

# Blockchain en el Sector Asegurador

UNA CLARA OPORTUNIDAD

JULIO 2018

La aparición de nuevas y no tan nuevas tecnologías e ideas de negocio, junto con algo (y en ocasiones, un poco más que “algo”) de marketing, están revolucionando sectores tan sólidos y fuertemente regulados como son el asegurador o el bancario, dando lugar a la aparición de nuevos actores que pueden poner en jaque a las organizaciones de largo recorrido, obligadas ahora a investigar e invertir en nuevas tecnologías.

Quizá, algunas de estas nuevas tecnologías, como Blockchain, tengan una aplicación más natural de lo que nos podríamos imaginar en un sector tan desarrollado como el asegurador. Veamos cómo.

Ya han transcurrido 10 años desde que Nakamoto publicara el artículo<sup>i</sup> que ha iniciado esta imparable “ola” del Blockchain a través del Bitcoin, pero no ha sido hasta estos últimos años cuando se ha producido una auténtica explosión de esta tecnología, buscando aplicaciones en sectores tan complejos como el asegurador.

Esta “ola” es tan solo una parte del movimiento InsurTech, (FinTech, RegTech, xxxTech...) en el que habitualmente, compañías de nueva creación, generan una nueva idea de negocio en un sector ya maduro apoyándose en nuevas tecnologías como Blockchain, Big Data, Machine Learning... y que generan una “rotura” en las cadenas de distribución y modelos de negocio habituales.

Solamente en España hay en torno a 100 compañías<sup>ii</sup> que se declaran a sí mismas como InsurTechs, proponiendo nuevas ideas y utilizando tecnología no habitual en el sector. Esto supone una amenaza y a la vez un gran estímulo para las grandes compañías del sector asegurador, tanto

empresas aseguradoras como empresas transversales e incluso organismos de este sector.

## Situación actual

En la actualidad los principales actores del sector (aseguradoras, brókeres o empresas tecnológicas) se alían para trabajar conjuntamente en casos de uso que tengan potencial en el mundo real, ya que una de las claves para que la tecnología Blockchain se extienda y muestre sus virtudes, es el **consorcio entre los actores**.

Tanto es así, que en torno a esta tecnología se han creado consorcios con el fin de trabajar iniciativas basadas en esta tecnología, específicos para el sector asegurador, como **B3i**, The Blockchain Insurance industry Initiative<sup>iii</sup>, como multisectoriales, caso del español **Alastria**<sup>iv</sup>.

Mientras, otras compañías trabajan con la tecnología Blockchain en soluciones y productos propios, como Axa, que ya ofrece un seguro que cubre al cliente ante

retrasos de vuelos con **fizzy**<sup>v</sup>, o Sanitas, que ha decidido delegar esta tarea de innovación en otras compañías creando una incubadora para startups especializadas en el mundo de la salud con el programa **Disruptive**<sup>vi</sup>.

Lo que sí está claro, es que **nadie quiere quedarse atrás**. El potencial se ve y no estar en primera línea puede suponer perder cuota en un mercado cada vez más competido.

## Las promesas de Blockchain

No es objeto de este texto entrar a explicar en qué consiste Blockchain y los DLTs, suponemos que el lector ya conoce los conceptos básicos de esta tecnología. Hay cientos de artículos, libros y conferencias donde se explica todo esto de un modo **magnífico**<sup>vii</sup>, así que saltemos a la siguiente casilla y centremos las bases para ver cómo utilizar en la vida real Blockchain.

El uso de la tecnología **Blockchain es ideal cuando existen múltiples actores trabajando en un mismo proceso**, así que, ¿dónde mejor que en el sector asegurador, donde tenemos a asegurados, compañías de seguros, reaseguradoras, brókeres, peritos, talleres u otros prestadores de servicios, reguladores, consorcios...?

En este escenario, la tecnología Blockchain ofrece:

- **Seguridad**, cada uno de los bloques donde se almacena información están firmados y asegurados mediante criptografía.
- **Transparencia**, donde todos los interesados pueden, potencialmente, tener acceso a la información relevante.
- **Inmutabilidad**, de modo que no se pueda manipular la información existente y se tenga trazabilidad

completa de lo sucedido en todo momento.

Todas estas promesas están bien, muy bien, pero al final, hay que hacer números y poner a la tecnología en su sitio mediante un estudio de coste / beneficio que justifique la inversión, que es el quid de la cuestión.

Pues bien, a las citadas promesas hay que añadir otras que resultan más que interesantes cuando ponemos esta tecnología en el contexto del sector del seguro, donde hay procesos, largos, a veces lentos, y donde tenemos múltiples intervinientes, cada uno con sus propios sistemas de información.

Y es que Blockchain puede aportar una reducción de costes importante al sector, ya que:

- Puede **simplificar la integración e intercambio de información** entre todos los actores intervinientes.
- Puede aportar una **mejora en la eficiencia de múltiples procesos**, acortándolos y sistematizándolos.
- Puede **acelerar el uso e intercambio de información estructurada en formatos electrónicos estandarizados**.

---

*Y es que Blockchain puede aportar una reducción de costes importante al sector*

---

¿Empezamos a hablar ya el mismo idioma?

## Acuerdo entre participantes

Todo no podrá conseguirse sin que exista un acuerdo entre los participantes de esta industria, acuerdo que podría alcanzarse, quizá también, con otras tecnologías.

Pero Blockchain en este caso está convirtiéndose en la excusa perfecta para alinear a los diferentes actores de la

industria aseguradora (y también en muchas otras) para **conseguir de un modo mutualizado, reducciones de costes, eficiencias en los procesos y en definitiva, un mejor servicio al cliente.**

Como ya hemos podido ver con los consorcios como B3i, este acuerdo está en camino, aunque aún no conseguido.

---

*Conseguir de un modo mutualizado, reducciones de costes, eficiencias en los procesos y en definitiva, un mejor servicio al cliente*

---

Uno de los motivos por los cuales no se ha consolidado este consenso entre actores y materializado con pasos más sólidos, es posiblemente la existente incertidumbre en el uso de Blockchain en los procesos de negocio ya existentes, y no se vencerá hasta que no se pongan en práctica casos de uso reales que demuestren los ahorros y beneficios.

Se presenta así un círculo vicioso del cual solo se puede salir si se da un paso adelante en la implementación de casos de uso reales.

## De la teoría a la práctica

Vamos pues a dar ese paso empezando por proponer algunos de los muchos casos de uso posibles.

En el sector asegurador ya hay parte del camino recorrido en cuanto a la existencia de sistemas horizontales gestionados por entidades imparciales.

El ejemplo más claro en España es Tirea<sup>viii</sup>, entidad que cuenta con el respaldo de más de 130 compañías del sector asegurador y que ya ofrece sistemas para consulta e intercambio información entre compañías, cubriendo necesidades de

algunos de los procesos generales de una entidad aseguradora.

Partiendo de experiencias como la de Tirea, resultará mucho más sencillo llegar a conseguir consensos, sobre todo si entidades como la mencionada, comienzan a migrar algunas de sus soluciones a esta tecnología.

Desde un punto de vista de procesos, vamos a proponer algunos casos de uso que podrían tener sentido ser implementados en Blockchain, aportando los beneficios ya comentados.

Algunos de los procesos candidatos a la implementación de casos de uso en Blockchain son:

- Alta de clientes.
- Tarificación de pólizas.
- Tramitación de siniestros.
- Consulta de información de pólizas por terceros.

Sin llegar a analizar a fondo cada uno de los procesos señalados, vamos a revisar brevemente estos casos de uso reales que podrían ser candidatos a ser implementados bajo esta tecnología.

## Alta de clientes

El proceso del alta de un nuevo cliente para el entorno asegurador y bancario se ha transformado debido a las nuevas regulaciones introducidas, en las que un cliente, en función del producto que quiera contratar, debe aportar una serie de documentación y la compañía que le suministra el producto o servicio debe realizar una serie de validaciones en el proceso conocido como conoce a tu cliente o KYC (siglas en inglés). Entre otras (SAR – Suspicious Activity Report- o PEP –politically exposed persons-), algunas de las validaciones que es necesario realizar en este proceso están:

- PBC/AML, en la que la compañía debe realizar las comprobaciones necesarias para tratar de evitar el blanqueo de capitales.
- Sanctions Screening, en la que se debe comprobar que el cliente no está relacionado con crímenes de índole financiera o terrorista.

Así pues, cada vez que un cliente contrata un producto o servicio con una nueva compañía, debe aportar una serie de documentación que debe ser analizada, validada y almacenada por cada una de las compañías prestadoras del producto o servicio, convirtiéndose en un proceso repetitivo para el cliente y la compañía.

---

*Genera una clara eficiencia al eliminar acciones redundantes, tanto para los clientes como para las compañías del sector financiero*

---

Mediante la tecnología Blockchain se podría construir un repositorio único con la información de los clientes de compañías aseguradoras y bancarias aportada una única vez y sea validado y aprobado por una de las compañías prestadoras del producto o servicio (del primero contratado), y que puede ser reutilizado en cada una de las siguientes contrataciones de productos, tanto por el cliente que se ahorraría tener que aportar de nuevo toda la documentación, como por la compañía prestadora, que podría evitar tener que validar de nuevo la información aportada, al estar ya validada por la primera compañía con la que el cliente contrató.

Este caso de uso genera una clara eficiencia al eliminar acciones redundantes, tanto para los clientes como para las compañías del sector financiero.

De hecho, ya existen algunas pruebas de concepto asociadas al sector bancario, como el Shared Corporate KYC<sup>ix</sup> iniciada por IBM.

## Tarificación de pólizas

Los procesos de tarificación de pólizas de seguros se realizan tradicionalmente en base a un buen número de datos actuales acerca del asegurado y también en función del bien u objeto a asegurar, pero no suelen tener en cuenta, en la mayoría de los ramos, datos adicionales sobre el historial del asegurado o del tipo de vida que este lleva y que podría condicionar la prima final.

Esto tiene hoy en día una gran excepción en el ramo de autos, donde existe SINCO<sup>x</sup>, sistema creado por la compañía Tirea y en el que pueden participar compañías de seguros asociadas compartiendo los datos de pólizas y siniestralidad de sus asegurados, de modo que cuando se realice un nuevo proyecto de tarificación de una póliza de autos, se pueda tener en cuenta el historial de siniestralidad de solicitante para realizar un ajuste adecuado de la prima basado en datos reales.

El modelo propuesto por SINCO e implementado por Tirea es un claro ejemplo de un sistema que podría implementarse bajo una tecnología Blockchain, donde también el asegurado pueda tener acceso a sus datos de siniestralidad, no solamente del ramo de autos, si no de cualquier otro ramo, por ejemplo de hogar e incluso salud (teniendo en cuenta todos los condicionantes necesarios para cumplir con la legislación vigente, dada la sensibilidad de los mismos).

**Un sistema transversal que permita almacenar el historial de pólizas multi-ramo**

contratadas y la **siniestralidad** asociada a cada una de ellas permitiría a las compañías **aplicar un sistema de tarificación muchísimo más completo**, permitiendo a las compañías realizar una **selección del riesgo** mucho más consistente y a los **asegurados** con baja siniestralidad, **beneficiarse de mejores precios** a la hora de buscar un nuevo seguro.

---

*Un sistema transversal que permita almacenar el historial de pólizas multi-ramo contratadas y la siniestralidad asociada a cada una de ellas permitiría a las compañías aplicar un sistema de tarificación muchísimo más completo*

---

Por supuesto, un sistema de este tipo debe tener en cuenta los requerimientos impuestos por las cada vez más restrictivas leyes de protección de datos y por supuesto debe evitar que las compañías pudieran utilizar este sistema como una base de datos de potenciales clientes a captar.

Estas dificultades, sin duda salvables, no deberían ser obstáculo para disfrutar de los grandes beneficios que podrían proporcionar a los asegurados y a las aseguradoras.

## Tramitación de siniestros

Los procesos de tramitación de siniestros son uno de los más complejos dentro de una compañía de seguros, dado que el flujo que puede seguir es realmente complejo y puede variar en función del ramo, producto y casuística propia del caso.

Lo que tienen en común todos los procesos de tramitación de siniestros, es que **el número de intervinientes es elevado** y que los **requerimientos de comunicación** entre todos ellos, incluido el asegurado, son **vitales** a la hora de proporcionar **transparencia** sobre el proceso y sobre todo, a la hora de **agilizar los trámites**, reduciendo tiempos, ahorrando costes y mejorando la satisfacción del asegurado que siempre demanda cuanta más información, mejor, sobre el estado de la tramitación de su siniestro.

De nuevo, la tecnología Blockchain se posiciona como adecuada a la hora de proporcionar la tecnología subyacente en los sistemas de tramitación de siniestros dado que permite almacenar de un modo seguro todas las acciones llevadas a cabo sobre un siniestro, permitiendo proporcionar la visión exacta del estado de la tramitación a todos los involucrados e incluso permitiendo modelar algunos flujos de procesos a través de los “Smart Contracts<sup>xii</sup>”.

A pesar de los beneficios de transparencia y mejora de la comunicación entre los múltiples intervinientes, existen algunos inconvenientes o al menos, retos, que forzarían a replantearse seriamente la implementación de un sistema de este tipo sobre tecnología Blockchain:

- El primero de ellos, es la ya comentada complejidad de los procesos, y la madurez de los sistemas BPM a la hora de modelarlos y modificarlos en el futuro, por lo que al menos se deduce que la tecnología Blockchain, debería complementarse con un BPM, que ya se encuentran fuertemente implantados en este área.
- Los sistemas de tramitación de siniestros, dada la transversalidad y complejidad que presentan, suelen

tener un coste de implementación muy elevado, tanto desde el punto de vista de tiempo, como económico, lo cual siempre será una barrera para la realización de “pruebas de concepto”.

Una alternativa que podría reducir aunque no eliminar los citados retos, podría ser la utilización de Blockchain como sistema de información de siniestros y no de tramitación de los mismos, alimentados en la mayor parte de los casos, a partir de los sistemas de tramitación de siniestros ya existentes en las compañías.

## Reporte normativo y consulta de información de por terceros

Qué duda cabe de que cada día que transcurre, las regulaciones son más estrictas y más importantes los requerimientos de los reguladores y supervisores acerca de la transparencia y el acceso a la información de la actividad de las entidades financieras.

En este contexto, donde las entidades financieras se encuentran obligadas a reportar cada vez más información y en un plazo de tiempo menor, existen múltiples oportunidades para la tecnología Blockchain, ya que no solamente son las entidades financieras las que tienen un enorme trabajo de recopilación, normalización y comunicación de información, sino que también son los reguladores y supervisores quienes tienen por delante una tarea titánica de absorción, validación y análisis de toda la información reportada.

Blockchain podría reducir y agilizar en gran medida todo este proceso, si entidades financieras y reguladores compartieran un DLT donde se fuera introduciendo la información a ser reportada y donde Smart Contracts pudieran agilizar y automatizar procesos y

validaciones sencillas, reduciendo y optimizando muchos de los procesos involucrados.

Otro ejemplo, mucho más cercano quizá a muchos de nosotros, se produce cuando es necesario verificar que un automóvil cuenta con un seguro en vigor. Para que esto pueda realizarse, existe un fichero llamado FIVA<sup>xii</sup>, que contiene toda la información de vehículos asegurados, que alimentado por información remitida por todas las compañías de seguros al consorcio de compensación de seguros que junto a la dirección general de tráfico, permiten realizar este control.

Ahora bien, tenemos un escenario donde existen múltiples actores (compañías de seguros, el consorcio de compensación de seguros, la DGT, los agentes de tráfico, servicios médicos...), que deben compartir información acerca de los vehículos asegurados y las coberturas incluidas en sus pólizas.

Este fichero FIVA, que ha supuesto un gran avance, podría beneficiarse de la bondades de la tecnología Blockchain si se transformara en un DLT compartido por todos los actores implicados, controlado por el mismo consorcio de compensación de seguros (y gestionado por Tirea), como hasta ahora, y poniendo información, actualizada on-line, permitiendo introducir validaciones y automatismos mediante Smart Contracts y facilitando la consulta de los datos incluidos a los intervinientes e interesados.

## Conclusiones

Siempre se ha hablado, de un modo más natural de las aportaciones que la tecnología Blockchain puede aportar al sector bancario, quizá por la inercia ejercida por Bitcoin y la posibilidad de realizar pagos instantáneos, pero existen

muchos otros sectores, donde fuera del marketing habitual que acompaña a todas las nuevas tecnologías, existen oportunidades en las que Blockchain puede dar una solución a un problema existente o incluso mejor, optimizar procedimientos existentes.

Entre los muchos sectores donde puede ayudar Blockchain, como el sector de distribución al por menor (ver Walmart<sup>xiii</sup>) o el desconocido para muchos sector del Diamante (ver Everledger<sup>xiv</sup>), está el sector asegurador.

---

*Si no existe una intención compartida entre todos los actores involucrados de moverse a esta tecnología para poder obtener un beneficio común, será muy complicado que Blockchain pueda avanzar*

---

En este sector asegurador tradicional, hay múltiples oportunidades para la tecnología Blockchain que podrían, sin mucho esfuerzo, generar reducciones de costes y de tiempo de ejecución de procesos, (KYC, tarificación, consulta de vehículos asegurados...) y también hay procesos, donde potencialmente pueden tener cabida, aunque con barreras de entrada dada la naturaleza crítica del proceso (tramitación de siniestros).

Para que esta transición, pueda realizarse, desde Comunytex vemos que se deben dar tres condiciones básicas antes de poder abrazar esta tecnología de modo natural:

1. **Consortio.** Si no existe una intención compartida entre todos los actores involucrados de moverse a esta tecnología para poder obtener un beneficio común,

será muy complicado que Blockchain pueda avanzar.

2. **Actuaciones desde los actores transversales.** Existen compañías y organismos en el sector asegurador que ya proporcionan sistemas que permiten intercambiar información entre compañías de seguros. Estos actores son claves para tratar de ver los beneficios que podría generar la migración de estos sistemas a Blockchain. Si lo consiguen, las compañías aseguradoras que hacen uso de estos sistemas, seguirán este paso y lo podrán ver de un modo real y natural, y no como una prueba de concepto.
3. **Implementación de pequeños casos de uso.** El último paso es que, una vez que las compañías tengan consenso en el uso de DLT, traten de implementar, previo "business case", pequeños casos de uso dentro de su propia compañía o entre diferentes actores (compañías de seguros – peritos – reparadores, por ejemplo), de modo que se pueda comenzar por algo que no es "core" en el negocio pero que presente un claro beneficio que justifique su uso.

## Referencias

<sup>i</sup> Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronica Cash System:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwil-MeOuZbbAhXDtIMKHfgbCtsQFggoMAA&url=https%3A%2F%2Fbitcoin.org%2Fbitcoin.pdf&usg=AOvVawO5-4mYD7EyyKjwcHh8i0Vw>

<sup>ii</sup> <http://spanishfintech.net/mapa-insurtech-espana/>

<sup>iii</sup> <https://b3i.tech/home.html>

<sup>iv</sup> <https://alastria.io>

<sup>v</sup> <https://www.axa.com/en/newsroom/news/axa-goes-blockchain-with-fizzy>

<sup>vi</sup> <http://www.disruptiveprogram.es/>

<sup>vii</sup> <http://comunyteck.com/blockchain-comunyteck-instituto-bme/>

<sup>viii</sup> [www.tirea.es](http://www.tirea.es)

<sup>ix</sup> <http://fintechnews.sg/14420/blockchain/ibm-completes-poc-blockchain-based-shared-kyc-deutsche-bank-hsbc-mufg-cargill-ibm-treasuries/>

<sup>x</sup> <http://www.tirea.es/Entidades-Aseguradoras/Autos/Sinco/Descripcion.aspx>

<sup>xi</sup> [https://retina.elpais.com/retina/2017/12/22/tendencias/1513937575\\_114270.html](https://retina.elpais.com/retina/2017/12/22/tendencias/1513937575_114270.html)

<sup>xii</sup> <https://www.conorseguros.es/web/ambitos-de-actividad/seguros-de-automoviles/fiva>

<sup>xiii</sup> <https://www.engadget.com/2016/11/20/walmart-uses-blockchain-for-food-safety/>

<sup>xiv</sup> <http://www.diabarcelona.com/es/everledger-blockchain-based-diamond-fraud-detection/>