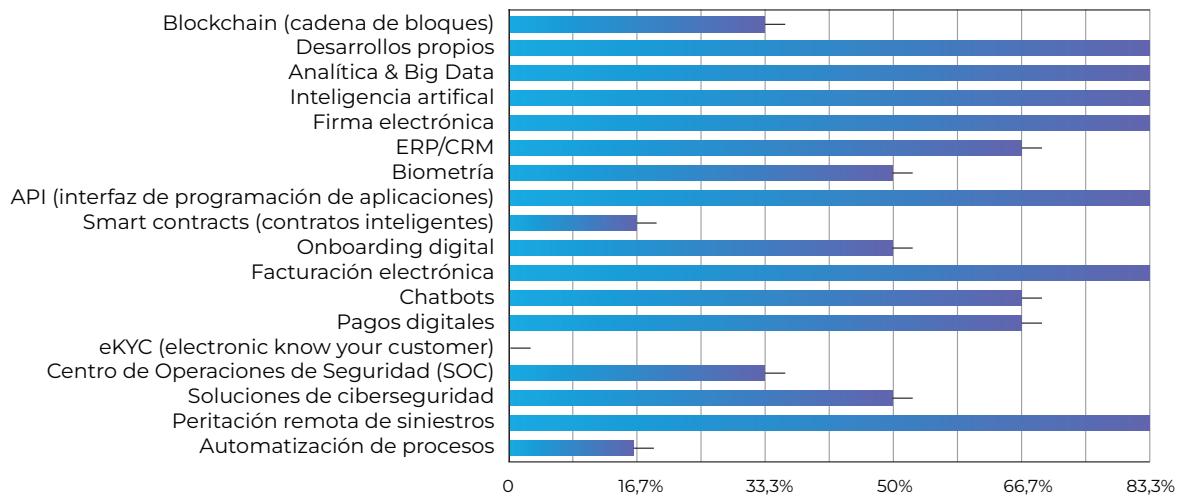
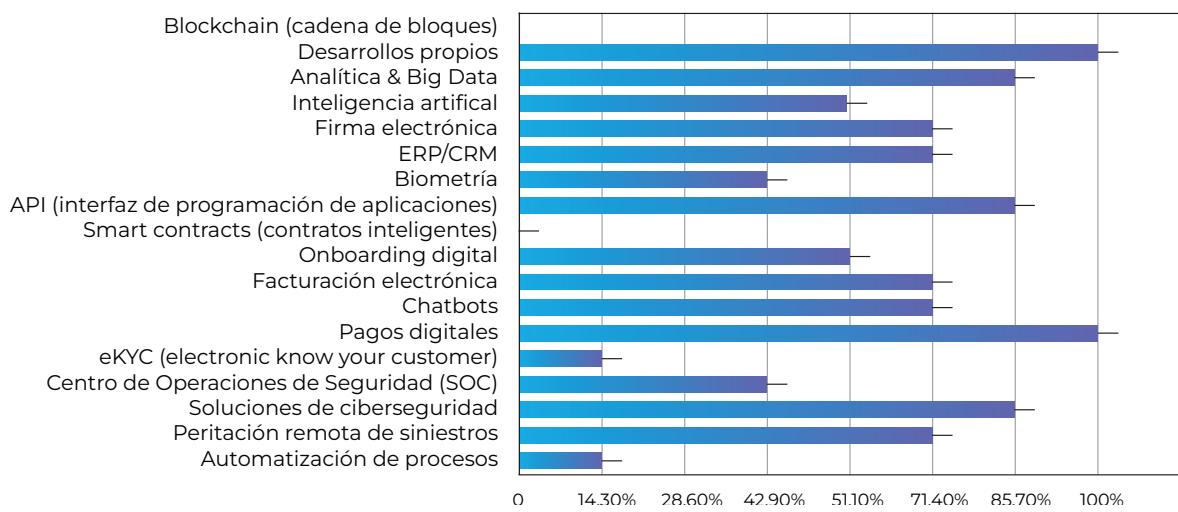
La información presentada fue suministrada por los Gerentes de producto, Gerentes de marca y comunicación, Gerentes de mercadeo, VP's comercial, mercadeo, Desarrollo Corporativo y directores Generales de las principales aseguradoras presentes en La República Dominicana. Se realizó una encuesta para captar información sobre actores tradicionales del sector seguros. Las aseguradoras que participaron en la encuesta representan el 33% de las primas de seguros del mercado hasta la fecha. Las ARS´s que participaron en la encuesta representan el 46% de todos los Afiliados del Régimen Contributivo del mercado.

El 100% de los encuestados son empresas grandes que operan en el sector de seguros de vida, salud o enfermedades (83.3%), accidentes, automóviles o incendios (66.7%), y robos, transportes y viajes (50%).

El 85.7% entiende claramente a lo que se refiere Insurtech, y el 14.3% se refiere simplemente a que “es la unión de las palabras en inglés INSURANCE y TECHNOLOGY (Insurtech)”.

El 71.4% no está de acuerdo con que “las nuevas tecnologías son una amenaza para el negocio de los seguros”.

El 100% ha invertido en tecnología/soluciones tecnológicas para su empresa. Y esta inversión la han distribuido de la siguiente manera:



Consideran, en un 85.7% prioritario invertir en tecnología, y en los últimos 12 meses, el 57.1% ha invertido hasta un 20% en desarrollo tecnológico, mientras que un 42.9% ha invertido entre 20% y 40%.

En general, su percepción de las empresas que comercializan seguros directamente a través de la tecnología es:

El 42.9% está evaluando convertirse en aseguradora digital en el futuro. El 28.6% lo tienen incluido dentro de su planificación estratégica, el 14.3% lo ha evaluado, pero no han tomado la decisión, y el 14.3% menciona no poder desarrollar un modelo de servicio y autoservicio digital como parte de su propuesta de valor.

Del 42.9% que lo está evaluando, al 66.7% le tomaría los próximos 5 años o más, convertirse en aseguradora digital.

En este sector, se considera que, convertirse en aseguradora digital es, posible, aunque muy costoso en tiempo (71.4%), muy costoso en dinero (57.1%), muy costoso en recurso humano especializado (42.9%), algo que les gustaría hacer (14.3%), algo desconocido (14.3%) y el 0% dijo sencillo.

El 100% tiene algún producto y/o servicio totalmente digital. Entre esos están:

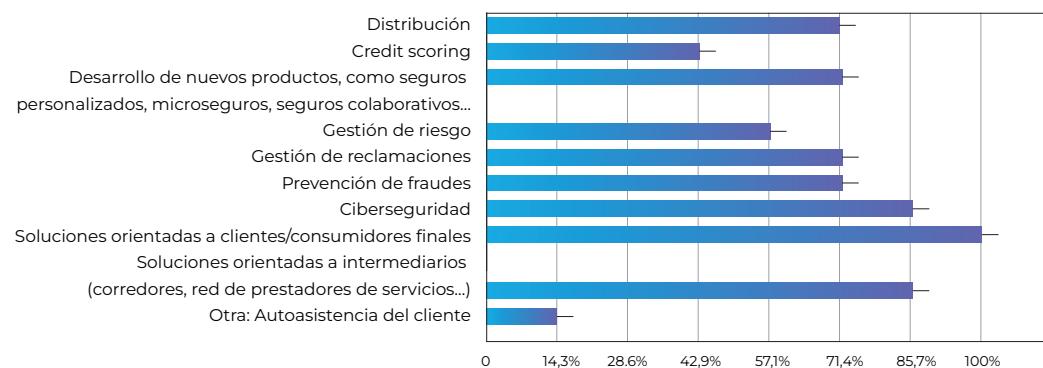
- Seguros de: viajes, exequias (servicios funerarios), autos (full y ley) y renta hospitalaria.
- eCommerce.
- Seguros de Salud.
- Emisión, renovación, cotización de pólizas para vehículos de motor.
- Telemedicina.
- Plataformas autogestionables para los seguros de Vehículos de Motor.

Al preguntarles si conocen a alguna Insurtech dominicana, el 86% contestó afirmativo, haciendo referencia a UNIT principalmente. Solamente el 14% (1/7) mencionó a otras empresas: Asistensi, Affinity International y Contigo. Esto hace entender a que existe una asociación general de Insurtech con aseguradoras digitales, y probablemente se deba al desconocimiento de las subverticales o modelos de negocio dentro de la vertical de Insurtech.

Con respecto a las empresas Insurtech dominicanas, las consideran:

El 57% opina que las empresas Insurtech son competencia directa de las aseguradores y ARS, mientras que el 14% opina es competencia directa de las aseguradoras. Esto refuerza la idea de que el concepto Insurtech que se maneja es el de aseguradora digital.

La colaboración de las empresas de seguros o ARS con las empresas Insurtech se considera desde poco relevante a muy relevante. Los segmentos de la cadena de valor de seguros en los que consideran valiosa una alianza con una empresa de Insurtech o tecnología son:



El 71.4% está muy de acuerdo con que “Compartir datos e información con otros actores del mercado, a través de APIs estandarizadas, puede revolucionar positivamente la industria del seguro”, el 14.3% solo está de acuerdo, y el 14.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Solo el 28.6% ha tenido alguna relación comercial o alianza con una empresa de Insurtech local o internacional. El propósito ha sido para distribución y tercerización de servicios (100%), y para investigación y desarrollo (50%). El 71.4% no ha tenido relación.

Según su perspectiva, el panorama de las aseguradoras y ARS dominicanas en los próximos 5 años con respecto a la implementación de la tecnología en sus productos y/o servicios es:

Para ellos, los principales retos del sector de seguros, organizados en orden de prioridad, son:

- 1.** Mejorar la experiencia del cliente.
- 2.** Desarrollar nuevos productos.
- 3.** Transformarse digitalmente.
- 4.** Educar a los usuarios finales.
- 5.** Cambios en la mentalidad, hábitos y comportamiento de los clientes.
- 6.** Colaborar con las Insurtech.

La penetración del seguro sigue siendo baja en el país: menos del 2% en seguros no obligatorios, excluido el sector de salud subsidiado. Aún hay un segmento de la población vulnerable que el sector tradicional de seguros no ha acaparado.

La industria es clave para el desarrollo de la economía del país, pues, por ejemplo, las MiPymes pueden lograr una mejor formalización y estar protegidas.

Aunque las aseguradoras muestran desconocimiento de los modelos de negocio de Insurtech, se está empezando a trabajar en conjunto y tratando de reducir las brechas. El sector financiero ha avanzado más rápido que el sector seguro donde se ve una colaboración entre Fintech y banca tradicional, que todavía no es el caso en Insurtech.

En otros mercados vemos alianzas de Insurtechs con otros jugadores, como fabricantes de vehículos en incursionar en Insurtech 2.0, que es embeber el seguro desde que nace la oportunidad.

Tanto el sector tradicional como las Insurtech deben trabajar en conjunto para eliminar la resistencia a estar asegurado y así disminuir la brecha aseguradora principalmente a través de canales de distribución no tradicionales. Al final lo que es determinante es la percepción que tiene el cliente final.

Se tiene legislación y tecnología para automatizar. Se puede llamar la atención para generar nuevas infraestructuras, acercar la tecnología con el sector y los jugadores. Es importante proveer soluciones a los intermediarios de seguros y actores clave y que el ente regulador funja como facilitador y se logre una política de Estado.

Visión de los intermediarios de seguros

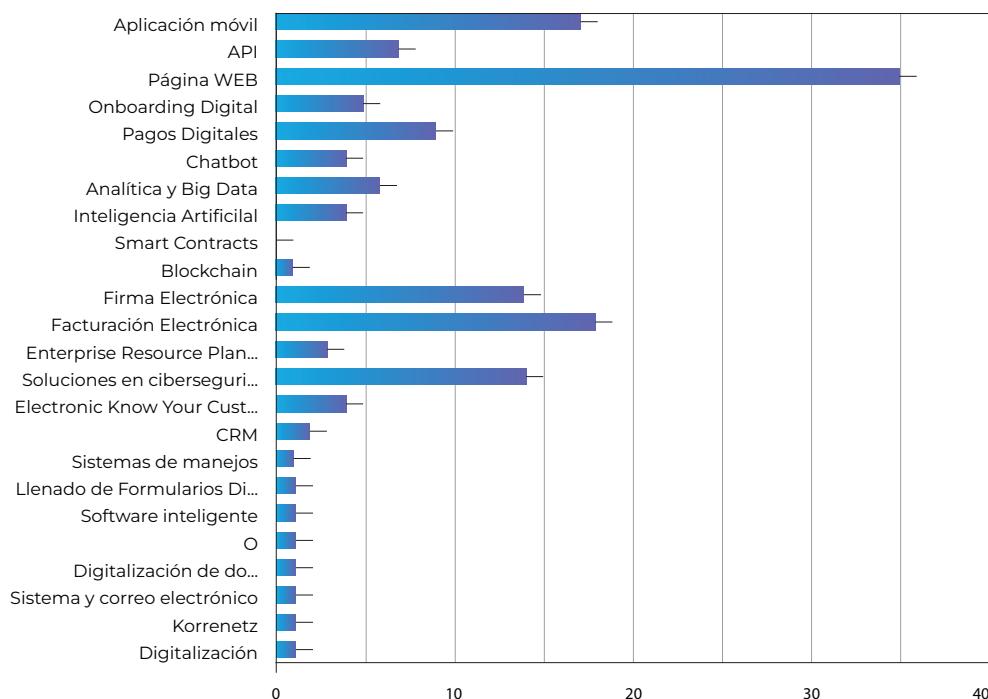
A continuación, mencionaremos las opiniones de asesores, jefes de departamentos, gerentes, vicepresidentes, gerentes/propietarios, directores y CEO's con experiencia desde 1 año, hasta 30 años en MiPymes de intermediación de seguros. Los intermediarios de seguros encuestados representan un 29% de los afiliados en ADOCOSE.

El 60.6% reconoce haber escuchado el término Insurtech, el 27.3% asegura que no, y el 12.1% no sabe.

El 3% manifiesta estar muy de acuerdo con la afirmación “Las nuevas tecnologías son una amenaza para los corredores de seguros”. El 10.6% está de acuerdo, el 28.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto, aunado con la pregunta anterior, refleja desconocimiento sobre el concepto de qué es una Insurtech.

Actualmente están invirtiendo en soluciones digitales como páginas web (66%), facturación electrónica (34%), aplicaciones móviles (32.1%), firma electrónica y soluciones en ciberseguridad (26.4%), pagos digitales (17%), APIs (13.2%), analítica y Big Data (11.3%), entre otras (debajo del 10%, ver figura anexa).

Los resultados se ajustan a lo esperado en el sector tradicional. Es probable que los encuestados no manejan el volumen que les permita hacer mayores inversiones en tecnología.



En las soluciones que a futuro planean invertir, es en aplicaciones móviles (52.6%), en páginas web (49.1%), en firma electrónica y soluciones en ciberseguridad (29.8%), pagos digitales (24.6%), en facturación electrónica (21.1%) y en Electronic Know Your Customer (eKYC) (21.1%).

Consideran muy prioritario invertir en tecnología para su empresa de intermediación de seguros, el 34.8% solo lo considera prioritario y el 21.2% no lo considera ni muy prioritario ni poco, les da igual.

Ellos consideran que entrar en el sector Insurtech es, posible (56.1%), algo que les gustaría (25.8%), muy costoso en dinero (18.2%), muy costoso en tiempo (10.6%), muy costoso en recurso humano especializado (7.6%), sencillo (3%), necesario (1.5%), desconocido (12.12%).

Superintendencia de Seguros de la República Dominicana

El objetivo principal de la supervisión de seguros es la protección de los asegurados, independientemente de si han firmado una póliza con una gran compañía de seguros o una pequeña empresa emergente. Por lo tanto, nos aseguraremos de que las operaciones comerciales en todas y cada una de las empresas se lleven a cabo de manera adecuada y que los intereses de los clientes estén debidamente protegidos. Al mismo tiempo, también aplicamos el principio de proporcionalidad, es decir, tenemos en cuenta la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos.

Los desarrollos de la tecnología financiera son potencialmente disruptivos y pueden tener un impacto significativo en el mercado de seguros. Sin embargo, actualmente en la República Dominicana es un área demasiado incierta para evaluar y comprender adecuadamente en qué medida estos posibles desarrollos podrían afectar al mercado de seguros y su supervisión.

Algunos de los otros desafíos que los supervisores de seguros pueden enfrentar en un futuro próximo en relación con las innovaciones de tecnología financiera se enumeran a continuación:

- Entender cómo funcionan y se aplican las innovaciones para evaluar adecuadamente los riesgos derivados de los nuevos productos y modelos de negocio.
 - Considerar los riesgos de las nuevas innovaciones frente a los beneficios para los asegurados y el sector de los seguros en su conjunto y considerar cómo crear un entorno adecuado para fomentar la innovación, por ejemplo, a través de cajas de arena regulatorias o centros de innovación, al tiempo que se salvaguardan los intereses de los asegurados.
 - Formulación de políticas deben evaluar y, cuando corresponda, ajustar su marco de regulación prudencial para capturar nuevos riesgos (como el uso de algoritmos con fines de suscripción) y los cambios en los marcos de gobierno corporativo que surgen de la colaboración de terceros con las empresas de tecnología de seguros.
 - Considerar si los requisitos actuales de presentación de informes permiten adecuadamente el seguimiento de las tendencias y la posible acumulación de riesgos derivados de las nuevas tecnologías.
 - Considerar el impacto de las innovaciones de tecnología financiera en la protección del consumidor y la medida en que se trata a los clientes de manera justa. Por ejemplo, en el uso de tecnologías de inteligencia artificial y robo-asesoramiento, deben establecerse medidas de seguridad para garantizar que el asesoramiento y los servicios proporcionados sean adecuados y asequibles para el cliente.
 - Establecer mecanismos de cooperación y colaboración con las partes interesadas, incluidas las instituciones supervisadas y sus asociaciones, otros participantes del mercado, académicos, reguladores financieros y otras autoridades cuyos marcos se aplican a las innovaciones de tecnología financiera, como las agencias de telecomunicaciones o protección de datos.
-

-
- Examinar si es necesario mejorar sus herramientas de supervisión e infraestructuras de TI, ya que la innovación tecnológica también ofrece oportunidades para que los supervisores automatizan ciertos procesos de supervisión y requisitos de cumplimiento.

Es posible que el personal de supervisión necesite adquirir nuevas habilidades técnicas para comprender las innovaciones e identificar los riesgos asociados. Es necesario que los supervisores atraigan y retengan el talento con el conjunto de habilidades relevante.

TENDENCIA Y FUTURO DE LAS ASEGUADORAS DOMINICANAS

La generación de nuevas empresas en el ecosistema Insurtech lleva casi más de 10 años, y naturalmente algunas de estas empresas han ido escalando, evolucionando y pivoteando a lo largo de estos años.

Las tendencias a corto plazo pasan principalmente por la consolidación de este disperso sector. Iremos entrando en una época de adquisición e integración de muchas Insurtechs, tanto por parte de las compañías de seguros tradicionales como por las propias compañías Insurtech. Esta tendencia sería de cierta forma la conclusión del viaje que han llevado las aseguradoras y las Insurtech. En este las Insurtech son acogidas por las compañías tradicionales para que sean sus motores de innovación mientras ellos se encargan de disponer de los recursos y la experiencia necesaria que les falta para lograr su máximo potencial.

Aquellas Insurtechs que no sean integradas dentro de las compañías de seguros tradicionales funcionarán más como aliados que como competidores y podríamos observar la fusión de algunas compañías para que así logren un mayor porcentaje del mercado.

La industria tomará un gran paso hacia adelante en términos de su modernización y sería el momento idóneo para observar los mercados en que las Insurtech aún están por lograr un mayor impacto, siendo estos los posibles puntos de entrada para una nueva ola de disruptión.

La financiación de Insurtechs va a tomar una nueva dirección, prefiriendo decentrarse por las compañías ya establecidas y que tengan un récord previo de éxitos ante nuevos startups. Ahora, esto no significa que la oportunidad para nuevas Insurtechs se haya cerrado.

La Inteligencia Artificial (AI) está teniendo un profundo impacto en el sector de los seguros, dando forma a todos los aspectos del negocio, desde la evaluación de riesgos hasta las interacciones con los clientes. Al mantenerse informadas sobre las tendencias de la IA, desarrollar planes estratégicos e invertir en datos y talento, las aseguradoras pueden navegar con éxito por este nuevo panorama y aprovechar las oportunidades que presenta la IA. Empresas como Inszone Insurance ya han comenzado a aprovechar las herramientas basadas en IA para mejorar sus ofertas y mejorar las experiencias de los clientes, lo que demuestra el potencial de la IA para transformar el sector.

Con los avances tecnológicos que se están dando actualmente la industria cambiará a un modelo de “Predicción y Prevención”, anticipando los siniestros y evitando estos sucesos. Este cambio será gracias al auge de la inteligencia artificial y su implementación dentro de la detección de riesgos. El uso de la inteligencia artificial para cosas tan mundanas como el manejar un automóvil ya es algo del presente y las aseguradoras deberán de reestructurarse para poder enfrentarse al desafío de cómo asegurar la automatización.

El futuro de la industria está marcado por la inteligencia artificial y la data, que servirán como la base para el modelo del futuro, midiendo los riesgos al instante y brindando las opciones más seguras según el perfil del individuo.

En 2024, el sector de los seguros se verá transformado significativamente por las tecnologías relacionadas con la IA, con cambios en la distribución, la suscripción y tarificación, y la tramitación de siniestros. Sin embargo, estos algoritmos son inútiles sin la información necesaria para lograr tomar las decisiones correctas, por ende, la importancia de la data. La recolección de data dominicana

es crucial, para alimentar los algoritmos con la información de mejor calidad disponible. Esta información será la moneda más valiosa para las aseguradoras, la base para las operaciones futuras y el eje de la nueva industria aseguradora.

Oportunidades de las Insurtech

A las Insurtechs en la República Dominicana se les presenta de igual manera grandes oportunidades para continuar su desarrollo y consolidar su éxito a largo plazo.

Para aprovechar el alto potencial de la penetración móvil dentro del país, tanto las Insurtechs como las aseguradoras tradicionales podrían encontrar una nueva relación de mutuo beneficio con las empresas de telecomunicaciones tomando en cuenta las regulaciones actuales. Esta relación nace de la necesidad de expandir la penetración móvil dentro del país para así obtener los mayores beneficios posibles al tener un mayor número de personas a su alcance para asegurar. Estas podrían trabajar en conjunto para expandir la cobertura a zonas de interés que están sub proveídas tanto en el aspecto de las telecomunicaciones como en de seguros.

Junto con esto aún queda mucho mercado por cubrir, lo que permite un espacio para el continuo crecimiento de las empresas Insurtech en la República Dominicana. El mercado Insurtech dominicano aún se encuentra en su infancia y le queda mucho tiempo para madurar tanto a él como a las empresas que lo componen. Este es realmente el momento ideal para entrar al mercado, cuando aún es virgen y con la posibilidad de consolidarse. Aún está por verse si la tendencia mundial de inversión hacia las Insurtechs más establecidas se da dentro del país, en caso de que esta sea la situación entonces aquellas con mayor tiempo dentro del mercado con un historial establecido serán las más beneficiadas y estas son usualmente las pioneras que llevan más tiempo dentro del mercado.

Lo que depara el futuro del sector dependerá principalmente de la reforma de la ley de seguros del año 2002 y de la implementación de un marco regulatorio que promueva la experimentación e innovación. Primero está la reforma para la modernización de la ley 146-02 o mejor conocida como la ley de seguros del 2002. Esta ley lleva casi 2 décadas en vigencia y ya está mostrando su edad, especialmente ahora cuando la industria está pasando por un cambio radical en su estructura.

No muestra mención alguna sobre las Insurtechs dentro de sus páginas y no está a la altura para servir al sector en los próximos años. Además de la modernización de la ley se debe de crear un marco regulatorio que promueva tanto la experimentación de nuevos modelos de negocios y la innovación de aquellos ya existentes. La creación de un Sandbox regulatorio sería lo ideal para esto y se podría tomar de ejemplos otros ya en funcionamiento dentro de Latinoamérica y adaptarlos al contexto dominicano. Sin estos dos elementos en lugar del sector Insurtech del país aún podría continuar desarrollándose, pero no a su máximo potencial.

Cadena de valor del sector

Desde mediados de 2021 los valores atípicos de inversión en Insurtech “están rompiendo con el pesimismo” de la pandemia, según GlobalData.

“El éxito de las recientes rondas de financiación de las Insurtechs demuestra que estos startups han sido capaces de insertarse con éxito en la cadena de valor de los seguros”, valora Jazmin Chong, analista de seguros.

Desde mediados de 2021 los valores atípicos de inversión en Insurtech “están rompiendo el pesimismo” de la pandemia, atrayendo algunas inversiones rompedoras, afirma GlobalData. En un análisis realizado por la consultora se hace un repaso por las grandes inversiones realizadas en el último trimestre.

El 2022 fue un año verdaderamente global para la inversión en Insurtech, con 1.528 inversores internacionales que participaron en 521 operaciones, recaudando un total de casi 8.000 millones de dólares (7.900 millones de euros).

Como contribución global, Greycroft encabeza el importe total invertido con 699 millones de dólares realizados a lo largo de 12 meses. Se trata de nueve transacciones individuales. El siguiente inversor es OMERS ventures, con 592 millones de dólares. OMERS fue el inversor en la única gran ronda del cuarto trimestre. Por último, en cuarto lugar se sitúa Acrew Capital, que invirtió 526

millones de dólares en cuatro operaciones en 2022. Del mismo modo, Acrew participó activamente en el aumento de Pie Insurance en 20229.

Antes de la pandemia era raro que las Insurtechs recaudaran cientos de millones de dólares en una ronda de financiación y mucho menos que pudieran alcanzar una evaluación de mil millones de dólares. Sin embargo, la pandemia aceleró la demanda de servicios de seguros digitales y personales, y el aumento de la demanda de servicios digitales por parte de los consumidores no da señales de disminuir. Cada vez más actores centrados en la tecnología en el espacio de los seguros son capaces de recaudar suficiente financiación y alcanzar evoluciones multimillonarias. El éxito de las recientes rondas de financiación de las Insurtechs demuestra que estos startups han sido capaces de insertarse con éxito en la cadena de valor de los seguros.

El desvío de la inversión pone de relieve que ciertos temas de Insurtechs están demostrando ser más esenciales desde el brote del coronavirus. Un área de interés ha sido la personalización de productos a través de la analítica de datos y los procesos digitales de reclamaciones. Las Insurtechs que se han centrado en estas áreas han podido seguir prosperando, específicamente en el área de distribución.

La pandemia ha dejado claro que la creciente demanda de servicios digitales por parte de los consumidores no muestra signos de disminuir y que la digitalización es la clave para seguir siendo relevante en el futuro entorno del mercado⁴.

Mitos y realidades del sector

Salomón Spak, socio y líder de la práctica de seguros en Sudamérica de McKinsey & Company, señaló como un mito la idea de que la pandemia de la COVID-19 generaría un cambio disruptivo de la venta offline hacia la venta online de seguros. Explicó que la realidad evidencia que los clientes aún valoran mucho la asesoría, lo que abre camino al predominio de un esquema de ventas híbrido y las compañías deben aprender a navegar en él.

Asimismo, precisó que en Norteamérica y Europa los canales online ya concentran 20% de las ventas de seguros, y se espera que representen el 25% en el 2024. En tanto, en Latinoamérica estos canales de distribución reúnen el 10% de las ventas. Pero la maduración de los canales digitales en esta parte del mundo es progresiva, por lo cual muy probablemente Latinoamérica también se encamine hacia un esquema híbrido.

Simon Kaesler, socio de McKinsey & Company, indicó que las primas de las aseguradoras no se desplomaron en el 2020, al contrario de lo que se proyectaba. Los resultados superaron las expectativas, a la vez que los canales directos continuaron creciendo en el mercado asegurador.

Sin embargo, refirió que hay una fuerte tendencia mundial a la comparación de precios, sobre todo en Europa, por la creciente presencia de comparadores o agregadores de seguros, que contactan a los clientes con las aseguradoras. Este canal está creciendo mucho más rápido que el directo. Por ello, las compañías necesitan ser cada vez más ágiles.

Agregó que, si bien los canales digitales de venta ya venían creciendo antes de la pandemia, desde el 2020 experimentaron un desarrollo evolutivo. Y precisamente las aseguradoras que más digitalizaron sus canales obtuvieron mucho mayor éxito que las demás.

David Bishop, gerente de Práctica de Seguros en Europa de McKinsey & Company, sostuvo que la pandemia de la COVID-19 ha llevado a las aseguradoras a estudiar sus productos y replantear muchos de ellos, así como a cambiar su forma de comunicarse con los clientes. Por ejemplo, las compañías han descubierto que los clientes confían más en quienes les permiten enviar mensajes y los atienden por medio de sus chatbots.

Es así como está ocurriendo una interesante evolución de la propuesta al cliente. En este panorama, explicó Bishop, desde hace algunos meses se ha presentado una ola de optimismo en relación con las Insurtech (startups de tecnología y seguros), que han cobrado un nuevo protagonismo.

Al igual que ha ocurrido con la banca, gracias a la digitalización las compañías de seguros pueden ofrecer un servicio más eficaz y de mayor calidad. Al igual que ocurre con

los productos financieros y las Fintechs, el sector de las aseguradoras había evolucionado más despacio que otros, pero la digitalización ha facilitado que clientes como tú tengan acceso a mucha más información y sean exigentes con lo que contratan.

¿Cómo te beneficia la aplicación de la Insurtech?

Ahora que sabes en qué consiste la Insurtech y qué es lo más importante que puede ofrecerte, ¿cómo va a afectar su utilización a tu día a día o a la relación con tu aseguradora? Estas son algunas de las ventajas más evidentes para el consumidor medio.

Agilidad en las gestiones

Como podemos conocerte mejor y utilizar nuestros recursos más fácilmente, no necesitarás tanto tiempo para tramitar partes y otros desperfectos. Muchos de los trámites podrán realizarse en el acto y online, sin que tengas que esperar a peritos o a terceros que emitan un informe favorable.

Productos a la medida de las necesidades

Conocerte mejor nos ayuda a diseñar nuestros productos con tus deseos en mente. Queremos ofrecerte un servicio de valor, y para ello las soluciones genéricas cada vez son menos útiles.

Así, nuestra oferta no solo se centra en las coberturas de riesgos habituales (hogar, salud, decesos...). También ofrecemos, por ejemplo, productos financieros con los que podrás invertir tus ahorros y obtener rentabilidad con toda la tranquilidad que te ofrece una aseguradora.

Cobrar los siniestros más rápidos

La Insurtech nos brinda unos sistemas de verificación y antifraude muy eficaces. Así, todo el proceso necesario para poder validar el pago de tu indemnización no solo es más eficiente, sino que también es más rápido.

Es más sencillo contratar cualquier producto

Con la digitalización podemos ofrecerte un servicio de calidad las 24 horas todos los días del año. En pocos minutos puedes contratar un seguro con nosotros desde tu casa o tu lugar de vacaciones, y tendrá validez inmediata. También se obtiene un seguimiento postventa más personalizado y ágil.

Como puedes ver, gracias a la Insurtech disfrutarás de unos seguros más eficientes, y diseñados para satisfacer necesidades reales. ¡Con la ayuda de la tecnología y de la digitalización podemos mejorar lo que te ofrecemos!

El reto de las aseguradoras no solo es digitalizar las ventas, sino también ofrecer una experiencia digital. De acuerdo con las tendencias de los consumidores, es clave trabajar en canales digitales para ofrecer a los clientes asesoría en seguros.

Para una verdadera transformación digital se debe invertir en investigación, desarrollo, talento y nuevas formas de trabajo. (Asociación Peruana de Empresas de Seguros “Insurance Days 2020”).

Marco regulatorio del Insurtech en la República Dominicana

El marco regulatorio de la República Dominicana se rige según lo establecido en la ley de seguros promulgada en el 2002. Junto con esta se encuentra la Superintendencia de Seguros, institución a cargo de la vigilancia y regulación de los actores del sector. Dentro del país no existe un marco regulatorio dedicado específicamente para las Insurtech. El marco actual está anticuado para afrontar la nueva etapa de la industria de seguros, no se encuentra mención sobre algún “Sandbox regulatorio” en el cual nuevos modelos de negocios pueden ser puestos a prueba bajo la supervisión de la superintendencia de seguros.

Desafíos

Las Insurtechs tienen delante de sí grandes desafíos, cuya solución les brindará grandes beneficios no solo a ellas sino a toda la sociedad dominicana.

En primer lugar, está como efectuar la aseguración inclusiva dentro del país. El asegurar a la gran cantidad de personas que tradicionalmente han sido obviadas por el mercado asegurador es de suma importancia considerando el impacto que tendría en la industria y en la sociedad en general. Luego de las personas que ya tienen seguros es vital que utilicen la oportunidad presentada por este sector para así ampliar su número de clientes potenciales. Estas personas en su mayoría se encuentran dentro del sector informal, lo cual levanta una serie de barreras como la falta de capital o la ignorancia de lo importante de asegurarse.

La vía para conectar con ellos se ha abierto gracias a las TICs y la mayor inclusión que estas brindan para el sector informal, sin embargo, deben de saber que productos son los que necesitan estas personas además de que método sería el más indicado para conectar con este sector que ha vivido sin necesidad de los servicios de las aseguradoras.



Seguido de esto es como deben las Insurtechs afrontar la oportunidad presentada por la penetración móvil en el país. Ciertamente esto ha ayudado en gran medida a la causa de incluir a un mayor número de personas dentro de las miras de las compañías de seguros, sin embargo, su alcance es limitado por factores como la falta de infraestructura como antenas y torres de comunicación, el estado del sector de las telecomunicaciones y la falta de un marco regulatorio que fomente la experimentación. Esta es una oportunidad dorada que levanta muchas incógnitas aún por responder.

Finalmente tenemos la falta de un marco regulatorio comprensivo como barrera al continuo desarrollo del sector. La ausencia de un marco regulatorio establecido lleva a que no se cumpla todo el potencial disponible, sin cambios al marco actual continuaremos utilizando uno que lleva más de 18 años en vigencia y que no cubre el tema de las Insurtechs. Además de esto, sin opciones de apoyo de parte de los entes reguladores para el establecimiento de Sandboxes regulatorios la innovación no será estimulada, desperdi ciando aún más potencial para el sector al dejar empresas y productos sin crear debido a la falta de apoyo y disposición de los reguladores del mercado asegurador.

El ente regulatorio debería monitorear los diferentes desarrollos de la escena Insurtech, pero también las tecnologías innovadoras y sus resultados para el sector de seguros. Al hacerlo, se pudiera obtener: estabilidad financiera, un código normativo único y convergencia de la supervisión y protección del consumidor. Para garantizar que se cumplan estos objetivos, hay que seguir un enfoque multidisciplinario para obtener la imagen completa de los desarrollos de Insurtechs. Si es necesario, se debe cooperar con otros grupos de trabajo o instituciones.

Esto cada día se hace más necesario, porque además de tener que seguir las reglas como todos los demás, las Insurtechs tienen un interés propio muy fuerte en cumplir con los requisitos legales. ¿Por qué? Porque el seguro, en esencia, tiene que ver con la confianza. Las normativas y regulaciones dan parte de ese respaldo. Al concluir un contrato de seguro,

la aseguradora se compromete a proporcionar un servicio en el futuro. El consumidor, por otro lado, solo descubrirá qué tan confiable es la aseguradora en lo que respecta al momento del pago, que puede ser muchos años en el futuro.

Las particularidades del nuevo mercado y del nuevo cliente de seguros hacen que los grandes retos del sector asegurador vayan encaminados a resolver las necesidades que hoy en día tiene el cliente: mayor acceso e información sobre los productos y servicios que consume, simplicidad e inmediatez en todos los momentos de relación con las compañías aseguradoras, transparencia y claridad sobre los productos y sus condiciones, una mejor experiencia, traducida en productos diseñados y personalizados para agregar valor y suplir sus necesidades; y la digitalización de esta experiencia (que va más allá de la implementación de sistemas tecnológicos y busca una integración de valores que se reflejan en todas las interacciones que tiene la empresa con el cliente).

Atender estas necesidades es fundamental para mejorar la percepción que se tiene de las compañías aseguradoras, aumentar la confianza en ellas y lograr un vínculo sólido con los clientes. Al mismo tiempo se encuentra el gran reto de contar con un ambiente regulatorio que propicie condiciones para que la innovación suceda dentro del sector y se logre una mayor inclusión con una acelerada innovación digital, sin desproteger al consumidor y la estabilidad del sistema financiero. Efectivamente, la economía colaborativa, el Internet de las cosas, el big data y la tecnología en general han logrado renovar un mundo tan tradicional como era el de los seguros.

Insurtech emerge como una oportunidad disruptiva para que las aseguradoras, intermediarios y otras empresas innoven, mejoren la relevancia de sus productos y crezcan en el nuevo mercado caracterizado por la revolución digital.

Aportes al desarrollo

Soluciones que aporta una Insurtech al mercado de seguros.

Las industrias bancarias y financieras abordan gran parte de las necesidades del sector asegurador. Una de las innovaciones Insurtech más característica, y que además es compartida con las Fintech, más allá de la creación de nuevos tipos de productos y servicios antes impensables, ha sido la reinvención del proceso de onboarding del cliente.

Regtech y Fintech ya utilizaban la tecnología de identificación como solución disruptiva a las necesidades de registro de usuarios en sus procesos KYC (Know Your Customer) y controles AML (Anti-Money Laundering). La transposición al ámbito digital de este proceso dio lugar a eKYC (electronic Know Your Customer).

Así, el sector asegurador ha obtenido los siguientes beneficios gracias a la inclusión de la video identificación en sus procesos:

- Reducción de costes en la captación de clientes.
- La posibilidad de expandir el negocio a nivel global, sin fronteras.
- Automatizar la captación de clientes mejorando la experiencia del usuario.
- Poder ofrecer productos, servicios, contratos y todo tipo de trámites a distancia y online.
- Mejorar los controles de seguridad y la detección del fraude.

Cumplir con las normativas más exigentes en materia de seguridad técnica y jurídica en la captación de nuevos clientes tanto presenciales como online.

PANORAMA MUNDIAL INSURTECH

Las Insurtechs iniciaron una revolución que hoy en día continúa cambiando a la industria de los seguros. Se ha transformado más en los últimos 10 años que lo que ha transcurrido en los últimos 100. El panorama mundial Insurtech para el año 2020 era uno lleno de momentos importantes que fueron trascendentales para el futuro de la industria.

La relación entre Insurtech y los jugadores tradicionales dentro del mercado asegurador continuará siendo una de colaboración e integración más que de competencia y sustitución. La relación de mutuo beneficio establecida entre ambas partes las ha ayudado enormemente, las Insurtechs gozando del capital y la experiencia de las aseguradoras tradicionales mientras que las compañías de seguros disfrutan de la innovación que las Insurtechs les ayudan a implementar. Las Insurtechs más que reemplazar a los intermediarios tradicionales, las están ayudando en su transición más que empujándolas hacia el cambio.

Junto con esto las Insurtechs han entrado en una fase más madura de su desarrollo. Las Insurtechs en su entrada en escena reciben grandes cantidades de inversión basado solamente en su potencial y en muchos casos la metodología era una inversión dispersa a muchas nuevas compañías. Ahora la industria ha tomado un nuevo rumbo en el cual las inversiones no están dirigidas tanto para nuevas empresas y están más enfocadas en empresas que ya tienen establecidas un récord previo de éxito.

El mercado Insurtech cerró 2022 en 8.000 millones de dólares de inversión a través de 470 acuerdos, lo que representa el segundo mejor periodo en cuanto a cantidad de alianzas desde que se tienen registros (2016). El dato es muy bueno, a pesar de suponer un 28% menos de inversión respecto a 2021, un ejercicio

en el que alcanzó el mayor grado de madurez del sector tradicional y en el que se alcanzaron los 11.000 millones de dólares en inversión ¹⁰.

Los principales mercados del sector continúan siendo los países con economías desarrolladas, siendo Europa y Norteamérica los mercados más grandes, además contando con el auge de las economías asiáticas que se ha instalado como el mercado emergente. Los países Latinoamericanos y africanos aún se encuentran algunos pasos detrás que sus contemporáneos del sector.

La inversión canalizada por el sector Insurtech a nivel global ascendió a US\$1.390 millones durante el primer trimestre de 2023, lo que representa un aumento del 37,6% respecto al trimestre anterior, reveló el último “Global Insurtech Report” de Gallagher Re.

En los primeros meses del año, el tamaño promedio de las transacciones aumentó un 25,3%. Sin embargo, el número de acuerdos cerrados se mantuvo estable.

La inversión en Insurtechs especializadas en seguros generales se disparó más de 53%, hasta US\$ 967,89 millones. Mientras tanto, también creció la recaudación de fondos por parte de las aseguradoras de vida y salud. Creció un 9,6% hasta US\$ 420.730.000.

Por tanto, la financiación total en las primeras etapas fue de 423.590.000 dólares EE. UU. Sin embargo, la financiación inicial para las Insurtechs de vida y salud disminuyó un 44,3% en comparación con el cuarto trimestre de 2022, hasta 119.040.000 dólares estadounidenses.

Según este informe, la financiación total a nivel mundial sugiere que 2023 puede marcar un regreso a niveles más “normales” de financiación de Insurtech. Antes de 2021, el 62% de las inversiones se realizaban a través de megarrondas mientras que en 2022 se situaban en el 41% ⁹.

Según Insurtech Global Outlook 2023, los cinco retos a los que se enfrenta el sector asegurador derivado de comportamiento del sector Insurtech, y que desvelan que las preocupaciones y áreas en las que se centrarán son: la sostenibilidad,

la ciberseguridad, la distribución inteligente, los modelos de seguros bajo demanda, y la implicación de las empresas tras los cambios sociales de los últimos años.

Insurtech se centra en el cliente y en el onboarding de este, por ende, no solo se realizan esfuerzos para elaborar productos cada vez más personalizados, sino que también se busca que sean lo más accesibles posible desde plataformas web, apps móviles y dispositivos con internet.

Top 10 Insurtech Unicorns of 2023

Las Insurtech más valoradas hoy¹¹, abarcando aseguradoras full-stack, proveedores de Medicare, proveedores de plataformas, proveedores de soluciones de seguros empresariales y seguros de vida, entre otros tipos de Insurtech, son:

10. Accelerant: 2.000 millones de dólares

Accelerant es una empresa de tecnología basada en datos que ofrece a los suscriptores soluciones de intercambio de riesgos y análisis de datos. Respaldada por Eldridge, la empresa de capital riesgo del copropietario del Chelsea FC Todd Boehly, Accelerant ha generado 343 millones de dólares en tres rondas, y también ha recibido inversiones de Barings. Accelerant, considera a los aseguradores como sus miembros, les proporciona datos transparentes, tecnología diferenciada y análisis dinámicos, lo que, según afirman, constituye la receta para un crecimiento rentable. Esta Insurtech presta apoyo a suscriptores de Estados Unidos, Australia, Reino Unido y Europa continental.

9. Newfront: 2.200 millones de dólares

Newfront Insurance, con sede en California, se especializa en la distribución y gestión de seguros empresariales y beneficios para empleados. Fundada en 2017, Newfront aprovecha las soluciones internas para ayudar a generar flujos de ingresos a través de comisiones de corretaje. La Insurtech también es propietaria de una solución que agiliza el proceso de cumplimentación de

formularios de solicitud a través de múltiples transportistas utilizando un único conjunto de respuestas, facilitado a través de la automatización. La empresa está dirigida por su consejero delegado, Spike Lipkin, el empresario que fundó Opendoor.com, una empresa valorada en unos 3.000 millones de dólares.

8. ManyPets: 2.400 millones de dólares

Valorada en 2.400 millones de dólares, ManyPets (antes Bought By Many) es una aseguradora centrada en mascotas fundada por Guy Farley y Steven Mendel en 2017. Tras expandirse desde el Reino Unido a otras regiones, incluida Suecia, la Insurtech ha ampliado recientemente sus servicios a los propietarios de mascotas en Estados Unidos. Ahora opera en 40 estados de EE. UU., lo que la convierte en una empresa activa en el 85% del sector de seguros para mascotas de Estados Unidos. ManyPets amplió sus servicios con la adquisición de la aseguradora Digital Edge, que fue posible gracias a los 483 millones de dólares de financiación total generados en siete rondas de financiación. Actualmente valorada en 2 400 millones de dólares, ManyPets puede considerarse líder mundial en el sector de los seguros digitales para mascotas.

7. Ethos: 2.700 millones de dólares

Procedente de California, Ethos es una Insurtech especializada en ofrecer soluciones de seguros de vida con conciencia moral. La empresa obtuvo 300 millones de dólares en financiación de serie D durante el verano de 2021, consistente en una ronda de 200 millones de dólares en mayo seguida de una ampliación suplementaria de 100 millones de dólares. Este logro ha impulsado la valoración actual de Ethos hasta los 2.700 millones de dólares. En particular, la empresa ha atraído a un grupo diverso de inversores, que van desde empresas de capital riesgo de renombre como Sequoia Capital y General Catalyst, hasta entidades de inversión asociadas con celebridades notables como Will Smith y Robert Downey Jr.

6. Alan: 3.000 millones de dólares

Alan es una empresa francesa de Insurtech que ofrece soluciones digitales de seguros para empresas y particulares. Fundada en 2016, Alan ofrece una gama de productos de seguros, incluidos seguros de salud, seguros de accidentes personales y seguros de responsabilidad civil. La plataforma proporciona a los clientes una forma fácil y transparente de comprar pólizas de seguros, comparar coberturas y precios, y gestionar sus necesidades de seguros.

Además de productos de seguros, Alan también ofrece servicios digitales, como gestión de pólizas, gestión de siniestros y servicios telemáticos. Esto permite a los clientes gestionar fácilmente sus pólizas de seguros y hacer reclamaciones a través de la plataforma, haciendo que el proceso de seguro sea más cómodo y eficiente.

5. Digit Insurance: 4.000 millones de dólares

Aseguradora full-stack, Digit Insurance es una de las principales Insurtech de la India con la misión de ofrecer productos y servicios sencillos a sus clientes. La empresa amplió su oferta en 2018 tras adquirir ITI Reinsurance por 72,8 millones de dólares. También ha generado 585,6 millones de dólares en financiación a lo largo de nueve rondas, con inversión principal para los inversores de capital riesgo Peak XV Partners y TVS Capital Funds. Con un precio más reciente de 4.000 millones de dólares, el servicio completo de Digit Insurance es realmente completo, y cubre todo, desde seguros de coche, moto, comercio, viajes, salud y D&O, entre otros servicios.

4. Next Insurance: 4.000 millones de dólares

Con sede en California, Next Insurance es una aseguradora digital especializada en la cobertura de pequeñas empresas y emprendedores. Valorada en 4.000 millones de dólares, esta Insurtech ha recaudado un total de 881 millones de dólares desde su fundación, y más recientemente ha obtenido 250 millones de dólares en financiación de serie E con inversión principal de Battery Ventures

y FinTLV Ventures. Esta Insurtech, que ofrece seguros a medida a sus clientes, es conocida por sus pólizas asequibles y sencillas. Next Insurance se rige por el mantra “100% dedicado a los autónomos, 100% como deberían ser los seguros”.

3. Wefox: 4.500 millones de dólares

Fundada en 2015 como FinanceFox por Julian Teicke, Fabian Wesemann y Dario Fazlic, Wefox es una plataforma Insurtech que define su categoría y conecta a aseguradoras, distribuidores y clientes, para ofrecer al mundo un acceso sencillo a soluciones digitales de seguros. El objetivo es proteger a las personas mejorando los seguros a través de la tecnología.

A principios de este año recaudó 110 millones de dólares en su última financiación de serie D, gracias a sus buenos resultados en el primer trimestre de 2023.

2. Cualition: 5.000 millones de dólares

Fundada en 2017, Coalition combina una amplia cobertura de seguros con herramientas preventivas de ciberseguridad, acceso a análisis forenses digitales y respuesta a incidentes para ayudar a las organizaciones a identificar, mitigar y asegurar todo tipo de riesgos digitales. El unicornio Insurtech cuenta con 500 empleados y atiende a más de 160.000 clientes en todo el mundo.

Su seguro activo combina herramientas de ciberseguridad líderes en el sector, acceso a análisis forense digital y respuesta ante incidentes las 24 horas del día y una amplia cobertura de seguros para ayudar a las organizaciones a identificar, mitigar y asegurar el riesgo digital.

El año pasado cerró su más reciente serie F de financiación, recaudando 250 millones de dólares adicionales para aumentar su valoración de 3.500 a 5.000 millones de dólares. Es uno de los mayores proveedores de ciberseguros y seguridad en Estados Unidos y Canadá.

1. Devoted Health: 12.600 millones de dólares

Valorada en 12 600 millones de dólares, es uno de los mayores proveedores de Medicare de Estados Unidos y ofrece planes adaptados a las personas mayores. Con ofertas disponibles también para proveedores y corredores, la misión de Devoted Health es mejorar la salud y el bienestar de los estadounidenses mayores. Además, la empresa ofrece herramientas para ayudar a sus afiliados a navegar por los sistemas sanitarios con guías personales, aprovechando la última tecnología para permitir una experiencia simplificada a los afiliados. Al asociarse con los mejores proveedores, Devoted Health es capaz de mejorar la salud de sus afiliados.

El proveedor de Medicare ha recaudado 2.000 millones de dólares en financiación total en cinco rondas desde su creación, la más reciente de las cuales ha sido una ronda de Serie D de 1.200 millones de dólares con inversión principal de SoftBank Vision Fund y Uprising Ventures.

Podemos ver que la cadena de valor de los seguros ha cambiado totalmente su ADN y su misión de proteger y servir, a prevenir y predecir la actividad.

Los procesos en la cadena ahora son totalmente dinámicos e integrados, acelerados por los datos y por los cambios constantes que demandan los clientes.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El mercado Insurtech dominicano ha tenido un inicio muy prometedor. Con el desarrollo de estas nuevas Insurtechs en lugar y con una relación ya establecida entre estas y las compañías de seguros tradicionales ya las piezas han entrado en movimiento. Ahora es el momento de acelerar este movimiento apoyando y desarrollando el ecosistema idóneo para que las Insurtechs continúen mejorando el ecosistema asegurador gracias a su innovación. Un mayor apoyo es de suma importancia tanto del sector público como del sector privado. Las Insurtechs disponen de un valor inmenso para potenciar no solo el mercado asegurador sino toda la economía dominicana, promoviendo nuevas vías de empleo y una mayor seguridad disponible para toda la sociedad.

1. Resultados encuesta corredores de seguros:

- Los resultados se ajustan a lo esperado. Se nota que muchas quizás no manejan el volumen que les permita hacer mayores inversiones en tecnología.
- Cruzar los porcentajes de las respuestas positivas y las negativas con el tamaño de la empresa de corretaje.
- Esa pregunta se conecta con la anterior sobre si saben exactamente qué es una Insurtech: reflejan desconocimiento.
- Importancia de volver a hacer la encuesta el próximo año para ver cómo ha cambiado la percepción de las Insurtechs.

2. Resultado encuesta Aseguradoras, Reaseguradoras y ARS

Sobre la pregunta de nombrar a una Insurtech dominicana, la mayoría dice Unit: probablemente se deba a desconocimiento de las verticales de Insurtech. Hay una asociación general de Insurtech con aseguradoras digitales con soluciones propias de seguros digitales.

La respuesta a la preg. 22, donde se muestra que ven las Insurtechs como competencia directa de las empresas aseguradoras refuerza la idea de que el concepto de Insurtech que se maneja es el de aseguradora digital.

3. Comentarios finales de los presentes:

La percepción de las aseguradoras es que las Insurtechs no les llega, o no logran identificar las contribuciones que pueden ser realizadas. Sin embargo, por detrás sí están haciendo cosas y tratando de reducir la brecha. El sector financiero ha avanzado más rápido que el sector seguro donde se ve una colaboración entre Fintech y banca tradicional, que todavía no es el caso en Insurtech. En otros mercados vemos alianzas de Insurtechs con otros jugadores, como fabricantes de vehículos y Insurtech 2.0 que es embeber el seguro desde que nace la oportunidad: comprar el carro con seguro, la casa con seguro, el celular con seguro.

Aunque la penetración del seguro complementario es baja con respecto al PIB¹¹, la penetración del seguro general es alta en el sector de salud por el Régimen Subsidiado: la gran mayoría tiene un plan básico de salud, algo no usual en otros mercados.

En el primer cuatrimestre del año, durante el congreso “Tendencias de Reaseguros, expectativas para República Dominicana y el Caribe”, el economista José Luis de Ramón, explicó que a pesar de que se creció un poco en los últimos años, alcanzando el 1.4% en 2022 en primas emitidas como porcentaje del producto interno bruto (PIB), la RD está por debajo de la mayoría de los países de América Latina.

La penetración del seguro sigue siendo baja en el país: menos del 2% en seguros no obligatorios¹¹. Aún hay un segmento de la población que es el más vulnerable, que más necesita seguro. Es por eso que, el presidente de la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores (CADOAR), James Garcia, ha destacado que se trabaja para llegar al público de más bajos recursos. “Hay que lograr que cada persona esté asegurada y para ello tenemos que tener productos que sean relevantes y saber que estamos en una isla con exposición a catástrofes naturales permanentes. Hay que estar asegurado porque es la forma de proteger los capitales”¹².

En toda la información que hemos visto, vemos que debe haber un complemento con el usuario o beneficiario final, por lo que se destaca una falta de conocimiento. Es también interesante ver la percepción que tiene el mismo cliente final.

Retos a futuro:

- Apertura, disponibilidad, infraestructura y regulación para lograr una base de datos estándar que se pueda utilizar tanto en el sector privado como en el público. Junto a la “APIficación” de los sistemas, esto da consigo a la interoperabilidad del sector y lo convierte inclusivo para todos los grupos de interés.
- Impedimentos y/o áreas grises dentro de la regulación actual. Por ejemplo: la habilitación de innovaciones financieras y tecnológicas para la operatividad de la cadena de valor y de suministro del sector; otorgamiento de financiamiento a este tipo de actores; entre otros.
- Educación y resistencia al cambio del público objetivo de las Insurtech, así como de otros grupos de interés.
- Sistema “legacy” dentro del sector asegurador y monopolios con algunos tipos de seguros tradicionales, pudiendo esto interpretarse como competencia desleal y como un desincentivo a la entrada de nuevos actores al mercado.

Recomendaciones:

- Existe mayor facilidad de crear modelos de negocio factibles en la República Dominicana para ser exportados o replicados en otros países. Esta ventaja puede utilizarse para captar y acceder a inversión nacional y/o extranjera, aspecto que aún hace falta en las Insurtechs. Esto también puede ayudar al país a visibilizarse como un “laboratorio por excelencia”.
- Incentivar la educación financiera y las capacidades tecnológicas desde temprana edad. Existen notables oportunidades de mejora en el entendimiento y manejo de información que tienen los usuarios finales para tomar una decisión sobre productos y servicios del sector salud y del sector financiero. A su vez, es necesario contar con mayor y mejor talento local capacitado en las áreas tecnológicas para cubrir las vacantes del mercado.
- Especializarse en algo y dejar que otro se especialice: hay entidades que tratan de abarcar la cadena de valor completa. O te dan un servicio a medias porque entiende que eso compiten con lo que ellos hacen y quieren sacarlo.
- Sería de gran apoyo que el sector financiero tradicional pueda capacitar a sus talentos en análisis de riesgo y análisis de crédito en sectores como los Insurtech, pues, actualmente se hace una mayor evaluación al garante que al negocio que mayormente sus activos son intangibles.
- La Superintendencia de Seguros, ADOCOSE, CADOAR y ADOFINTECH, como organismos que agrupan a parte de los actores tradicionales, pueden jugar un rol a nivel de mercado para estandarizar la data (Open Insurance).

Un gran desafío es mantener el ritmo de la velocidad de las tecnologías emergentes. Por lo que una de nuestras prioridades es crear un marco regulatorio que sea abierto y adaptable para evolucionar y crecer con los desarrollos en curso. Como consecuencia de este estudio, iniciamos una fase de consulta y comenzamos a hablar con las partes interesadas de todo el sector sobre cómo podemos evolucionar y abordar los problemas emergentes del sector. Por lo tanto, ¡nos esforzamos por desafiarnos constantemente a nosotros mismos!

APÉNDICE

CIBERSEGURIDAD

El aumento y el progreso del ciberespacio han posibilitado que las amenazas de los sistemas que lo forman puedan repercutir sobre una gran amplitud de situaciones, acciones y sujetos.

La falta de una sólida infraestructura de ciberseguridad podría impactar negativamente a las Insurtechs en múltiples formas. En primer lugar, la vulnerabilidad ante ciberataques podría comprometer la información confidencial de los clientes, erosionando la confianza en la plataforma y generando posibles repercusiones legales. Además, la interrupción del servicio debido a ataques cibernéticos podría ocasionar pérdidas financieras significativas y dañar la reputación de las Insurtechs, afectando su viabilidad a largo plazo y su capacidad para atraer a nuevos clientes e inversores. Por lo tanto, la ciberseguridad es fundamental para garantizar la estabilidad, la confianza y el crecimiento continuo de las Insurtechs.

La defensa tecnológica pasa, en principio, por lo que se denomina en el argot popular como la ciber higiene. Con esta expresión se busca amparar hábitos saludables o preventivos en temas de ciberseguridad, como contraseñas robustas, evadir descargas y sitios web no seguros, entre muchas otras acciones. Resulta indispensable tener las medidas técnicas adecuadas: deben considerarse antivirus, cortafuegos y actualizaciones permanentes.

La penetración de las nuevas tecnologías afecta a la industria aseguradora en dos áreas: en primer término, en tanto que compañías donde la digitalización ha alborotado los procesos y se acumulan magnas bolsas de datos críticos, y como proveedores de defensa, que forman una nueva y prometedora área de actividad. Por todo esto, la ciberseguridad es más relevante en este que en ningún otro sector.

La existencia de amenazas de ciberseguridad aumentará con el crecimiento del Internet de las cosas. Por lo que, el seguro cibernético es cada vez más importante para las organizaciones debido a la creciente frecuencia y gravedad de las ciberamenazas.

El seguro cibernético es un tipo de póliza de seguro que ofrece cobertura contra pérdidas financieras resultantes de ciberataques, fraude de identidad, violación de datos y otros sucesos relacionados. La cobertura ofrecida por las pólizas de seguro cibernético puede variar, pero a menudo incluye gastos tales como el coste de la respuesta y la recuperación después de un evento cibernético, así como la indemnización por pérdidas tales como daños a los datos, interrupción del negocio y robo de fondos. Las pólizas de seguro cibernético también pueden proporcionar acceso a recursos y experiencia para gestionar las secuelas de una violación de datos, como fraude de identidad, relaciones públicas y servicios de control de crédito. El objetivo del ciberseguro es ayudar a las organizaciones a gestionar los ciberriesgos financieros y operativos asociados a las ciberamenazas.

La ciberseguridad se encuentra a la delantera de las preocupaciones de los operadores económicos y del sector público; sin embargo, las coberturas únicamente serán efectivas si existen soluciones colectivas para enfrentar el riesgo de manera apropiada. A medida que los mercados de seguros cibernéticos maduren, se deberá empezar a valorar si estas pólizas habrán de ser imperativas, como son las de responsabilidad civil, adaptadas a los diferentes ámbitos; esto facilitaría un grado complementario de seguridad para las compañías y los clientes ¹³.

Durante casi 30 años, los seguros cibernéticos han cubierto pérdidas y gastos asociados con una creciente gama de amenazas cibernéticas: violación de datos, costo de notificación, responsabilidad de terceros, interrupción de negocios, extorsión cibernética, daños a la reputación y muchos otros. A medida que se amplía la cobertura, más compañías están comprando seguros cibernéticos y aprovechando la protección que ofrecen. Las reclamaciones cibernéticas y los pagos se han incrementado en forma conjunta: las principales aseguradoras cibernéticas informan de un aumento en el volumen de reclamaciones cada año.

El ransomware causó alrededor del 81% de las reclamaciones que implican pérdidas por gastos de recuperación. El 27% de las reclamaciones de violación de datos y el 24% de las reclamaciones de primera parte tenían exclusiones dentro del paquete de seguros que resultaron en no pago o pagos parciales. 1.153 siniestros de ciberseguros en 2022 se debieron a estafas de compromiso de correo electrónico empresarial¹⁴.

En los últimos cinco años, se ha producido un aumento sustancial, cercano al 50%, en el número de empresas que contrataron ciberseguros. Se prevé que el coste de las primas de los ciberseguros siga aumentando en los próximos 5 años. Para 2025, se prevé que el mercado mundial de los ciberseguros crezca hasta unos 22.000 millones de dólares estadounidenses, lo que representa duplicar su tamaño actual¹⁵.

Entonces, ¿por qué hay escepticismo sobre la capacidad de respuesta de los seguros ciberneticos? Con demasiada frecuencia, las pólizas ciberneticas se combinan con las pólizas de daños, responsabilidad civil y delitos, en particular sobre cómo estas pólizas responden a las reclamaciones ciberneticas. Muchas organizaciones y medios de comunicación esperan erróneamente que las pérdidas ciberneticas estén totalmente cubiertas por pólizas no ciberneticas.

El riesgo cibernetico puede resultar en múltiples formas de pérdida que no se excluyen tradicionalmente en las pólizas de daños, responsabilidad civil y delitos. Pero a medida que las aseguradoras ven un aumento en el volumen de reclamaciones en pólizas no ciberneticas, están monitoreando de cerca ese riesgo "cibernetico silencioso" y excluyendo a los ciberneticos de las líneas de seguros tradicionales.

Esto muestra la importancia de obtener cobertura bajo una póliza cibernetica afirmativa que se adapta a las exposiciones específicas de una organización y ofrece una mejor oportunidad para que los seguros respondan. A medida que las amenazas ciberneticas se vuelven más dañinas económicamente y que las líneas de seguros tradicionales se retiran de cubrir los eventos ciberneticos, la cobertura cibernetica afirmativa es una cada vez más vital.

A medida que el mercado mundial de los ciberseguros siga expandiéndose, será interesante ver cómo se adaptan las aseguradoras al cambiante panorama de amenazas y a la evolución de los ciberriesgos.

ADOFINTECH

Es una asociación sin fines de lucro que agrupa empresas FinTech en la República Dominicana, para que crezcan con sus experiencias y conocimientos, compartan y contribuyan con diferentes perspectivas, procurando mejorar y aportar nuevas ideas que reformulen la forma de entender y prestar servicios y lograr mayor inclusión financiera.

Desde su constitución en 2018, han apoyado y liderado el fortalecimiento del ecosistema FinTech, a través de acuerdos institucionales nacionales e internacionales, colaborando en el desarrollo de un marco regulatorio y realizando actividades que promuevan mayor inclusión financiera vía las Fintech.

Misión

Ser catalizadores del desarrollo FinTech a través de un ambiente en el que se promueva la integración de los actores del sistema financiero, organismos públicos, reguladores, empresas y los inversionistas.

Visión

Ser el catalizador de la inclusión financiera en la República Dominicana y posicionarnos como el referente de FinTech en la región.

Valores | Credibilidad | Ética | Institucionalidad | Impacto Social

Contacto

Dirección: C. Rafael Augusto Sánchez, Santo Domingo, Rep. Dom.

Horario: lunes a viernes de 8:30AM a 5:30 PM

Teléfono: +1 (809) 931-1908

Email: contacto@ADOFINTECH.org



@adofintech_oficial



@adofintech



@adofintechO



@AsociacionFinTech



@AdoFinTech

BARNA MANAGEMENT SCHOOL

Fue fundada en 1999, desde entonces han desarrollado programas educativos orientados a la transformación del pensamiento directivo y a la formación de profesionales del sector público y privado, que se distingan por su vocación directiva, visión global y compromiso al cambio a largo plazo. Fomentando así, la responsabilidad del directivo como agente de cambio e inculcando el componente ético en la toma de decisiones.

En el año 2000 fueron reconocidos como el primer Instituto de Educación Superior Especializado de la República Dominicana por la Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología bajo la Ley 139-01.

Misión

Contribuir a la formación para la dirección, con una visión integral, humanista y un liderazgo capaz de transformar las organizaciones y la sociedad, generando progreso y bienestar compartido.

Visión

Ser reconocida en República Dominicana, el Caribe y Centroamérica como una escuela líder en formación para la dirección por su contribución al crecimiento y desarrollo de la región.

Valores

- **Integridad**, para mantener la coherencia entre el pensar, el querer y el actuar.
- **Compromiso**, con la sociedad, las personas, egresados y alumnos
- **Prudencia**, como principio rector para la toma de decisiones personales y directivas.
- **Servicio**, fomentado por una actitud continua de dedicación a los demás.

Contacto

Dirección: Calle Dr. Heriberto Pieter No.34, Av. John F. Kennedy 34,
Santo Domingo. Teléfono: (809) 683-4461. Email: info@barna.edu.do



@bbabarna
@barnamanagementschool



@barnalicenciaturas
@barnamanagementschool



@BarnaManagement



@BBABarnaLicenciaturas
@BarnaManagementSchool



@bba.barna
@barnamanagement



@bbabarnalicenciaturas
@barnamanagementschool

AGRADECIMIENTOS

Expresamos agradecimiento a todas las Insurtech en el mercado dominicano por su colaboración invaluable durante todo el proceso de desarrollo. Sus aportes oportunos y disposición para compartir información fueron fundamentales para el éxito de este libro.

De igual forma, agradecemos a los Gerentes de producto, Gerentes de marca y comunicación, Gerentes de mercadeo, VP's comerciales, de mercadeo y Desarrollo Corporativo, así como a los Directores Generales de las principales aseguradoras presentes en la República Dominicana, cuya participación activa en las entrevistas y encuestas proporcionó una perspectiva valiosa sobre el sector asegurador en el país.

También se reconoce y agradece a los intermediarios de seguros afiliados en la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (Adocose) por su colaboración en la recolección de información, su participación fue fundamental para enriquecer el análisis y comprensión del mercado asegurador.

Asimismo, se agradece a Adofintech y a Barna licenciaturas por su contribución en tiempo, recursos y disponibilidad para que este libro se pudiera escribir, su apoyo y guía fueron esenciales en todo el proceso, especialmente a los estudiantes de la cohorte 2020 de la Licenciatura en Dirección Empresarial, cuya ayuda en la revisión de literatura y la construcción de encuestas fue invaluable. Su dedicación y esfuerzo contribuyeron significativamente al desarrollo y culminación de este escrito.

Agradecemos a la Superintendencia de Seguros.

REFERENCIAS

- 1** Superfinanciera, IAIS (2017) FinTech Developments in Insurance industry
 - 3** Digital Insurance LatAm (2023, julio).
https://www.digitalinsurance.lat/_files/ugd/5da947_e96240fca5544016a8accd-ff8c670a4a.pdf
 - 4** <https://futureLatAm.com/las-Insurtech-rompen-el-pesimismo-pandemico-con-un-gran-impulso-a-su-financiacion/>
 - 5** <https://communityofinsurance.com/2019/02/20/la-fragmentacion-de-la-cadena-de-valor-en-los-seguros/>
 - 6** Pradeep Ravi, Kanhaiya Kathoke, Vineet Kumar (2023). On-Demand Insurance Market by Coverage (Travel Insurance, Event Insurance, Renter's Insurance, Electronic Equipment Insurance, Others), by End User (Individuals, Businesses): Global Opportunity Analysis and Industry Forecast, 2023-2032.
 - 8** Banco Central República Dominicana (2023). Resultados preliminares de la economía dominicana Enero – Septiembre 2023.
 - 9** Andrew Johnston – Global Head of Gallagher Re (2023). Global Insurtech Investment Trends. Top 20 Insurtech Investors.
 - 10** González Paloma (2023). Las inversiones en Insurtech alcanzan los 8.000 millones de dólares en 2022. Disponible en Future Blog de innovación para el sector asegurador: <https://future.inese.es/las-inversiones-en-Insurtech-alcanzan-los-8-000-millones-de-dolares-en-2022/>
 - 11** Clere, Alex (2023). Insurtech Magazine. Top 10 Insurtech Unicorns of 2023. Disponible en: <https://Insurtechdigital.com/top10/top-10-Insurtech-unicorns-of-2023>
-

-
- 12** Pascal, Kevin (2023). RD es de los países de América Latina con más baja penetración de seguro. Hoy: guardianes de la verdad. 24 marzo, 2023 disponible en: <https://hoy.com.do/rd-es-de-los-paises-de-america-latina-con-mas-baja-penetracion-de-seguro/>
- 13** López Jiménez, D. (2020). Recensión. Blockchain: aspectos tecnológicos, empresariales y legales. Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad 10(18). <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a10n18.497>
- 14** Nivedita James Palatty (2023). 64 Cyber Insurance Claims Statistics 2023-2024. Astra. Disponible en: <https://www.getastral.com/blog/security-audit/cyber-insurance-claims-statistics/>
- 15** Statista. (2023). Cyber insurance – Statistics & Facts. <https://www.statista.com/topics/2445/cyber-insurance/>

MATERIAL CONSULTADO

Hiscox. (2021). **The Hiscox Cyber Readiness Report 2021.** <https://www.hiscox.co.uk/cyberreadiness#>

Javelin. (2021). **2021 Identity Fraud Study: Shifting Angles.** javelinstrategy.com/content/Javelin-2021-Identity-Fraud-Study

Schueffel, Patrick (9 de marzo de 2017). **«Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech».** Journal of Innovation Management (en inglés) 4 (4): 32-54. ISSN 2183-0606. Archivado desde el original el 15 de marzo de 2017.

Asociación Española de Fintech e Insurtech (2023). **Libro blanco de Insurtech 2.0.**

Baumann, N. (2018). **A catalyst for change How fintech has sparked a revolution in insurance.**

Jubraj, R., Watson, S., & Tottman, S. (2017). **The Rise of Insurtech.**

Friedman, S., Gandhi, M., & Purowitz, M. (2018). **Insurtech entering its second wave.**

Wolstenholm, J. (2019, November 01). **Insurtech: The Future of Insurance, Explained.**

Eti, S., Dinçer, H., Meral, H. et al. **Insurtech in Europe: identifying the top investment priorities for driving innovation.** Financ Innov 10, 38 (2024). <https://doi.org/10.1186/s40854-023-00541-y>

Ahmad, S., & Saxena, C. (2022). **Internet of Things and Blockchain Technologies in the Insurance Sector.** In 2022 3rd International Conference on Computing, Analytics and Networks (ICAN) (pp. 1-6). IEEE.

J.S. Bittini, S.C. Rambaud, J.L. Pascual, R. Moro-Visconti (2022) **Business models and sustainability plans in the Fintech, Insurtech, and PropTech industry: evidence from Spain Sustainability**, 14 (19) (2022), p. 12088

KPMG (2022). Pulse of Fintech H2'22. **Global analysis of Fintech investments.** Available at: <https://kpmg.com/xx/en/home/industries/financial-services/pulse-of-Fintech.html>.

Simona Cosma and Giuseppe Rimo (2024). **Redefining insurance through technology: Achievements and perspectives in Insurtech, Research in International Business and Finance**, Volume 70, Part A, <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2024.102301>.

Kiwanuka, Archillies, and Athenia Bongani Sibindi (2024). **“Digital Literacy, Insurtech Adoption and Insurance Inclusion in Uganda”** Journal of Risk and Financial Management 17, no. 3: 119. <https://doi.org/10.3390/jrfm17030119>

Bharti, K., Agarwal, R. & Satsangi, A.K. (2024). **The transformative service performance of InsurTech companies:** using PLS-SEM and IPMA approach for examining the purchase behavior of InsurTech customers. J Financ Serv Mark. <https://doi.org/10.1057/s41264-024-00275-7>

Piotr Tereszkiewicz, Ewa Cichowicz (2024). **Findings from the Polish InsurTech market as a roadmap for regulators, Computer Law & Security Review**, Volume 52. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2024.105948>.

Ahmad, S., Saxena, C., Islam, S., & Karim, R. (2024). **Impact of Insur-Tech on the Premium Performance of Insurance Business.** SN Computer Science, 5(1), 138.

Duta, L., & Auwal, B. (2024). **Blockchain, InsurTech, and Smart Contracts: A Review of Compliance and Digital Shifts.** In ICSDI 2024: 2nd International Conference on Sustainability: Development and Innovation. Springer.

Yunita, I. (2024). **Development, Risk and Legal Aspect of Fintech, Insurtech and Proptech in Indonesia.** MSJ: Majority Science Journal, 2(1), 390-399.

Grassini, F. A. K. (2024). **Defensa del Consumidor de Seguros: un análisis de la inclusión de prácticas y cláusulas abusivas en los contratos de seguros en Argentina y su control administrativo previo.** Editora Dialética.

Arteaga, J. R. (2023). **INSURTECH LA CARRERA POR INNOVAR EN LOS SEGUROS.** Forbes México, 48-48.



Licenciatura en Dirección Empresarial.
Asociación Dominicana de Empresas Fintech.

Copyright © 2024
ISBN: 978-9945-9277-4-0