



Digitalización y seguro

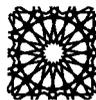
MARÍA LUISA MUÑOZ PAREDES (dir.)
COVADONGA DÍAZ LLAVONA (coord.)

Digitalización y seguro

MARÍA LUISA MUÑOZ PAREDES
(dir.)

COVADONGA DÍAZ LLAVONA
(coord.)

Digitalización Y seguro



● INTELIGENCIA ARTIFICIAL JURÍDICA ●

CO-DIRECTORES

Fernando H. Llano Alonso y Juan Antonio Carrillo Donaire

CONSEJO CIENTÍFICO

Moisés Andrés Barrio (Letrado del Consejo de Estado y Profesor de Derecho Digital de la Universidad Carlos III de Madrid) · Silvia Barona Vilar (Catedrática de Derecho Procesal de la Universidad de Valencia) · Sonia Calaza López (Catedrática de Derecho Procesal de la UNED) · Roger Campione (Catedrático de Filosofía del Derecho de la Universidad de Oviedo) · Rafael de Asís Roig (Catedrático de Filosofía del Derecho de la Universidad Carlos III de Madrid) · José Esteve Pardo (Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Barcelona) · Manuel A. Gómez (Associate Professor of Law, Florida International University College of Law) · Alejandro Huergo Lora (Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Oviedo) · Fernando Miró Llinares (Catedrático de Derecho Penal de la Universidad Miguel Hernández) · María Luisa Muñoz Paredes (Acreditada a Catedrática de Derecho Mercantil de la Universidad de Oviedo) · Antonello Olivieri (Catedrático de Derecho del Trabajo de la Università degli Studi di Foggia) · Wilfredo Sanguinetti Raymond (Catedrático de Derecho del Trabajo de la Universidad de Salamanca) · José Ignacio Solar Cayón (Profesor Titular de Filosofía del Derecho de la Universidad de Cantabria) · Stefano Pietropaoli (Profesor Titular de Filosofía del Derecho de la Università degli Studi di Firenze) · Miguel Presno Linera (Catedrático de Derecho Constitucional de la Universidad de Oviedo) · Isabel Zurita Martín (Catedrática de Derecho Civil de la Universidad de Cádiz)

COMITÉ ASESOR

José Francisco Alenza García (Universidad Pública de Navarra) · Susana Álvarez González (Universidad de Vigo) · Nuria Belloso Martín (Universidad de Burgos) · Stefano Bini (Universidad de Córdoba) · Javier Blázquez Ruiz (Universidad Pública de Navarra) · Roger Campione (Universidad de Oviedo) · Susana de la Sierra (Universidad de Castilla-La Mancha) · André Dias Pereira (Universidade de Coimbra) · Javier García Oliva (University of Manchester) · Leonor Moral Soriano (Universidad de Granada) · María Isabel González Tapia (Universidad de Córdoba) · Migle Laukyte (Profesora Tenure Track, Universidad Pompeu Fabra) · Vanesa Morente Parra (Universidad Pontificia de Comillas) · Rosaria Piroso (Università degli Studi di Firenze) · José Luis Pérez Triviño (Universidad Pompeu Fabra) · Andrea Rossetti (Università degli Studi di Milano-Bicocca) · Silvia Salardi (Università degli Studi di Milano-Bicocca) · Álvaro Sánchez Bravo (Universidad de Sevilla) · María Sepúlveda Gómez (Universidad de Sevilla) · Esperanza Macarena Sierra Benítez (Universidad de Sevilla) · Rafael Vale e Reis (Universidade de Coimbra) · Diana Carolina Wisner Glusko (CEU-San Pablo)



Esta publicación es parte del proyecto PID2021-127094OB-I00, financiado por MICIU/AEI /10.13039/501100011033 y por FEDER, UE.

Maquetación y diseño editorial:

Virginia Vílchez Lomas

© Las autoras y los autores

© Editorial Comares, 2024

Polígono Juncaril • C/ Baza, parcela 208 • 18220 Albolote (Granada)

Tlf.: 958 465 382 • www.comares.com • E-mail: libreriacomares@comares.com

facebook.com/Comares • twitter.com/comareseditor • instagram.com/editorialcomares

ISBN: 978-84-1369-812-0 • Depósito legal: Gr. 804/2024

Impresión y encuadernación: COMARES

SUMARIO

PRESENTACIÓN DE LA OBRA. SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIGITALIZACIÓN Y EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SEGURO	XV
<i>María Luisa Muñoz Paredes</i>	

CAPÍTULO 1 EL REGLAMENTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

Pablo Girgado Perandones

I. Significado y función económica	1
II. Problemática jurídica	4
III. Respuesta legislativa	6
1. Opciones posibles	6
2. La respuesta comunitaria. El Reglamento de Inteligencia Artificial (RIA)	8
A. Actuaciones previas	8
B. Marco jurídico y objetivos de la propuesta	9
C. Notas características	14
3. Prácticas prohibidas	17
4. Sistemas de Alto Riesgo	18
A. Noción	18
B. Requisitos	22
C. Obligaciones de la entidad aseguradora que emplea sistemas de alto riesgo	26
a. <i>En cuanto proveedora</i>	26
b. <i>En cuanto importadora o distribuidora</i>	28
c. <i>En cuanto responsable del despliegue</i>	30

CAPÍTULO 2
ONLINE INSURANCE CONTRACT AND THE APPLICABLE LAW

Caroline Van Schoubroeck

I.	Introduction	31
II.	Online insurance contract and online distribution	32
III.	Key concept of «location of the risk».	34
	1. Definition of Member State in which the risk is situated and Member State of the commitment	34
	2. Legality of cross-border online insurance contracting and distribution.	35
	3. National law applicable to online insurance contracting	38
IV.	Pre-contractual information and sales rules	42
	1. List of relevant EU rules	43
	2. CJEU regarding voluntary group insurance contract	44
V.	Final observation	48

CAPÍTULO 3
SEGUROS EMBEBIDOS (*EMBEDDED INSURANCE*)

María Luisa Muñoz Paredes

I.	Los contornos difusos del concepto del seguro embebido: seguros embebidos en sentido estricto y en sentido amplio.	51
II.	Tendencia en la que se enmarcan: el <i>open insurance</i> , la influencia de las finanzas embebidas y otros factores de expansión internos	56
III.	Sujetos que intervienen y relaciones jurídicas que se entablan. El nuevo ecosistema de distribución de seguros.	63
IV.	Análisis de experiencias del mercado	65
	1. Casos de seguros embebidos en sentido estricto y amplio	65
	A. En sentido estricto	65
	B. En sentido amplio	66
	2. Intersección entre seguros embebidos y otras formas de seguros.	66
	A. Seguros embebidos que son a la vez paramétricos	66
	B. Seguros embebidos que son a la vez <i>usage-based</i> u <i>on-demand</i>	68
V.	Difusión esperada de los seguros embebidos en un futuro próximo.	70
VI.	Ventajas e Inconvenientes de esta forma de distribución	72
	1. Ventajas	72
	A. Para el usuario	72
	B. Para las aseguradoras.	72
	C. Para las comercializadoras de los bienes y servicios	72
	D. Para el mercado del seguro en general	73
	2. Desventajas	74
VII.	Problemas de encaje en el marco legal de la distribución	76

CAPÍTULO 4
 PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS:
 DEBILIDADES DEL RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

Covadonga Díaz Llavona

I.	Introducción	83
II.	Distribución online de seguros: ¿nuevo canal o mera herramienta al servicio de los ya existentes?	84
III.	Papel de las plataformas de comercio electrónico en la contratación aseguradora: configuración legal y estrategias de venta cruzada	88
	1. Vías de comercialización más frecuentes en el entorno digital	90
	A. Fórmulas clásicas más empleadas	91
	B. Esquemas alternativos fruto del ejercicio transfronterizo de la actividad	96
	C. Ausencia de estructura que legitime la distribución aseguradora	97
	2. El recurso a la distribución aseguradora como estrategia de venta cruzada	97
IV.	Riesgos conectados con la comercialización telemática de seguros	99
	1. Accesibilidad, completud y comprensibilidad de la información relativa a los distribuidores por parte de los potenciales clientes	99
	2. Encaje de las figuras empleadas por las plataformas en el esquema legal que les es propio	102
V.	Conclusiones	106

CAPÍTULO 5
 LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO FUENTE DE RIESGOS CRÍTICOS
 PARA LA CIUDADANÍA Y LAS EMPRESAS

José Manuel Redondo López

I.	Introducción	109
II.	Amenazas para empresas y organizaciones	111
	1. Fase uno: Comunicación con las víctimas	112
	2. Fase dos: Dotar a un ataque de credibilidad	114
	A. Fraudes «dirigidos» para una mayor credibilidad	115
	3. Fase tres: La acción desencadenante del ataque	116
	A. Acceder a webs fraudulentas	116
	B. Instalación de malware	117
	C. Otorgar legitimidad a información	118
	4. Fase cuatro: Las consecuencias de un ataque	118
	A. Beneficios para los delincuentes	118
	B. El daño de un ataque	119
	C. Las víctimas de un ataque	119
III.	Nuevas amenazas: El efecto potenciador de la IA generativa	120
	1. La popularización de las IA generativas	120

2. Falsificación de textos	121
3. Falsificación de imágenes	122
4. Falsificación de audio / <i>deepfakes</i> de audio	123
5. Falsificación de video / <i>deepfakes</i> de video	124
6. Falsificaciones «de 360 grados»	125
7. IA generativas locales	126
IV. Evolución del ciberdelito a corto plazo	127
1. ¿Cómo podría afectar esto al mundo del seguro?	129
V. Conclusiones	130

CAPÍTULO 6
SEGURO & ROBO-ADVISOR.
EL ASESORAMIENTO ROBÓTICO EN EL MERCADO ASEGURADOR

Luis Manuel Piloñeta Alonso

I. Introducción	133
II. Aproximación a la figura	137
1. Configuración general o básica	137
2. Naturaleza jurídica	139
3. Régimen de actuación	140
III. Ámbito operativo de los «robo-advisors» en relación con el seguro	142
1. Generalidades	142
2. Distribución y contratación de seguros mediante sistemas de «robo-advice»	143
A. Consideración jurídica	143
B. Análisis crítico	145
C. Delimitación subjetiva	147
D. En torno a la posición contractual de los gestores de «robo-advisors»	149
E. Requisitos específicos de los «robo-advisors» de distribución de seguros	150
3. Gestión de productos de inversión por medio de «robo-advisors»	152

CAPÍTULO 7
CHATBOTS Y ROBOADVISORS: HERRAMIENTAS PARA UNA NUEVA ERA
EN EL ASESORAMIENTO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL MERCADO ASEGURADOR

Fernando J. Ravelo Guillén

I. La aparición de los <i>chatbots</i> y <i>roboadvisors</i> en el sector asegurador: contexto y causas	157
II. Aproximación a los conceptos de <i>chatbots</i> y <i>roboadvisors</i> a través de sus características y capacidades	159
1. <i>Chatbots</i>	159
2. <i>Roboadvisors</i>	160
III. Hacia una clasificación de los <i>chatbots</i> y <i>roboadvisors</i>	161

IV. Cuestiones jurídicas surgidas en torno a los <i>chatbots</i> y los <i>roboadvisors</i>	163
1. Sobre la forma y constitución jurídica de los <i>chatbots</i> y <i>roboadvisors</i>	163
A. Encaje en el Derecho de propiedad intelectual	163
B. Régimen jurídico	163
a. <i>Concepto legal de programa de ordenador y requisito de originalidad para su protección</i>	163
b. <i>Contenido</i>	164
c. <i>La titularidad de los derechos</i>	165
2. Riesgos derivados de la utilización de <i>chatbots</i> y <i>roboadvisors</i>	167
3. Responsabilidad por los daños generados	170
V. En busca de una regulación específica de la responsabilidad civil en el ámbito de los sistemas de inteligencia artificial	171
VI. Conclusiones	174

CAPÍTULO 8

LA DIGITALIZACIÓN DEL ÁMBITO SANITARIO: UNA REFLEXIÓN ÉTICO-LEGAL SOBRE SUS LUCES Y SUS SOMBRAS

Federico de Montalvo Jääskeläinen

I. Las luces: la digitalización como oportunidad para la mejora de la prevención y tratamiento de las enfermedades	177
II. Hacia una superación del paradigma Helsinki y en favor del deber ético de compartir los datos de salud	183
III. Las sombras: los riesgos ético-legales de la digitalización	193
IV. Las nuevas aplicaciones de la salud digital <i>hacen daño</i>	200

CAPÍTULO 9

INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA PRODUCCIÓN Y DETECCIÓN DE PRÁCTICAS ANTICOMPETITIVAS EN EL MERCADO DE SEGUROS

María Gómez Santos

I. Aplicación de la inteligencia artificial en la industria aseguradora	203
II. Riesgos que comporta la inteligencia artificial desde la perspectiva de la defensa de la competencia	206
1. Sistemas de recomendación	207
2. Cárteles.	208
3. El uso abusivo de los datos. Especial referencia a la discriminación (casi) perfecta de precios de las primas.	211
III. Detección de conductas anticompetitivas e inteligencia artificial	217
IV. Conclusiones	223

CAPÍTULO 10
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS SEGUROS:
PELIGROS DE LA SOBRECARGA DE INFORMACIÓN

Margarida Lima Rego

I. Introducción	225
II. El modelo tradicional de formación de contratos	225
III. La transformación digital: su impacto en la formación de contratos en general	228
IV. La sobrecarga de información y su impacto potencial en la suscripción de seguros	235
V. Conclusiones	240

CAPÍTULO 11
OVERCOMING DARK PATTERNS IN INSURANCE BY LEGAL DESIGN

Anthony Charles de Novaes da Silva

I. The current challenges of the insurance market	241
II. The digital transformation of the insurance market	244
III. <i>Dark patterns</i> in insurance: concept and examples	246
IV. The importance of <i>Legal Design</i>	248
V. Practical measures	250
1. Designing insurance documents, products and services	250
2. Brazilian and international efforts	253
VI. Final Remarks	256

CAPÍTULO 12
INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y NEUROCIENCIAS APLICADAS
AL DEBER DE INFORMACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Waldo Sobrino

I. Preliminar	259
II. Deber de Información (propriadamente dicho)	260
III. Deber de Asesoramiento (o Deber de Consejo)	261
IV. Deber de Advertencia (o Deber de Alerta)	262
V. Las distintas etapas del Deber de Información	264
1. Información en poder del asegurado	264
2. Mucha información en poder de la Compañía de Seguros	264
3. Toda la información en poder de la Compañía de Seguros	265
4. Más información en poder de la Compañía de Seguros (que la que tiene el propio asegurado)	266

5. Información de las Compañías de Seguros y la predicción de las futuras conductas del asegurado	267
VI. Las dos caras del Deber de Información (lato sensu): Deber de información «Activo» y Deber de Información «Pasivo»	269
VII. Inteligencia Artificial y Deber de Información	270
VIII. Neurociencias y Deber de Información	271
IX. Deber de Información «Activo»	273
1. Información que el asegurado tiene que brindar a la Compañía de Seguros	273
2. Información que la Compañía de Seguros le tiene que otorgar al asegurado	274
X. Deber de Información «Pasivo»	276
XI. Prueba en el Deber de Información	281
XII. Sanciones por no cumplir con el Deber de Información	282

CAPÍTULO 13

LA NUEVA DIMENSIÓN SOCIAL DEL SEGURO. SEGUROS ESTANDARIZADOS, MICROSEGUROS Y AUTOEXPEDIBLES

Andrea María Signorino Barbat

I. Funciones económicas y sociales del seguro	283
1. Funciones sociales	284
2. Funciones económicas	287
A. Función económico-individual	287
B. Función económico-general	288
II. La nueva dimensión de la función social del seguro	289
1. El orden público de protección	289
2. El principio de transparencia	292
III. Los seguros estandarizados y la nueva dimensión social del seguro	297
1. Los seguros estandarizados	297
2. La banca seguros	297
3. Los microseguros	299
4. Los seguros autoexpedibles	303
A. Definiciones	304
B. Características	305
5. Los seguros básicos estandarizados	305
6. Otros aspectos a considerar de la nueva dimensión social del seguro	306
IV. La tecnología y su posible aporte a esta nueva dimensión social.	307
V. Reflexión final	312

PRESENTACIÓN DE LA OBRA

**SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIGITALIZACIÓN
Y EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SEGURO**

María Luisa Muñoz Paredes

Profesora Titular de Derecho Mercantil de la Universidad de Oviedo
Acreditada a Catedrática de Universidad
Directora de la obra

El libro que tengo el honor de presentar trae causa del congreso internacional sobre «Digitalización y Seguro» que tuvo lugar en la Facultad de Derecho de la Universidad de Oviedo los días 26 y 27 de octubre de 2023. El objeto de este congreso era debatir sobre la situación actual de la digitalización y el uso de la inteligencia artificial (IA) en el seguro, su impacto en la regulación, los riesgos que comporta y lo que nos espera en un futuro próximo. En él participaron todos los actores implicados: responsables de digitalización de compañías aseguradoras, científicos de datos, representantes a nivel nacional de las empresas de mediación de seguros, representantes de la autoridad supervisora nacional (DGSFP), también especialistas en ciberseguridad, así como juristas de reconocido prestigio internacional en el ámbito del Derecho de seguros. Entre todos tratamos de ofrecer un mosaico lo más completo posible del panorama en que se encuentra hoy el proceso de digitalización e innovación del seguro en todas sus facetas.

Este congreso y el libro que ahora tienen en sus manos forman parte de las actividades propias del Proyecto de Investigación financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación «El seguro en la era digital (DIGINSURANCE)», PID2021-127094OB-I00, del que soy Investigadora Principal y que está integrado por profesores de Derecho mercantil de la Universidad de Oviedo y también profesores de distintas Universidades españolas y extranjeras, todos ellos de prestigio internacional. Todos los integrantes del proyecto han colaborado en el congreso y varios de ellos también en este libro, además de unirse una selección de académicos del máximo nivel y de profesionales del sector. Lógicamente, los autores del libro pertenecen al sector académico del congreso, pero todos ellos son profundos conocedores de la práctica del seguro. De otra manera, la utilidad de esta publicación sería muy reducida. No es el caso, sino al contrario, como podrán comprobar con su lectura.

En cuanto al objeto de estudio, no puede ser más oportuno, por su novedad y su trascendencia real. En efecto, el seguro está inmerso actualmente en un proceso de asunción de nuevas tecnologías y de digitalización que aún está a medio recorrido. Quizás por eso sea aún más interesante tratar de ver qué efectos produce y cuáles son las ventajas, los

potenciales riesgos que esto comporta y los choques que puede producir con una legislación nacional e internacional que suele pensar, por ejemplo, en el papel como soporte básico de las relaciones jurídicas y que ofrece, por otro lado, una cierta resistencia a la introducción de innovaciones y de nuevos actores, como las *insurtechs*, que buscan su hueco en el mercado sin necesidad de someterse a los requisitos de solvencia y control de las aseguradoras tradicionales.

Es un proceso de digitalización que es completamente natural y que era totalmente esperable, pues antes había empezado en otros sectores del mercado financiero, la banca y la bolsa, pero que se ha acelerado con la pandemia del Covid-19, por un lado, por la necesidad abrupta de sustituir las relaciones con presencia física de personas por relaciones a distancia, y, por otro, porque se pusieron de manifiesto cambios en los modos de vida, nuevas necesidades, a las que el seguro había de dar respuesta.

El seguro cumple un papel económico y social muy relevante: es el instrumento fundamental para la reparación y reposición de los bienes, es una fuente de ahorro, es también un medio indispensable para la obtención de crédito, en la medida en que suele ser condición *sine qua non* para su concesión. Acompaña, como la sombra al cuerpo, a todo tipo de operaciones de compra, así como a la contratación de servicios de toda clase. Sin seguro, la vida sencillamente se paralizaría. Así las cosas, cualquier cambio que afecte al seguro influye directamente en el bienestar de las personas y en la economía en general.

La digitalización realmente afecta al seguro en múltiples aspectos: desde la publicidad, al proceso de contratación, la información precontractual y contractual, las comunicaciones entre los clientes y las compañías, la presentación de quejas y reclamaciones y las liquidaciones de siniestros. En todos estos procesos es perfectamente posible sustituir, en principio, el trato personal por una relación puramente *online*. La forma de contratar, en definitiva, se simplifica y se acomoda a los usos de vida actuales en que todo se hace a través del móvil o del ordenador. La digitalización del seguro se convierte así en un modo de acercar un contrato poco querido y árido en algo cercano, por lo menos para los jóvenes.

En la actualidad, muchos de los productos o servicios que contratamos a través de plataformas llevan embebido un seguro que se contrata a la vez, sin salirse de la página que se está utilizando. Eso permite que muchos de los riesgos que llevan aparejados sean cubiertos, cuando antes, al ser necesario contratar un seguro por separado, sencillamente quedaban en muchos casos sin cobertura. A la vez se plantea el problema de en qué medida la vigente regulación de la distribución de seguros, que se encuentra en el Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero, es acorde con la expansión de este tipo de seguros, al dejar fuera de su aplicación (ver art. 130.2), como la propia Directiva que traspone¹, la generalidad de este tipo de operaciones, que son consideradas de menor entidad, pese a que su número puede ser muy elevado, al hacerse de manera masiva a través de grandes plataformas. Todo en este proceso, que está lleno de luces, también tiene sus sombras.

¹ Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros (conocida por sus siglas en inglés como IDD, o DDS en español).

La introducción de la IA y de las tecnologías a ella asociadas al seguro ha supuesto un antes y un después. Sin duda en general es ventajosa, pues permite diseñar productos más adecuados a las necesidades de los potenciales asegurados, como son los seguros *on demand*, que se activan y desactivan cuando el asegurado decide, sin pagar prima por los períodos de inactividad; también los basados en el uso (como los *pay-as-you-drive* y *pay-as-you-live*, por citar los más difundidos) y los paramétricos o basados en índices.

Además, favorece la personalización de la propia publicidad de estos productos, aunque la Ley de Servicios Digitales², en su artículo 26.3, acepta la basada en la elaboración de perfiles, pero no en datos confidenciales de los asegurados. La IA permite, por otro lado, precisar mucho más en la selección de riesgos, lo que, en principio, supone que el precio pedido se ajuste más al riesgo realmente sufrido por cada asegurado, entre otros aspectos, porque ahora la aseguradora, junto con los datos que tradicionalmente utilizaba para fijar la prima, cuenta con otras vías para obtener datos de los asegurados. En algunos casos, estos datos los proporciona el asegurado voluntariamente, a través del uso de dispositivos integrados en su automóvil o de las pulseras de actividad, y en otros, involuntariamente, como ocurre cuando consulta la web de la aseguradora, por poner un ejemplo. Ahora bien, en la práctica esto no siempre supone que el precio que se pide a cada cliente sea el más ajustado a su riesgo, por el recurso a prácticas como la optimización de precios, que tienden a sacar el mayor precio posible de cada cliente, y también por el uso de factores para su fijación que no están en relación de causalidad con el riesgo.

Es, por otro lado, una preocupación que destaca EIOPA³ el aumento de personas que se quedan sin seguro por ser ahora calificadas como de alto riesgo, cuando antes, al afinarse menos en la selección de riesgos, podían acceder a una póliza, por lo que pide a las aseguradoras que desarrollen no sólo políticas de no discriminación, lo que supone no incluir en el cálculo de las primas factores que no influyan realmente en el riesgo, sino políticas de justicia, de manera que no queden sin seguro personas especialmente vulnerables. Así, como parte de su responsabilidad social corporativa, deben tener en cuenta problemas de inclusión financiera y considerar vías para evitar el incremento de desigualdades preexistentes, especialmente para productos que son socialmente beneficiosos. De todas formas, hay que observar que esa precisión en la estimación del riesgo no siempre supone aumentar

² Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales), DOUE L 277/1, de 27 de octubre de 2022. Por otro lado, en materia de publicidad, también entran en juego «los requisitos que resultan de la aplicación de las disposiciones pertinentes del Reglamento (UE) 2016/679, en particular las relativas al derecho de oposición, las decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, y en concreto la necesidad de obtener el consentimiento del interesado antes del tratamiento de los datos personales para producir publicidad personalizada», como recuerda la Ley de Servicios Digitales (considerando 68).

³ EIOPA, en su informe «Artificial intelligence governance principles: towards ethical and trustworthy artificial intelligence in the european insurance sector», publicado el 17 de junio de 2021 (<https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa-ai-governance-principles-june-2021.pdf>), p. 21.

el cupo de personas que quedan sin seguro, porque antes había personas consideradas de alto riesgo, por ejemplo, los conductores jóvenes, que por el factor edad no eran queridos por las aseguradoras. Ahora, en cambio, pueden acceder a seguros mucho más fácilmente y en mejores condiciones económicas, si aceptan que la aseguradora controle el riesgo a través de un dispositivo instalado en el vehículo. De esta manera, estos asegurados pueden demostrar que su riesgo no es alto sólo por el hecho de ser jóvenes.

El aspecto del control del riesgo es esencial porque ha dado una nueva función al seguro: tradicionalmente se contrataba en un momento dado y la aseguradora no se comunicaba con el asegurado más que para cobrar la prima en los sucesivos vencimientos, y cuando este le reclamaba el pago de un siniestro. Pero la aseguradora con frecuencia no tenía un seguimiento de las variaciones del riesgo entre un momento y otro. La función de la compañía se limitaba a reparar los daños sufridos en caso de siniestro. Esto en la actualidad ha cambiado radicalmente: ahora la compañía puede perfectamente ofrecer seguros de todo tipo (de vida, de salud, de auto o de hogar) en los que el asegurado acepta que la compañía sepa en cada momento en qué estado está «su» riesgo y de esta manera pueda incluso anticiparse a la producción de un siniestro o, por lo menos, evitar que los efectos perjudiciales sean mayores. El papel de la aseguradora no se limita a constatar las variaciones del riesgo, sino que da pautas de comportamiento al asegurado para que se implique en su reducción (como hábitos de vida saludable o consejos sobre el comportamiento al volante). La función meramente reparadora deja así paso a una función *preventiva*, que da una nueva virtualidad, mucho mayor, al seguro. Otra cosa es cómo se configura contractualmente este seguro, si la reducción del riesgo comporta o no o una reducción de la prima o la aseguradora se limita a ofrecer ventajas promocionales a cambio de la reducción del riesgo a las que puede poner fin en cualquier momento, pero, en general, la idea de que el seguro no sólo actúe *a posteriori*, reparando, sino que se anticipe a los siniestros e implique al asegurado en la reducción de los riesgos es realmente un cambio muy favorable.

Ahora bien, este papel de las aseguradoras, que no se limita a indemnizar daños sufridos, sino que actúa *ex ante*, previniendo la aparición de los mismos, plantea un problema adicional: con frecuencia, las aseguradoras no se limitan en estos casos a asegurar. En los seguros que comportan el control del riesgo a través de dispositivos no es raro que la aseguradora proporcione directamente (o a través de un distribuidor) el dispositivo al propio cliente, mediante compraventa u otro contrato. En tales casos, junto al seguro aparece un negocio jurídico distinto. Por ello, se plantea si esto choca con la limitación que se establece en la LOSSEAR⁴ (arts. 22.2 y 31) a cargo de todas las compañías aseguradoras y reaseguradoras de tener como objeto social exclusivo el seguro, que se complementa con las operaciones prohibidas del artículo 5 de la misma Ley, en cuanto les impide realizar: a) Las que carezcan de base técnica actuarial, y b) Cualquier otra actividad comercial, así

⁴ Ley 20/2015, Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

como la prestación de garantías distintas de las propias de la actividad aseguradora. Ahora bien, esta última prohibición no es absoluta, pues «[n]o se entenderá incluida» en ella «*la colaboración con entidades no aseguradoras para la distribución de los servicios producidos por éstas*». Dentro de este margen, sí podrán las aseguradoras realizar actividades complementarias. Pero es un margen que las propias aseguradoras consideran demasiado estrecho. Por ello, la postura de las aseguradoras y las *insurtechs* que operan en España, recogida en el «Informe sobre la digitalización de la industria aseguradora», elaborado por AEFI⁵ y UNESPA y publicado en marzo de 2023⁶, es que «se debe plantear la posibilidad de *flexibilizar* esas prohibiciones, de manera que se permita a las entidades aseguradoras llevar a cabo otras actividades comerciales sin perjudicar de forma alguna su actividad aseguradora ni su solvencia» para que puedan «evolucionar los servicios que se proporcionan a los clientes»⁷. En este sentido, la propia Solvencia II (art. 18.1.a) da pie a esta flexibilización, pues, aunque reduce el objeto social exclusivo a la actividad aseguradora, incluye en él «*las operaciones que se deriven directamente de ella, con exclusión de cualquier otra actividad comercial*». Pero, es dudoso que entre estas operaciones «*que deriven directamente de ella*» deban entenderse incluidas aquellas por las que la aseguradora directamente o a través de un distribuidor proporciona un dispositivo al asegurado. Por ello, las aseguradoras piden que haya criterios de supervisión claros y homogéneos en este sentido⁸.

Volviendo a las aplicaciones de la IA en el seguro, como señala la propia UNESPA en ese informe, además de en la prevención de siniestros y otros aspectos ya vistos, se manifiesta también en el uso de asistentes virtuales y *chatbots*, que utilizan el Procesamiento del Lenguaje Natural (PNL) para facilitar la comunicación, antes de contratar y durante la vida del contrato⁹.

En general, la IA ha cambiado radicalmente la forma de comunicarse con los clientes, siendo manifestaciones de su uso: (i) el análisis del sentimiento del centro de llamadas, el análisis de las causas de las rutas, los guiones dinámicos y la asignación de agentes; (ii) el autoservicio del cliente a través de múltiples canales utilizando PNL, reconocimiento de voz, mapas ontológicos de seguros y *chatbots*; (iii) la automatización de procesos robóticos (RPA), incluido el reconocimiento óptico de caracteres (OCR), para extraer información de los documentos (por ejemplo, correo electrónico con preguntas sobre reclamaciones, etc.) y dirigirlos al departamento correcto y (iv) la promoción y venta cruzada de servicios relacionados basados en los datos del consumidor procedentes de los sistemas de gestión de las relaciones con el cliente. En el plano de la gestión de siniestros, la IA sirve para (i) mejorar el análisis de fraude (puntuación de siniestros, detección de anomalías, análisis de redes sociales y modelización del comportamiento); (ii) estimar el valor de las pérdi-

⁵ Asociación Española Fintech e Insurtech.

⁶ Disponible en https://www.unespa.es/main-files/uploads/2023/03/Informe-Digitalizacion-Industria-Aseguradora_feb_2023-DEF_V5.pdf.

⁷ AEFI-UNESPA, *Informe...*, op. cit., p. 30.

⁸ AEFI-UNESPA, *Informe...*, op. cit., p. 44.

⁹ AEFI-UNESPA, *Informe...*, op. cit., p. 16.

das, en particular en siniestros de alta frecuencia; (iii) reconocimiento de imágenes para estimar los costes de reparación en seguros de hogar, locales comerciales y automóviles; (iv) segmentación automatizada de las reclamaciones por tipo y complejidad y (v) proceso automatizado de verificación y pago de facturas¹⁰.

Siendo esta su implantación en el ámbito del seguro, una cuestión que lleva debatiéndose en los últimos tiempos es si alguno de estos usos debía ser considerado como sistema de IA de «alto riesgo» cuando se aprobara el Reglamento de Inteligencia Artificial de la UE. La pretensión de las aseguradoras que operan en España, expresada a través de UNESPA, es que ninguna de ellas fuera considerada como tal, liberándolas de las obligaciones inherentes a este tipo de sistema.¹¹ Aunque la Propuesta de la Comisión¹² iba en esa línea, el Consejo, en su respuesta a la propuesta de aquélla, introdujo entre los sistemas de IA de alto riesgo los destinados a utilizarse para la evaluación de riesgos y la fijación de precios en relación con las personas físicas en el caso de los seguros de vida y de salud, con excepción de los sistemas de IA puestos en servicio por proveedores que sean microempresas y pequeñas empresas¹³. Y entre las Enmiendas presentadas posteriormente (en junio de 2023) por el Parlamento, la 723, tenía precisamente como objeto introducir entre los sistemas de IA de alto riesgo los destinados a ser utilizados para tomar decisiones o influir materialmente en las decisiones sobre la selección de las personas físicas para el seguro de salud y de vida¹⁴. En fin, en el texto del Reglamento, tal como ha sido aprobado por el Parlamento Europeo el 13 de marzo de 2024¹⁵, se incluyen efectivamente entre los sistemas de IA de alto riesgo los «*destinados a ser utilizados para la evaluación de riesgos y la fijación de precios en relación con las personas físicas en el caso de los seguros de vida y de salud*» (Anexo III. 5.c), pues «*pueden afectar de un modo considerable a los medios de subsistencia de*

¹⁰ V. nota inmediatamente anterior.

¹¹ AEFI-UNESPA, *Informe...*, *op. cit.*, p. 17.

¹² Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Ley de Inteligencia Artificial), de 21 de abril de 2021, COM(2021) 206 final.

¹³ Orientación general del Consejo (6/12/2022; 15698/22) a la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial.

¹⁴ V. Amendments adopted by the European Parliament on 14 June 2023 on the proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act) and amending certain Union legislative acts [COM(2021)0206 – C9-0146/2021 – 2021/0106(COD)]. En la Enmienda que introduce al considerado correlativo (Enmienda 67 al considerando 37) justifica su decisión. Dice ahí el Parlamento que «AI systems intended to be used to make decisions or materially influence decisions on the eligibility of natural persons for health and life insurance may also have a significant impact on persons' livelihood and may infringe their fundamental rights such as by limiting access to healthcare or by perpetuating discrimination based on personal characteristics. Those systems should therefore be classified as high-risk».

¹⁵ Accesible en [https://urldefense.com/v3/__https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0138_ES.pdf__;!!D9dNQwwGXtA!TRqrkrJR9DpvPFdMgUItQGF0mtLO8vztYM-3jQezVp6UTdbhdYpns4Bj98iMz2XwCFLexm-8FMPQ6IX1nSGihe2Ljmg\\$](https://urldefense.com/v3/__https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0138_ES.pdf__;!!D9dNQwwGXtA!TRqrkrJR9DpvPFdMgUItQGF0mtLO8vztYM-3jQezVp6UTdbhdYpns4Bj98iMz2XwCFLexm-8FMPQ6IX1nSGihe2Ljmg$).

las personas y, si no se diseñan, desarrollan y utilizan debidamente, pueden vulnerar sus derechos fundamentales y pueden tener graves consecuencias para la vida y la salud de las personas, como la exclusión financiera y la discriminación» (considerando 58). Obsérvese que no se hace salvedad alguna para favorecer a las pequeñas empresas.

Junto a la IA, es destacable el rol que el *blockchain* está alcanzando en el ámbito del seguro. Esta tecnología comprende una base de datos integrada en una cadena y protegida por una clave criptográfica. Así, los usuarios que participan pueden consultar los datos almacenados en dicha base, sin que su contenido pueda ser alterado, aunque sí pueden añadir información a la cadena. De esta forma, se alcanza el reto de poder disponer de información veraz e inalterable. Su aplicación se produce, sobre todo, en el ámbito de la gestión y tramitación de reclamaciones y en la detección de fraudes, al poder acceder a la información almacenada. También es la base para configurar *smart contracts*, es decir, contratos cuya información se encuentra integrada en el sistema *blockchain* y cuya ejecución es automática una vez se cumplen las condiciones o requisitos especificados en su programación¹⁶.

Hablando del uso de datos, otra cuestión relevante que está actualmente sometida a debate es la implantación del llamado «*Open Insurance*», que EIOPA define como el acceso y el intercambio de datos personales y no personales relacionados con los seguros por lo general a través de APIs¹⁷. Esta apertura de los datos sería, según EIOPA, beneficiosa para los consumidores, al facilitarles la comparación de ofertas y el cambio de proveedor; también para las empresas, al ofrecerles nuevos servicios de asesoramiento, como una mayor eficiencia e interacción con terceros o prácticas de cumplimiento más eficientes, así como para los supervisores, al proporcionarles unas capacidades de control más eficaces y receptivas¹⁸. A la vez, esta apertura tiene su contrapartida, por el riesgo de mal uso de los datos o el aumento del riesgo de ciberataques¹⁹. De todas formas, se cree que, a la vista de la experiencia del «*Open Banking*», es previsible que se imponga también este modelo

¹⁶ AEFI-UNESPA, *Informe...*, *op. cit.*, p. 19.

¹⁷ API es abreviatura de «Application Programming Interface» (en español, interfaz de programación de aplicaciones). La API es una herramienta que permite conectar y transferir datos entre las aplicaciones de diferentes empresas.

¹⁸ V. https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/open-insurance_en#what-is-open-insurance/. En relación con los datos obtenidos a través de dispositivos de IoT, cada vez más habituales en el seguro, en la UE se va a producir un cambio fundamental con la aplicación (a partir de septiembre de 2025) de la Data Act [Regulation (EU) 2023/2854 of the European Parliament and of the Council of 13 December 2023 on harmonised rules on fair access to and use of data and amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive (EU) 2020/1828 (Data Act)], que regula los derechos de acceso y uso a tales datos de todos los afectados y otorga un especial control sobre los mismos al que los genera.

¹⁹ MARTÍNEZ, Virginia / MUÑOZ, Joaquín, «Los retos del open insurance», <https://www.inese.es/los-retos-del-open-insurance/>.

en el ámbito asegurador²⁰. Según Accenture, el 73 % de los asegurados de nuestro país estaría dispuesto a compartir datos para mejorar la variedad y calidad de los productos que le ofrece su aseguradora²¹. Y es justamente la elaboración de nuevos modelos comerciales y productos de seguros innovadores una de las ventajas que se asocian a la introducción del «*Open Insurance*»²². Precisamente, como garantía de que no se lanzan al mercado proyectos innovadores sin control, contamos con el *sandbox* o banco de pruebas, a cargo de las autoridades de supervisión.

El aumento de ciberataques, que es una de las desventajas que se apuntan en relación con la introducción del «*Open Insurance*», es una de las principales contrapartidas del uso del *big data* y de la IA en general en el seguro ya desde sus inicios. Cada vez es más preocupante, dado el incremento en número y la intensidad de los ataques a todo tipo de instituciones públicas y privadas, también aseguradoras. El riesgo de la cobertura de estos ataques cada vez es mayor y algunas grandes aseguradoras han renunciado directamente a ofrecer seguros que los cubran²³. Claro que no se trata de hacer frente al riesgo una vez acaecido, sino de implicarse en su reducción. Por eso las medidas de prevención y lucha contra los ciberataques que impone a las instituciones financieras el Reglamento DORA²⁴ van en esa dirección.

En fin, este es un breve panorama de algunas cuestiones que se plantean en el mercado de seguros actual. Muchas de ellas y otras igualmente interesantes son abordadas en este libro. Como puede apreciarse, no son problemas ajenos al Derecho, sino que tienen un claro componente jurídico, por lo que deben ser estudiadas por especialistas en Derecho de seguros. No se trata de abandonar los estudios clásicos del Derecho de seguros, sino estudiar las mismas instituciones, y en particular el propio contrato de seguro, así como su distribución, sin perder de vista que han sufrido un cambio que requerirá una nueva interpretación de las normas o incluso, en algunos casos, su modificación. Pero, para eso, no cabe la improvisación, siendo imprescindible una base sólida, un conocimiento exhaustivo del seguro tradicional, pues sólo así cabe aportar soluciones bien fundadas a los problemas que derivan de la aplicación a él, en cualquiera de sus fases (desde la promoción publicitaria hasta la liquidación de siniestros), de la inteligencia artificial.

²⁰ En la actualidad, el 7 % de los ingresos bancarios totales en Europa están asociados con la banca abierta, según Accenture. V. «El sector asegurador desarrolla nuevas oportunidades», <https://mediadores.life5.es/actualidad-aseguradora/sector-asegurador-entidades-aseguradoras/>.

²¹ V. <https://www.accenture.com/es-es/insights/insurance/diversificacion-en-seguros>.

²² V., por ejemplo, el ya citado «El sector asegurador desarrolla nuevas oportunidades», <https://mediadores.life5.es/actualidad-aseguradora/sector-asegurador-entidades-aseguradoras/>.

²³ Lo explico con más detenimiento en «¿Qué está ocurriendo con los seguros cyber risk?», <http://diginurance.es/art-blog002.html>, 8/2/2023.

²⁴ Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero y por el que se modifican los Reglamentos (CE) 1060/2009, (UE) 648/2012, (UE) 600/2014, (UE) 909/2014 y (UE) 2016/1011.

Este libro

es imprescindible para quien quiera conocer el estado de la digitalización del seguro en el momento actual. En él se abordan las cuestiones que más interés suscitan: ¿De qué manera afecta al seguro el Reglamento de Inteligencia Artificial? ¿Qué son los seguros embebidos? ¿Quiénes pueden ofrecerlos en el mercado? ¿En qué medida afectaría al mercado la entrada de las grandes tecnológicas en la distribución de seguros? ¿Qué son los chatbots y los roboadvisors? ¿Cómo evitar los ciberriesgos? ¿De qué manera ha de informar la aseguradora a sus clientes de que utiliza IA en sus procesos de selección? ¿Qué son los *dark patterns* en el seguro? ¿Qué tipos de seguros son más útiles para cerrar la brecha de aseguramiento? Estas preguntas encuentran respuesta en esta obra. Y no es cualquier respuesta, pues quienes la ofrecen al lector son especialistas —unos españoles, otros extranjeros— de un prestigio indiscutido. En fin, no es una obra divulgativa, pues se ha hecho con rigor científico, pero su afán es llegar a un público amplio, no especializado, ni en Derecho ni en seguros. Comprobarán que es de fácil lectura, pero que deja el poso de los buenos libros.

PROYECTO PID2021-127094OB-I00 FINANCIADO POR:



COMARES
editorial

ISBN 978-84-1369-812-0

