

# NUEVOS SEGUROS EN LA ERA DIGITAL

*On demand y Usage based*

Por Martín Zapiola Guerrico  
mzg@zgabogados.com.ar



## Seguro *On demand*

- Necesidades de la economía digital que no pueden resolver los seguros convencionales

### CONTROL Y GESTIÓN DIGITAL DE LOS SEGUROS:

- » Hoy las personas tienden a buscar la **satisfacción inmediata** de sus deseos, sean estos meros deseos mundanos o la rápida resolución de un problema.
- » Asimismo, como todo organismo vivo, siguen el “**principio del mínimo esfuerzo**”: lograr su objetivo con el menor esfuerzo posible.
- » **Pueden acceder a todo tipo de bienes o servicios** (comprar cualquier cosa, contratar un paquete turístico u obtener una partida de nacimiento), simplemente **desplazando su pulgar por la pantalla del celular**.
- » Pretenden lo mismo para contratar y gestionar sus seguros.



## Seguro *On demand*

- Necesidades de la economía digital que no pueden resolver los seguros convencionales

### **SHARING ECONOMY (ECONOMÍA COLABORATIVA):**

» La economía colaborativa es un mercado que utiliza plataformas digitales para conectar **la oferta y la demanda de activos o servicios infrautilizados**. (vg: *Airbnb* o *Uber*).

*Por ejemplo:* por **Airbnb** el dueño o poseedor de una propiedad inmueble puede ceder su uso a terceros -en forma temporaria y mientras no la usa- mediante el pago de una suma de dinero.

*Otro ejemplo:* **Uber** permite al propietario o usuario de un vehículo a utilizarlo -cuando no lo usa para sus necesidades particulares- para transportar pasajeros y obtener un beneficio económico adicional.

» Dado que el bien en cuestión tiene un **uso particular** y un **uso comercial**, en forma **alternativa** e **intermitente**, ello plantea dificultades para los seguros convencionales.



# Seguro *On demand*

## - Características del seguro *on demand*

### ¿CÓMO RESUELVE LAS NECESIDADES MENCIONADAS?

» La cobertura está directamente vinculada al tiempo en que el bien asegurado está en uso y "sujeto a riesgo", por contraposición a los seguros tradicionales donde la cobertura se activa por períodos fijos y usualmente largos (vg. 1 año).

» El seguro puede ser **activado o desactivado en forma manual** por el asegurado (como si fuera un interruptor *on-off*) o en **forma automática**, de acuerdo a lo pactado en la póliza respectiva (vg. *Uber* o *Airbnb*)

» El cliente puede contratar el seguro **en forma digital** (desde su *smartphone* o computadora) **sin interactuar directamente con un intermediario** o representante de la aseguradora.



# Seguro *On demand*

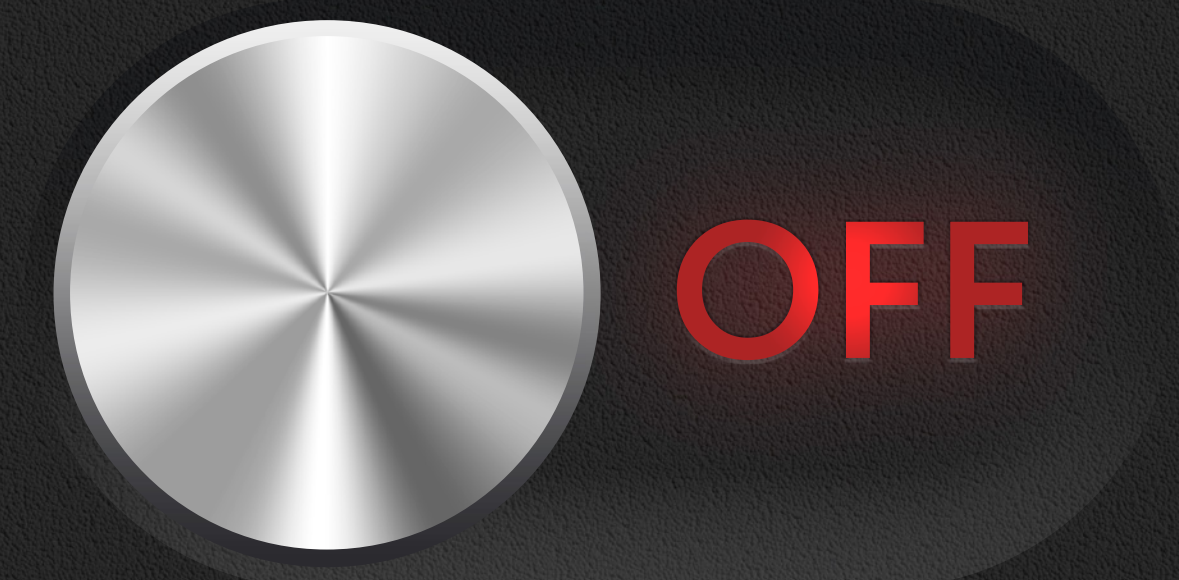
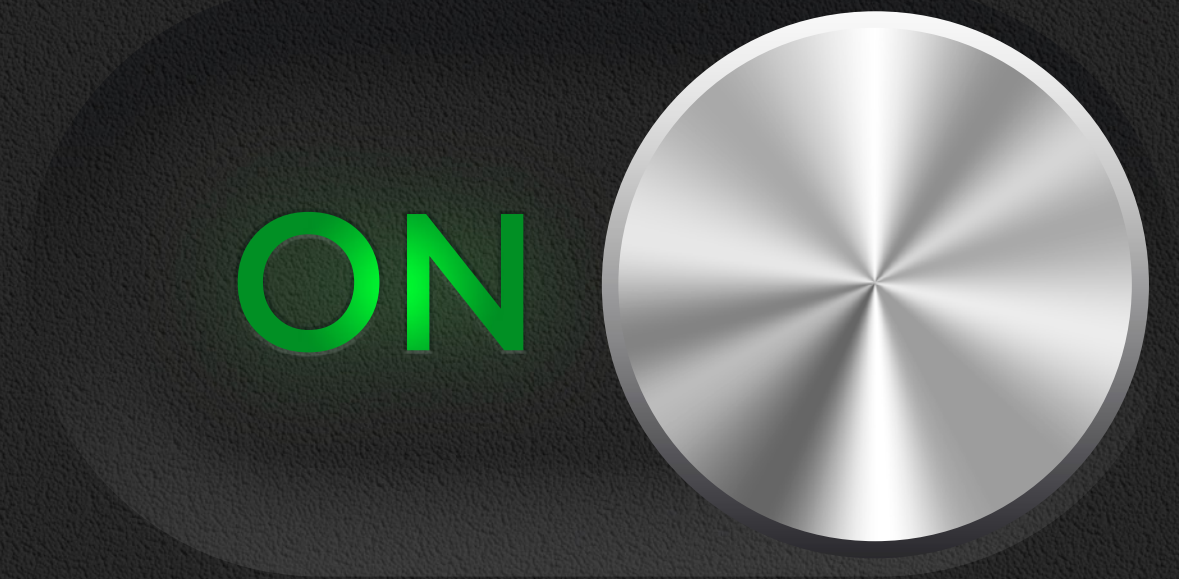
## - Seguros *on demand* vs. seguros convencionales

### DIFERENCIAS ESENCIALES

#### ① Activación de la cobertura:

» En los seguros convencionales, que otorgan cobertura por un **período fijo** (vg: 1 año), la cobertura normalmente **se activa con la suscripción del contrato** y cesa cuando la vigencia del seguro ha concluído.

» En los seguros *on demand*, la **vigencia del contrato** y la **activación de la cobertura no necesariamente coinciden** en su extensión o duración, si bien la activación sólo puede ocurrir mientras el seguro está vigente.



# Seguro *On demand*

## - Seguros *on demand* vs. seguros convencionales

### DIFERENCIAS ESENCIALES

#### ② Cálculo de la prima:

» Los seguros de período fijo –con cobertura activa durante toda su vigencia– **permiten que la aseguradora forme pools de asegurados con riesgos homogéneos en cuanto a su extensión temporal.** Se puede recurrir a la ley de los grandes números y a las estadísticas siniestrales para aplicar una prima pura adecuada para el riesgo cubierto.

» Los espacios de tiempo en los que es más probable que ocurra un siniestro **se compensan** con los lapsos donde esta probabilidad es más baja.  
(Ej: el conductor “dominguero”)

» **Los asegurados que utilizan poco su vehículo “subsidian” a los usuarios intensivos,** dado que todos pagan la misma tasa de prima.

Continúa en sig. pág.

### Diferencias Esenciales

Gráfico 1.  
Exposición a riesgo y cobertura en los seguros convencionales

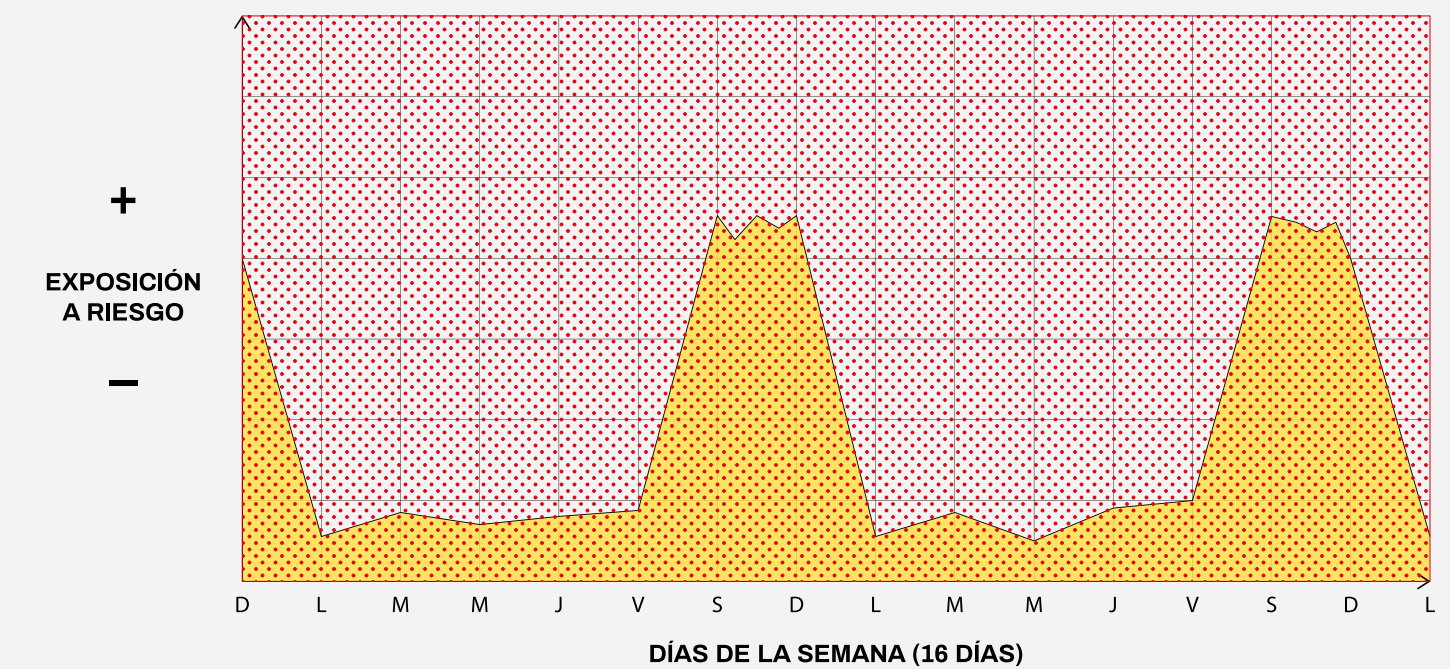
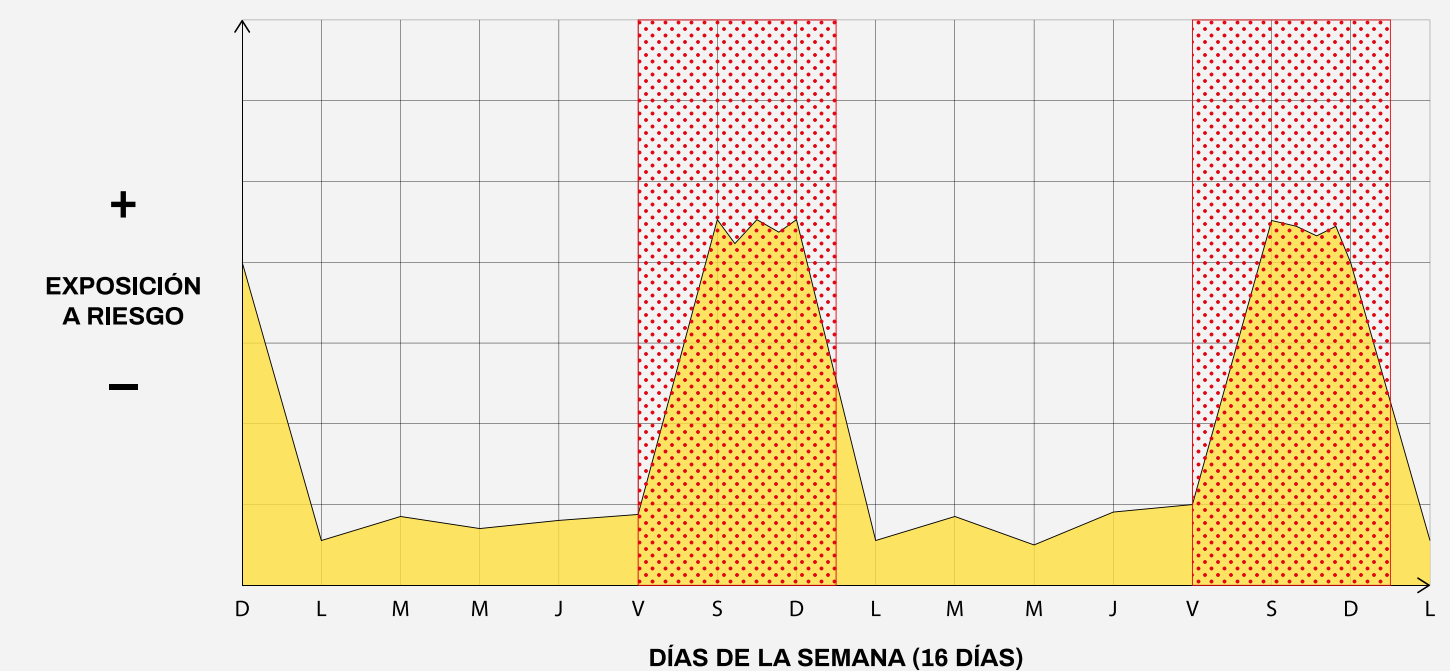


Gráfico 2.  
Exposición a riesgo y cobertura en los seguros *On Demand*



COBERTURA ACTIVADA

# Seguro *On demand*

## - Seguros *on demand* vs. seguros convencionales

### DIFERENCIAS ESENCIALES

#### ② Cálculo de la prima:

» En el seguro a demanda el asegurado razonablemente activará su cobertura en los períodos de mayor probabilidad siniestral. Siguiendo nuestro ejemplo, razonablemente el “dominguero” activará la cobertura al comienzo del fin de semana y la desactivará cuando termine.

» En este sentido, en los seguros a demanda básicamente hay picos y casi no existen valles.

» En el seguro a demanda **no existe un subsidio cruzado entre asegurados**, y nuestro “dominguero” podrá, en el mediano plazo, pagar significativamente menos prima que un usuario intensivo.

### Diferencias Esenciales

Gráfico 1.  
Exposición a riesgo y cobertura en los seguros convencionales

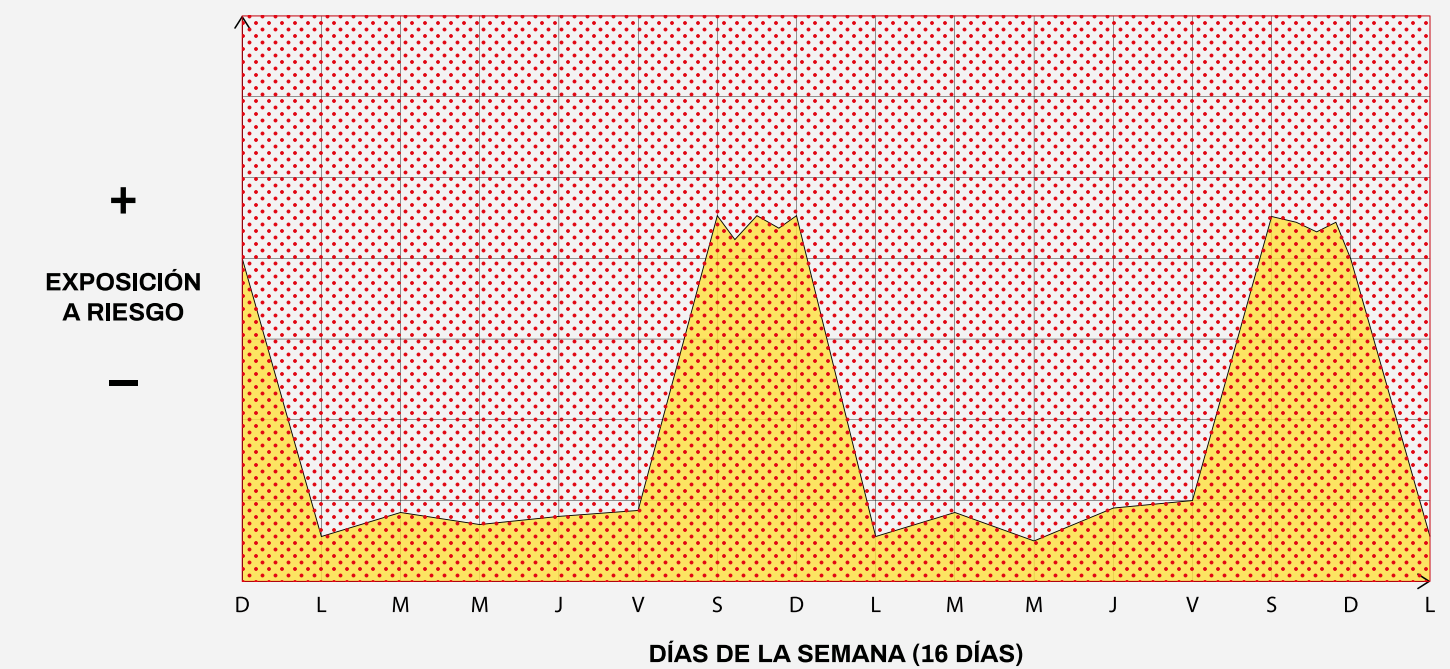
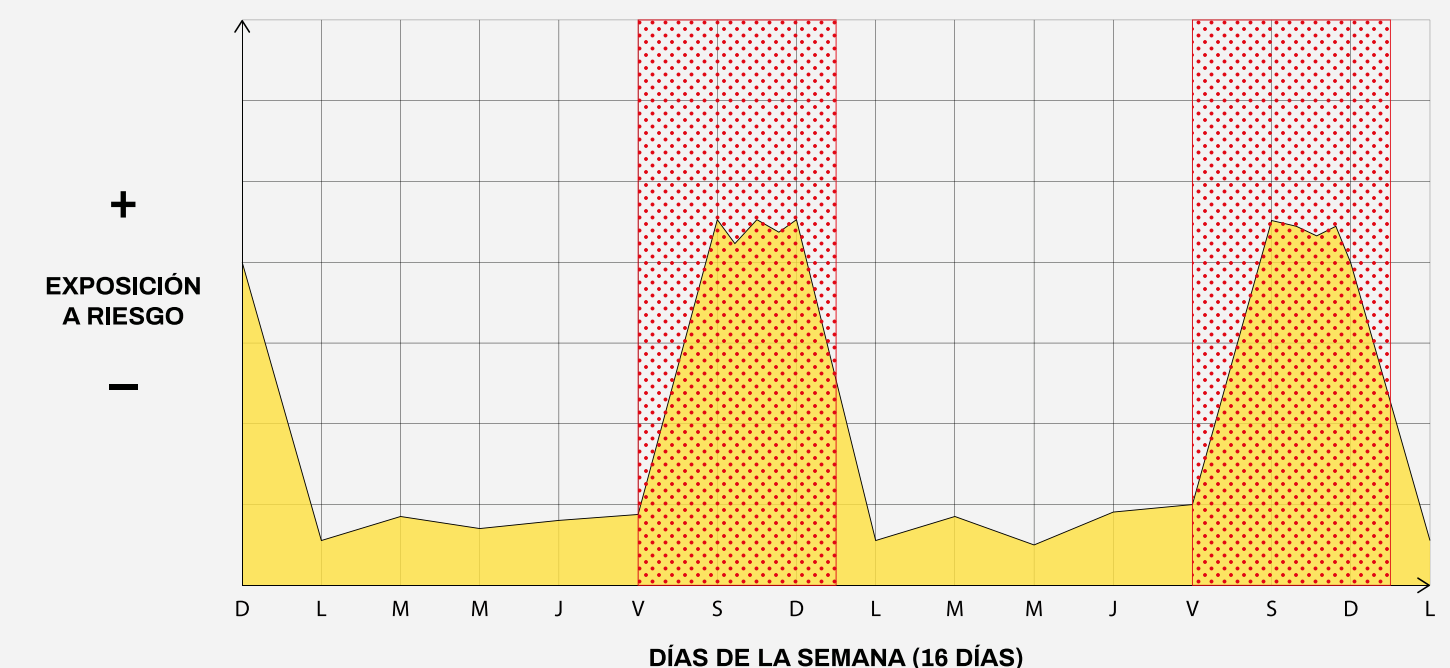


Gráfico 2.  
Exposición a riesgo y cobertura en los seguros *On Demand*



COBERTURA ACTIVADA

# Seguro *Usage based*

## - El problema de la asimetría informativa en la actividad aseguradora

### 1 INFORMACIÓN ASIMÉTRICA

» Normalmente **las aseguradoras tienen mucha menos información que sus potenciales asegurados sobre el riesgo que habrán de cubrir.**

» *La información asimétrica* ocurre cuando, dentro de una negociación, **uno de los partícipes tiene mayor conocimiento que su contraparte** respecto al objeto de la transacción.

» Esto produce efectos negativos, tanto en la **etapa pre-contractual** (*selección adversa*) como la **etapa post-contractual** (*riesgo moral*).

### Ejemplos

» Si una persona pretende contratar un **seguro automotor**, solo él sabe si utiliza su vehículo con poca o mucha asiduidad, si recorre rutas seguras o riesgosas, si tiene un estilo de conducción prudente o arriesgado, etc.

» Si alguien se presenta a contratar un **seguro de vida**, es probable que sólo él conozca si ha sido diagnosticado muy recientemente con una enfermedad terminal, o si tiene un modo de vida activo o sedentario o -en general- una actitud de cuidado hacia su salud psicofísica.





## Seguro *Usage based*

### - El problema de la asimetría informativa en la actividad aseguradora

#### ② SELECCIÓN ADVERSA

» La selección adversa ocurre cuando la aseguradora, por ignorar información sustancial, **decide asegurar un riesgo que de otra forma no hubiera asegurado o aplica una prima distinta a la que habría aplicado** de conocer la información en cuestión.

Ver ejemplos.

» Las aseguradoras procuran **neutralizar los efectos de la información asimétrica** -que es específica- **utilizando información estadística** -que es más genérica. Ello actúa en desmedro de los asegurados de menor riesgo, quienes terminan “subsidiando” el costo del seguro de quienes se exponen más.

» También existen mecanismos contractuales y normativos como: i) cláusulas de exclusión, ii) declaraciones detalladas de salud y exclusión de enfermedades pre-existentes, iii) nulidad de cobertura por declaración falsa o reticencia (arts. 5 a 10 LS).

#### Ejemplos

» En el **seguro de vida**, esto ocurriría cuando el asegurado **oculta su condición de fumador** u otras condiciones que impactan sobre su salud, o no es interrogado debidamente sobre las mismas por la aseguradora.



» En el **seguro automotor** ocurriría, por ejemplo, si el asegurador ignorase el **uso comercial del vehículo** asegurado o que su titular **conduce de manera imprudente**.

## Seguro *Usage based*

### - El problema de la asimetría informativa en la actividad aseguradora

#### ③ RIESGO MORAL

» El riesgo moral se produce una vez contratado el seguro, cuando **el asegurado** -por el mero hecho de tenerlo contratado- **modifica su conducta frente al riesgo.**

» Este cambio de conducta **es facilitado por el hecho de que la aseguradora no puede observarlo o controlarlo.**

*Ver ejemplo.*

» A nivel contractual las aseguradoras pueden **limitar el riesgo moral estableciendo una franquicia o deducible**, que pone a cargo del asegurado una determinada proporción del costo del siniestro y lo “asocia” en el eventual resultado siniestral.

» Ahora bien, ¿Qué ocurriría si las aseguradoras pudieran contar con **información relevante -y en tiempo real-** sobre la manera en que los asegurados utilizan los bienes cubiertos, o sobre los **hábitos de los asegurados** que impactan en su salud personal?

#### Ejemplos

» *El asegurado que comienza a dejar su vehículo con las llaves puestas o retira una alarma antirrobo para evitar su costo, o se vuelve más imprudente en su estilo de conducción.*



## Seguro *Usage based*

### - Las tecnologías involucradas en el seguro basado en el uso

- » Gracias al marcado desarrollo de tecnologías como la **Telemática**, **Big Data** y la **Inteligencia Artificial**, hoy las aseguradoras pueden obtener una enorme cantidad de datos enviados electrónicamente desde el vehículo, el hogar y la propia persona del asegurado. Pueden **procesarlos en tiempo real** y obtener -en base a los mismos- un perfil constantemente actualizado del riesgo que aseguran.
- » **Telemática**: es la aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a **la transmisión a larga distancia de información computarizada**. Utiliza dispositivos y sensores móviles para recabar y transmitir información al asegurador.
- » **Big data**: permite seleccionar y validar los datos relevantes y útiles para el asegurador, dentro de la inmensidad de información que se recibe.
- » **Inteligencia Artificial**: permite sacar conclusiones de los datos recibidos, elaborar el perfil del riesgo asegurado, y detectar situaciones de alto riesgo en el mismo momento en que se presentan.



# Seguro *Usage based*

## - Modalidades del Seguro Automotor basado en el uso

### » Pay As You Drive (PAYS). Pague según cuánto conduce.

El asegurado paga según el kilometraje según el kilometraje recorrido por el vehículo objeto del seguro, el cual es monitoreado por un dispositivo móvil.

### » Pay How You Drive (PHYD). Pague según cómo conduce.

La aseguradora determina el estilo de conducción del asegurado en base a los datos que recibe mientras éste conduce, y **esto le permite ajustar la prima que habrá de cobrar, en base a la concreta exposición a riesgo del asegurado en cuestión.**

› Se toman datos como: **velocidad promedio y máxima, hábitos de aceleración y frenado**, maniobras de encierro, **lugares** que se transitan, **tiempo del día** y **distancias** que se recorren, etc.

› **Estimula al asegurado a adoptar una conducta más prudente** que la que tenía al tiempo de contratar el seguro, mediante el aliciente económico de poder pagar **primas más bajas.**

### » Manage How You Drive (MHYD). Gestione cómo conduce.



## Seguro *Usage based*

### - Gestione cómo conduce: Un gran paso hacia la prevención del siniestro

» Las nuevas tecnologías le permiten a las aseguradoras ofrecer servicios de **prevención “proactiva” a sus asegurados** y esto se aplica no sólo al seguro automotor, sino a todas las ramas del seguro. Estos servicios pueden consistir en:

❶ **La promoción de un comportamiento menos riesgoso del asegurado.** *Ej: sistemas de alerta sobre riesgos inminentes, incentivos para modificar estilo de conducción (vg. gamificación)*

❷ **Acciones directas de mitigación del riesgo, en tiempo real (operadas con dispositivos tecnológicos).** *Ej: frenado remoto ante riesgo inminente de colisión.*

» Los beneficios de estos cambios trascienden el interés particular del asegurado, y se extienden a la comunidad en general.



# Seguro *Usage based*

## - Ejemplos en distintas ramas del seguro

### ASEGURADORA

### ACCIÓN

#### » Church Mutual



La aseguradora **Church Mutual** asegura a distintos **centros de culto** contra el riesgo de daños a la propiedad, entre ellos el de filtraciones de agua o congelamiento de ductos. Emite alertas escaladas en base a información de sensores remotos.

#### » The Hartford



La aseguradora **The Hartford** a **empresas de la construcción**. Para prevenir daños causados por agua entrega sensores y dispositivos que permiten alertas tempranas y, en su caso, el cierre remoto de válvulas hidráulicas. También utiliza dispositivos portables para detectar si los trabajadores utilizan equipos de seguridad y levantando pesos de manera ergonómica.

#### » Nationwide



La aseguradora **Nationwide** cubre flotas de **vehículos comerciales** y ofrece a sus asegurados cámaras que enfocan tanto al camino como al conductor. Se envían alertas de conducción o de signos de cansancio del conductor.

#### » EVO



La empresa tecnológica **EVO** trabaja para distintas aseguradoras en programas personalizados de salud. Recibe información de **actividad física y salud** y elabora perfiles personalizados de cada asegurado, para formularles desafíos concretos para que adopten comportamientos más saludables.

¡MUCHAS GRACIAS!

Por Martín Zapiola Guerrico  
mzg@zgabogados.com.ar

