

**EL INSURTECH: DEL EL PRINCIPIO DE LA
REPARACIÓN PLENA A LA PREVENCIÓN DEL
DAÑOS**

**INSURTECH: FROM THE PRINCIPLE OF FULL
REPAIR TO DAMAGE PREVENTION**

Verónica Goldman¹
Universidad San Pablo-Tucumán

Recibido: 10/04/2023 - Aceptado: 30/06/2023

Resumen: El desarrollo de este ensayo está orientado a caracterizar y explicar las implicancias de la inteligencia artificial y su vinculación con la rama de seguros y a su vez, la vinculación de estas tecnologías a la aplicación del principio de reparación plena, es decir que si el uso de este tipo de tecnologías puede repercutir de manera positiva en la ciencia jurídica como para lograr una más efectiva reparación y así encontrar un nuevo paradigma en la prevención de los daños.

Palabras claves: Inteligencia artificial, Insurtech, Derecho de seguros, Principio de reparación plena, Daños.

Abstract: The development of this essay is intended to characterize and explain the implications of artificial intelligence and its link to the insurance branch, and at the same time, the linkage of these technologies and the application of integral reparation principle, i.e., if the use of this type of technologies may have a positive impact on legal science to achieve a more effective principle of integral reparation and find new paradigm in the prevention of damages.

¹ goldmanvero@gmail.com

Keywords: Artificial intelligence, Insurtech, Insurance law, Full reparation principle, Damages.

1. *Introducción*

Desde hace mucho tiempo se busca vincular el Derecho con otras ramas de la ciencia con el fin de modernizarla y sobre todo para encontrar un derecho más eficiente y objetivo. Uno de los ejemplos más conocidos es el análisis económico del derecho, donde la economía ingresa al derecho para revolucionarla con ciertas aplicaciones que antes eran impensadas, como por ejemplo el uso de fórmulas matemáticas para cuantificar rubros indemnizatorios. La vinculación entre derecho y economía tiene ya autores con nombres propios como los son *Daniel Kahneman*² y *Richard Thaler*³. Estos dos premios nobels de economía nos enseñan sobre la arquitectura de las decisiones (nudge) y su aplicación, entre otras normas, al ámbito del derecho.

Pero el derecho no solo se relaciona con la economía sino también con la tecnología. El desarrollo de la tecnología es constante, se produce sin pausa y en algunos países está mucho más avanzado que en otros. Sin embargo, Argentina no quiere quedarse atrás, quiere ser uno de los primeros países de la región que aplica inteligencia artificial a las Ciencias Sociales, específicamente al Derecho.

² Daniel Kahneman nació en Tel Aviv, Israel el 5 de marzo de 1934, es un psicólogo de nacionalidades estadounidense e israelí. En 2002 fue laureado con el Premio del Banco de Suecia en Ciencias Económicas en memoria de Alfred Nobel de Economía.

³ Richard H. Thaler nació en East Orange el 12 de septiembre de 1945, es un economista estadounidense. En 2017 fue laureado con el Premio del Banco de Suecia en Ciencias Económicas en memoria de Alfred Nobel⁴ por sus contribuciones a la economía conductual.

Juan Gustavo Corvalán⁴ desarrolló “Prometea” que es el primer sistema de inteligencia artificial diseñado y desarrollado por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Predice la solución a un caso judicial en menos de 20 segundos, con una tasa de acierto del 96%. Permite que en solo 45 días se elaboren 1000 dictámenes jurídicos relacionados a expedientes del derecho a la vivienda; lo cual, del modo tradicional, tardaríamos 174 días.⁵

A lo largo del presente trabajo se busca desarrollar de manera practica como la inteligencia artificial puede empezar a actuar en la rama del derecho de seguros y si eso ayuda a los damnificados de algún siniestro al llegar a una reparación plena.

2. *¿Qué se entiende por INSURTECH?*

Para entender la definición de Insurtech, primero tenemos que conocer el concepto de inteligencia artificial. Una de las definiciones más completas nos dice que es un conjunto de técnicas de las ciencias de la computación que permiten a los sistemas informáticos realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, tales como percepción visual, reconocimiento de la voz, toma de decisiones y traducción de idiomas. (The Economist IntelligenceUnit, 2018).

Entendida la definición de IA, la apliquemos a la rama de los seguros. Así, entendemos que Insurtech hace referencia a la conjunción de las palabras en lengua inglesa: Insurance (que significa seguros) y Technology (que significa tecnología), y

⁴ Co-Director del Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

⁵ https://www.youtube.com/watch?v=dT_SOWnvyVs.

está inspirada en el término Fintech (unión de finance y technology), que alude a la aplicación de la tecnología en las finanzas.

El término Insurtech tiene dos aplicaciones, distintas pero relacionadas:

a) Por un lado, alude a la utilización de las nuevas tecnologías para mejorar y agilizar las transacciones y procesos de la industria aseguradora. Esta utilización está generando una mejora sustancial en los procesos y modelos tradicionales de negocios del sector asegurador.

b) En segundo lugar, alude a las empresas de seguros que se constituyen desde su mismo inicio (start-ups) como organizaciones estructuradas con base en las nuevas tecnologías, a los efectos de brindar cobertura a sectores de consumidores más adeptos a los dispositivos digitales, utilizados en aspectos sustanciales de su vida diaria. A diferencia de las aseguradoras ya establecidas o "tradicionales", tienen la posibilidad de diseñar todos sus procesos, productos y sistemas "desde cero" con base en las nuevas tecnologías, sin estar atadas o limitadas por sistemas tradicionales preexistentes (legacy systems). (McKINSEY, 2017)

En síntesis, el Insurtech trata de unir la tecnología y el sector asegurador, aplicando nuevas técnicas que resulten en productos y servicios innovadores, cuyo eje central sea el cliente, para mejorar su experiencia. Esta mejora contribuirá a reforzar la relación cliente-aseguradora.

Si vemos el Insurtech en la práctica lisa y llana de la actividad aseguradora, podemos ver que puede utilizarse para reconocer rápidamente un reclamo fraudulento o reclamos que pueden ser tramitados aceleradamente por sus características,

automatizar elementos de un proceso regular de gestión de siniestros o crear chatbots (programas de AI que pueden imitar una conversación humana interactiva, en temas específicos), para atender consultas de los clientes.

3. *La proliferación de nuevos seguros*

Las nuevas generaciones de "asegurables" o mejor llamados Millenials (sujetos que crecieron mientras Internet se masificaba y que, en este marco, adoptaron el universo virtual como propio), tienden a ser menos leales a una compañía en particular y tratan a los productos y servicios financieros y de seguros como intercambiables, en la medida en que satisfagan sus necesidades personales. Valoran la practicidad y la conveniencia y prefieren ejecutar sus transacciones en forma remota, en lo posible sin una interacción directa con la institución. Para las nuevas generaciones es claramente preferible el uso de canales digitales disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, para recibir una cotización o denunciar un siniestro, que tener que concurrir a una oficina de la compañía o de su productor de seguros a tal efecto. [OBJ]

Con la llegada de esta nueva generación, los seguros fueron mutando y proliferando ya no solo existen los seguros de responsabilidad civil tradicionales de nuestros autos o casa, las aseguradoras empezaron a notar que existían otros riesgos asegurables como por ejemplo el seguro de cartera o el seguro de celulares. Con la llegada de la tecnología a la industria del seguro esa proliferación de riesgos asegurables nuevos e impensados, la industria del seguro empezó a mutar

nuevamente, encontrándonos con seguros que no estábamos acostumbrados a ver normalmente:

1. **CIBERSEGURO**: La transformación digital en que está inmersa nuestra sociedad está modificando el perfil de riesgo de las personas y los activos asegurables. Fenómenos como el cibercrimen incorporan nuevas amenazas que obligan a desarrollar nuevos modelos de protección. [OBJ]

Por cibercrimen se entiende cualquier crimen que se lleva a cabo en línea o que ocurre principalmente en línea. Abarca desde el robo de identidad y otras violaciones de seguridad hasta actividades como la pornografía vengativa, el acoso cibernético, el hostigamiento, el abuso e, incluso, la explotación sexual infantil.

Según el barómetro de riesgo publicado por Allianz (Specialty, 2022) en 2015, el coste anual del cibercrimen en la economía mundial fue de 445.000 millones de dólares y el coste promedio anual por violaciones de datos para las empresas es de 3,5 millones de dólares. La misma fuente estima que en 2016 el cibercrimen representará un 28% de los riesgos para las empresas frente a un 17% del año anterior. Asimismo, la tendencia de crecimiento anual del mercado de la ciberseguridad es de un 9,8%.

Tomar el control de los dispositivos conectados en el coche o en el hogar, pudiendo afectar a la seguridad de ambos, constituye un riesgo que será necesario cubrir y prevenir. Este contexto de transformación digital en que está inmersa la sociedad conducirá a una notable

disminución de la materialización de riesgos clásicos al potenciar la capacidad de actuación preventiva sobre ellos.

La tendencia de crecimiento del ciberseguro representa una oportunidad de negocio para una aseguradora en la medida en que consiga diferenciarse en la prestación de servicios asociados a su cadena de valor, desde la valoración del ciberriesgo de sus asegurados, para dar una cobertura y primas ajustadas a sus necesidades y ciber capacidades, a la consultoría de servicios pre-siniestros o preventivos, así como los servicios vinculados con la gestión del siniestro. Para ello las aseguradoras deberán incorporar a su ecosistema de proveedores empresas con capacidades expertas en ciberseguridad que las acompañen en la cobertura del riesgo que protegen.

2. **Smarthealth:** Las compañías de seguros de salud se plantean nuevos retos al establecer estrategias de transformación innovadoras. Smart health, es un nuevo concepto que se refiere al uso y aplicación de las herramientas e infraestructuras de las ciudades inteligentes (smartcity) a los servicios de salud. Pero ¿qué significa esto y cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden mejorar la salud de las personas? Investigan cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), los dispositivos móviles y la información contextual se pueden combinar para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. La base consiste en personalizar la salud en función del contexto, lo que es posible mediante la infraestructura de las ciudades inteligentes.

El Smart Health permite a las personas usuarias de estas tecnologías obtener información más precisa sobre su estado de salud a través de aplicaciones. Además, pueden mejorarse los tratamientos recetados al poder adecuarse en mayor medida a cada perfil. Por otra parte, es posible también prevenir la aparición de enfermedades, ya que, con la implicación de la persona paciente, puede obtenerse información clave sobre sus hábitos de salud para así, mejorarlos. Esta es una gran ventaja de la IA aplicada a la industria de los seguros, se plantea la prevención del riesgo aun antes de pensar en la posibilidad que suceda.

Algunos ejemplos de estas tecnologías que permiten una mejora del estado de salud son, en primer lugar, la recomendación de aquellas rutas más saludables para una persona determinada. Valorando la capacidad para moverse, la vista o los problemas respiratorios, entre otros, es posible seleccionar la mejor ruta. Pueden, también, incluir factores meteorológicos. El segundo ejemplo son los sistemas de monitoreo, que permiten geolocalizar a aquellos pacientes con algún tipo de deterioro cognitivo. Cuando estas se desvían de su zona habitual, se realiza una llamada inmediata a la persona que está al cargo.

3. **“SEGUROS TO GO” (para llevar):** este nuevo tipo de seguro busca impulsar el seguro ligado al momento de la venta del producto, como la posibilidad de asegurar objetos de consumo a través de escaneado de códigos QR o de una foto capaz de caracterizar los

elementos que configuran el riesgo del objeto asegurable. La idea es que con un solo escaneado u herramienta similar, puedas asegurar un objeto al mismo momento de comprarlo. (Pablos, 2017)

4. **SMART INSURANCE:** permite apalancarse en la capacidad de programar dinero utilizando la infraestructura de las plataformas de cadena de bloques (Blockchain) para asegurar la puntualidad de un vuelo o la pérdida de equipaje y cobrar la indemnización en cualquier cajero, en caso de siniestro, sin tener que realizar ninguna reclamación.

Es evidente que a medida que los riesgos asegurables se van transformando y evolucionando a medida que necesitamos estar seguros de las cosas que tenemos y que valoramos, desde un teléfono celular ultramoderno (o no tanto), y a veces solo por un espacio temporal de horas, un objeto personal, como un auto prestado a un pariente por unas horas o una bicicleta para un día de excursión.

4. *Ventajas y desventajas del Insurtech:*

Insurtech es algo nuevo para la Argentina, Mariano Biocca, Coordinador General de La Cámara Argentina de Fintech, ubica a Insurtech como uno de sus verticales. Según datos de la cámara, de 223 empresas que ofrecen servicios financieros basados en la tecnología en Argentina, 13 pertenecen a Insurtech.

Iván Saubidet es el nuevo CEO de la Insurtech NubiHome nos explica que: “es innegable que el uso la Inteligencia Artificial aplicada al seguro permitirá, con el tiempo, segmentar mucho mejor los clientes en el cálculo del riesgo, estimar la evolución de dicho riesgo de forma más precisa y responder mejor y más rápidamente a las demandas de los clientes”.⁶

Sin duda alguna, la innovación y el uso de la inteligencia artificial marcarán la industria del seguro en los próximos años, se dejarán atrás los trámites burocráticos al exigir cantidades de papeles, certificaciones y trámites para la contratación de una cobertura, las Insurtech concentran sus operaciones en plataformas digitales que permiten comparar y contratar una variada cartera de seguros de forma remota, desde la comodidad de un dispositivo móvil, en menor tiempo y con una mejor experiencia de usuario.

Sin embargo, este nuevo fenómeno tiene sus ventajas y desventajas que se plantean a continuación:

4.1. Ventajas:

La primera ventaja que podemos analizar en términos de Insurtech, es que permiten al asegurador una relación más directa, interactiva y más satisfactoria con el asegurado, desde el momento mismo de la oferta y venta de la cobertura asegurativa. Esto ha llevado a algunos especialistas a hablar de un efecto de "desintermediación" del negocio del seguro. Según un informe

⁶ Iván Saubidet es el nuevo CEO de la insurtech NubiHome. <https://www.roadshow.com.ar/insurtech-la-innovacion-llego-para-quedarse-en-la-industria-aseguradora/>

de la consultora McKinsey, sobre un total de 500 casos comerciales bien conocidos, el 30% hizo foco en "desintermediar" la relación con el cliente/asegurado. (McKINSEY, 2017)

Otra ventaja que analizaremos es la utilización de la tecnología de Machine Learning (dotar a los sistemas de la habilidad de aprender automáticamente y mejorar con base en su propia experiencia sin haber sido programados expresamente a tal efecto) y los chat-bots (programas de AI que pueden imitar una conversación humana interactiva, en temas específicos) que permiten a las aseguradoras facilitar enormemente el proceso de cotización y venta de un seguro al consumidor final.

Los chat-bots son capaces de mantener una conversación con el cliente en lenguaje natural, guiándolo en todo el proceso de compra del seguro. Estos "diálogos" puede mantenerlos el cliente desde su dispositivo móvil en cualquier momento y desde cualquier lugar donde se encuentre, normalmente sin intervención de agentes humanos, lo cual agiliza, hace más espontánea y atractiva la idea de contratar un seguro.

Las tecnologías vinculadas con Inteligencia Artificial y la creciente conectividad con el asegurado a través de dispositivos, ofrecen enormes oportunidades para la agilización y automatización del proceso de administración de siniestros, desde el mismo momento de la notificación del evento y hasta su liquidación y pago.

Las detallas son facilidades y ventajas estratégicas que interesan al usuario y lo hacen más interesado de una contratación de un seguro.

Martín Zapiola Guerrico (Guerrico, 2019) nos enseña que, al recibir la primera notificación, las aplicaciones de Inteligencia

Artificial pueden cumplir dos funciones de suma importancia:

1) Discriminar entre siniestros simples —de proceso automatizable— o siniestros complejos, que requieren de asistencia humana especializada para su procesamiento. Existen técnicas avanzadas de Reconocimiento de Imágenes y Machine Learning (y otras aplicaciones de IA) que permiten realizar esta "segmentación" automática de los siniestros. El propio sistema puede luego direccionar el reclamo hacia un proceso automatizado o asignarlo a un ajustador especializado para su tratamiento.

2) La Inteligencia Artificial aporta herramientas útiles para el reconocimiento temprano de situaciones de fraude. Actualmente existen aplicaciones que detectan indicios de fraude analizando las inflexiones de la voz y el lenguaje del denunciante, en un reclamo telefónico o en un diálogo por video. Las técnicas de Big Data y Machine Learning permiten detectar patrones de fraude en un siniestro determinado, basándose en la comparación con una enorme cantidad de situaciones similares, analizadas en tiempo real.

Si el siniestro es categorizado como simple, puede ingresar en un proceso automatizado de liquidación, reparación a través de una red de talleres autorizados de la aseguradora o, en su caso, pago de la indemnización o beneficio. Por ejemplo, la aseguradora estadounidense Lemonade posee un sistema de denuncia de siniestro guiada por chat-bots, que guía al asegurado para obtener el pago final del siniestro en cuestión de segundos, 3 segundos para ser exactos. [10]

Cabe destacar que, con la ayuda de las tecnologías de Big Data (inteligencia de datos) e IoT (internet de las cosas), es probable que en el área operativa de siniestros de las aseguradoras se incorpore su propia prevención. Por ej.: un

"dispositivo inteligente" o "caja negra" instalado en el vehículo de un asegurado puede detectar señales de conducción errática o "distraída" por su parte y enviarle una advertencia por vía electrónica. En el seguro del hogar, el sistema puede enviar una advertencia de tormenta eléctrica al asegurado, aconsejándole que desconecte determinados aparatos electrodomésticos. Abundan los posibles ejemplos y todos permitirían una importante disminución de la siniestralidad. (Bruggemann, 2018)

4.2. Desventajas:

El Insurtech se apoya en la recopilación y tratamiento mediante diferentes tecnologías de manera automatizada, por parte de las aseguradoras de los datos personales de los tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, en otras palabras, utilizan la Big Data para alimentarse de información, de datos personales. Aquí, se plantea una dicotomía entre la protección de los datos personales que tenemos todas las personas y el desarrollo del Insurtech.

Esta es una cuestión que en Argentina se está debatiendo cada vez más, tal vez no aplicado al Insurtech específicamente, pero si a la relevancia de proteger información privada que pueda ser utilizada para diferentes fines sin nuestra autorización.

En Europa este tema ya está zanjado, según el Reglamento general de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el pasado 25 de mayo de 2018 (art.99). A la vista de los datos gestionados por el sector de los tecnoseguros, tienen una especial importancia las definiciones de "datos personales" (art.4.1); de "datos genéticos" (art.4.13); y de "datos

biométricos” (art.4.14); y las medidas especiales de protección de dichos datos. Segundo, los requisitos especiales del art.99 de la LOSSEAR que regula la “protección de datos de carácter personal” en el mercado asegurador partiendo del principio general de que “las entidades aseguradoras podrán tratar los datos de los tomadores, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados, así como de sus derechohabientes sin necesidad de contar con su consentimiento a los solos efectos de garantizar el pleno desenvolvimiento del contrato de seguro” y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la LOSSEAR y en sus disposiciones de desarrollo.

Sin dudas, sería necesario que en Argentina se legisle sobre el tema incluyendo a nuestra normativa leyes similares a las que se aplican en el viejo continente.

5. Principio de la reparación integral

Una vez analizado que es Insurtech, sus implicancias, sus ventajas y desventajas, analizaremos que significa el principio de la reparación plena para después poder analizar si el insurtech puede llevar a una reparación plena o por lo menos ayudar que así sea.

El principio de reparación plena está consagrado en nuestro derecho positivo por el art. 1740 del C.C.C que dice lo siguiente: “La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico, excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso o abusivo, en cuyo

caso se debe fijar en dinero. En el caso de daños derivados de la lesión del honor, la intimidad o la identidad personal, el juez puede, a pedido de parte, ordenar la publicación de la sentencia, o de sus partes pertinentes, a costa del responsable”.

Pero no solo está consagrado en el C.C.C, innumerable jurisprudencia se expresa sobre el tema. En el fallo “Ontiveros, Stella Maris c. Prevención ART S.A. y otros s/ accidente” dictado en el año 2017 la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha señalado que tanto el derecho a una reparación integral como el derecho a la integridad de la persona en su aspecto físico, psíquico y moral y el derecho a la vida que enlaza a los dos primeros, se encuentran reconocidos por el plexo convencional incorporado al art. 75, inc. 22, de la Constitución Nacional (conf. arts. I de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 3° de la Declaración Universal de Derechos Humanos; 4°, 5° y 21 del Pacto de San José de Costa Rica y 6° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; Fallos: 335:2333). (Ontiveros, Stella Maris c. Prevención ART S.A. y otros s/ accidente, 2017). Es decir que este principio no solo tiene base en nuestro código, sino que va más allá, tiene base constitucional y convencional con la relevancia jurídica que tiene serlo.

En otra parte del mismo fallo, la corte define lo que es para ella la reparación integral: “También se ha resuelto que es la violación del deber de no dañar a otro lo que genera la obligación de reparar el menoscabo causado y tal noción comprende todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro en su persona, en su patrimonio y/o en sus derechos o facultades. Dicha reparación no se logra si el resarcimiento —producto de utilización de facultades

discrecionales de los jueces— resulta en valores insignificantes en relación con la entidad del daño resarcible. En síntesis, el principio de la reparación integral es un principio basal del sistema de reparación civil que encuentra su fundamento en la Constitución Nacional”.

Las características de la reparación plena son:

A) No se debe dejar de resarcir ninguna proyección disvaliosa del hecho dañoso, si se dan los recaudos para aquello: Esta característica tiene que ver con lo integral que debe ser la reparación. Se debe resarcir todo el conjunto de daños según lo expresado por el C.C.C es decir tanto el daño patrimonial como el no patrimonial o moral.

B) No debe resarcirse un mismo daño, bajo distintos rótulos o nomen iuris, más de una vez: Esta característica nos revela dos puntas de un mismo problema, el primero tiene que ver con la seguridad jurídica de no juzgar dos veces un mismo hecho y con ella el principio jurídico non bis in ídem, y la segunda tiene que ver con la claridad que debe tener el abogado al diferenciar los rubros indemnizatorios y no mezclarlos y a su vez el juez a la hora de sentenciar.

C) El monto indemnizatorio debe ser justo; ni escaso, ni exagerado: la tarea de cuantificación del daño sin dudas es la más engorrosa al momento de redactar una demanda. Existen dos extremos que pueden plantearse en torno a resolver la cuestión de la medida de la indemnización: o se deja librada la misma a la prudencia judicial, confiando en el principio iura novit curia y a la sana crítica del juez, o bien podemos regirnos de ciertas tabulaciones legales que deberán observar rígidamente

los jueces. Esto último supone una planilla de cálculo donde la determinación del menoscabo sufrido se traduce en una mera operación aritmética.

D) La indemnización no debe perder de vista los criterios de realidad económica y preservar la acreencia del envilecimiento del signo monetario hasta que la deuda sea cancelada.

E) Deben evitarse desigualdades intolerables a la hora de cuantificar la reparación de daños patrimoniales y morales similares.

F) La reparación del daño debe alcanzarse de manera oportuna, en tiempos razonables.

La reparación plena es un principio consolidado en nuestro orden normativo, el problema se suscita en su aplicación. Larga doctrina ha escrito sobre el tema, preguntándose si realmente se puede volver a la situación anterior del hecho dañoso, volviéndose una discusión más cercana a la filosofía que al derecho. Es por eso que el uso de herramientas externas podría optimizar y ejecutar de manera más eficiente el principio de reparación plena.

6. *El Insurtech y un cambio de paradigma*

La inteligencia artificial va calando cada vez más profundo en el universo del seguro. Actualmente, al hacer un reclamo de un siniestro cualquiera en una compañía de seguro implica un gran desgaste físico y mental, a tal punto que hay personas que prefieren no hacerlo y pagar de su propio bolsillo con tal de no sufrir desgaste o perder el tiempo con estas empresas.

La inteligencia artificial podría ayudar a que eso no ocurra, a que a través de chat-robot o de algún otro método similar que pueda tabular un siniestro sin suplicaciones de contestaciones o de quejas constantes con trámites burocráticos infinitos. Se podría decir que Insurtech se centra en la simplificación del proceso de compra de seguros y la participación de los clientes tanto en el punto de venta como posteriormente una vez que ya ha ocurrido el siniestro.

Ahora, la pregunta que nos debemos hacer es: ¿El insurtech podría mejorar tanto el sistema de seguros que lograría que se cumpla el principio de la reparación plena? Si bien las empresas de seguros no son los encargados de aplicar la ley ni muchos menos, pero no cabe duda de que son parte fundamental del sistema y la parte más fuerte en una relación asimétrica. A menudo las empresas aseguradoras ponen infinidad de trabas al pedido del tercero damnificado y de su propio asegurado. Con ayuda de la inteligencia artificial se pueden detectar siniestros considerados simples y resolverlos en muy poco tiempo, tal vez en la etapa de la mediación sin tener que entrar en un litigio desgastante y prologado. Esto ayudaría que el sistema sea más eficaz y también lograr a una reparación integral.

Sería importante y de gran avance que las Insurtech empiecen a advertir este tipo de problemáticas y así, tratar de encontrar una solución acorde.

Se podría hacer una aplicación análoga a un juez artificial o “juez automático”, como lo hace la International Association for Artificial Intelligence and Law, no se trata de sustituir el criterio del juez por un programa, sino de ampliar y reforzar su capacidad de diagnóstico (CASANOVAS, 2021), el Insurtech

podría ayudar a desarrollar este tipo de habilidades para que así, la aseguradora sea más eficaz, no sustituyendo a los humanos pero si entregándoles elementos para reforzarlos y lograr mayores beneficios para los asegurados y los terceros damnificados.

Si incluimos la inteligencia artificial aplicada a los seguros, primero para poder contratar de manera eficiente y eficaz aplicado a las necesidades de cada uno, pero luego, también al momento que ocurre el siniestro donde empieza una etapa administrativa y posteriormente en una etapa judicial.

Pompeu se pregunta ¿Pero podrán estos sistemas constituirse en herramientas de apoyo a los profesionales? Muy probablemente sí. La posibilidad de contar con sistemas capaces de analizar a gran velocidad enormes volúmenes de documentación, para extraer de ellos pautas o mejores opciones de actuación ante supuestos concretos, parece posible y de gran utilidad para las partes que están juicio. Y es que en los últimos tiempos parece haberse producido un cambio de orientación de la tecnología. En vez de insistir en el complejísimo empeño de diseñar modelizaciones de los ordenamientos jurídicos, integrados con sistemas que imiten el funcionamiento del cerebro humano, se está procurando la obtención de máquinas que puedan interactuar con los humanos, destinadas a complementar las habilidades del pensamiento del cerebro.

En todos estos ejemplos podemos ver que las posibilidades que otorga Insurtech pueden llevar a un cambio de paradigma: de la indemnización de las consecuencias del riesgo a su prevención. [OBJ]

El Insurtech sin ninguna duda puede revolucionar el mercado con la prevención de riesgos asegurables. Sin duda alguna

acceder a un seguro de cualquier tipo de bien es algo a que no todos tienen a su alcance, algunos por desconocimiento, otros por falta de dinero o simplemente porque el trámite muchas veces es engorroso y difícil de entender. Insurtech busca alterar ese tipo de modelos tradicionales explotando la gran cantidad de Big Data que liberan los temas.

7. Conclusión

La aplicación de la Inteligencia Artificial en el ámbito de los seguros trae grandes beneficios tanto para los asegurados como para aseguradoras. Estamos entrando a este fenómeno reciente en nuestro país, no todos los conocen, pero sería muy importante que empecemos a familiarizarnos con él y que se expanda no solo para otras ramas del derecho sino también en nuestra vida cotidiana.

Es oportuno citar nuevamente a Guerrico: “Las nuevas tecnologías otorgan enormes posibilidades a las aseguradoras para prever el futuro comportamiento de sus asegurados y prevenir siniestros. Resulta probable que presenciemos, quizás a largo plazo, a un cambio del paradigma asegurador: de pagar siniestros a prevenirlos (mayores ingresos por la administración de los riesgos y menores ingresos por su cobertura asegurativa). Dicho sea de paso, este cambio estaría en línea con el que viene experimentando el Derecho de Daños a partir de los siniestros ambientales: evitar el daño es siempre mejor que intentar repararlo”. (Guerrico, 2019)

Asimismo, es necesario concluir que es imperiosa la necesidad de una legislación aplicada no tan solo al Insurtech sino a la inteligencia artificial aplicada a todo el ámbito del derecho, para prevenir, por ejemplo, falencias en el deber de

información que tienen las aseguradoras con sus clientes o hasta donde la inteligencia artificial puede utilizar nuestros datos personales. Actualmente se encuentra vigente en la Argentina la ley 25.326 de protección de datos personales, pero no tiene disposiciones sobre este tema.

La inteligencia artificial es la nueva Revolución Industria señalaba en una entrevista Juan Corbalan, sin duda que es así y nosotros como país deberíamos hacer de la IA una política pública aplicable a toda arte o profesión.

Bibliografía

Bruggemann, o. y. (2018). Obtenido de <https://www.mckinsey.com/industries/%20financial-services/%20our-insights/%20claims-in-the-digital-age#/>

Casanovas, P. (2021). *Derecho, tecnología, inteligencia artificial y web semántica. Un mundo para todos y para cada uno*, «Enciclopedia de Filosofía y Teoría del Derecho. Volumen I.

Guerrico, M. Z. (2019). *LA LEY*. Obtenido de Insurtech. El impacto de las nuevas tecnologías en la actividad aseguradora: <http://www.aidaargentina.com/wp-content/uploads/Insurtech-por-Zapiola-Guerrico.pdf>

McKINSEY. (2017). "*Insurtech-the threat that inspires*".

Ontiveros, Stella Maris c. Prevención ART S.A. y otros s/ accidente (Corte Suprema de Justicia de la Nación 2017).

Pablos, O. y. (2017). *El sector del seguro, la transformación hacia el risk management integral y personalizado impact to go Tendencias del sEl sector del seguro, la transformación hacia el risk management integral y personalizado impact to go Tendencias del sector asegurador*. Obtenido de - https://www.minsait.com/sites/default/files/newsroom_documents/informetendenciasseguros17.pdf

Specialty, A. G. (2022). *Allianz Risk Barometer*. Obtenido de <https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/Allianz-Risk-Barometer-2022.pdf>

The Economist IntelligenceUnit. (2018). Obtenido de https://perspectives.eiu.com/sites/default/files/Artificial_intelligence_in_the_real_world_0.pdf.