



**Asociación Internacional de Derecho de Seguros
Sección Uruguaya**

XVI JORNADAS DE DERECHO DE SEGUROS
20 y 21 de abril de 2017
Hotel Holiday Inn – Sala París

**REFLEXIONES SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL SEGURO DE
PERSONAS EN LA ERA TECNOLÓGICA**

Dra. Andrea Signorino: Buenos días. Es un gusto para mí presentar a mis estimados colegas y amigos Dres. Adilson Campoy y Marcio Malfatti, ambos integrantes de AIDA Brasil, desempeñándose como abogados en San Pablo. El Dr Campoy es además Miembro de la comisión de asuntos jurídicos de la Confederación nacional de empresas de seguros y el Dr Marcio Malfatti ha sido Presidente de AIDA Brasil. Ambos han venido ante mi súbita convocatoria realizada en el Congreso de AIDA Brasil del mes de marzo pasado. Así que les agradezco profundamente el haber aceptado venir y les doy la más grande bienvenida.

Dr. Marcio Malfatti

Mis amigos uruguayos, voy a intentar hablar en español, les pido que tengan paciencia como lo tienen mis amigos conmigo, voy a intentar hablar despacio para que puedan comprender. Agradecer a Andrea, que es una amiga y recordaba que

ya hace dos años que estuve aquí en Uruguay. Gracias por haberme invitado, les voy a contar que Andrea estaba en Brasil, le pregunto qué estás haciendo por acá y ella me dijo voy a hablar en CILA y yo le digo mira nosotros dos vamos a ir a Montevideo a participar de las Jornadas y ella me dijo que bueno si pudieran participar y hablar de nuevas tecnologías y yo le digo ¿en seguros de personas o de salud? Bien le dije y después fui a casa y acepté.

Y pensé que voy a preparar desde cero, algo vamos a hacer. Pensé que para hacerlo podía hacer una búsqueda en internet, pero tengo en casa una persona que se autodenomina un hacker bueno, no sé qué es eso, pero empezamos a discutir, ella trabaja en una aseguradora brasileña y cambiamos ideas para presentar lo que les traje hoy. Espero que les agrade porque después de tanta discusión estamos muy cerca del divorcio, porque imaginen una persona de tecnología y una persona de seguros, hablando sobre innovaciones tecnológicas.

Empezamos con la información de que el mundo está cambiando.

En verdad que el mundo ya cambió lo que vamos a hablar es de cosas que suceden en un volumen increíble. Entonces para que podamos empezar les traje algunas empresas que revolucionaron sus mercados de una forma distinta a las que conocemos. Por ejemplo una empresa de música que no es necesario comprar los CD. MB&B es increíble porque tiene lo que la gente necesita, una plataforma viene sin ningún aviso y su nombre revoluciona todo eso.

UBER, qué podemos decir, la mayor empresa de transporte privado que no tiene un único coche en su nombre. En San Pablo tendría que tener una licencia de Prefectura, una información de no sé lo que, placa de automóvil de color diferente, que cuesta un montón de pesos y ahora vienen a golpear la puerta y usted ya sabe lo que va a pagar, donde lo levanta...

Nosotros no somos de esta generación lo más importante fue el fax, el horno de microondas, ¿verdad? Cuando yo tenía 25 años, recuerdo que en la empresa que trabajaba, ITAU, solamente doce directores tenían e-mail, y los llamaron a los abogados y dicen miren lo que voy a hacer: vayan al despacho del director financiero, y allí corrimos todos y despejamos la sala y el director, para mostrarse más inteligente nos dice: esperen, esta planilla de excel, fue enviada a otro y esa

planilla ya estaba pronta y eso fue un festejo y tema de nuestro almuerzo, digo esto por ejemplo, Youtube, música y todo eso, los niños de hoy no creen que cuando escuchan una música en el auto y dicen papá, puede ponerlo nuevamente, y uno les responde no, esto es radio, no comprenden porque no pueden tener la música a su disponibilidad, entonces le dicen entonces pone el IPAD de mamá, porque a mí me encanta su lista y quiero empezar por aquella y no por ésta, no hay reglas, ellos las ponen, con Youtube tengo un canal de televisión sin barreras, con los contenidos que yo quiero. Pensemos en los problemas de la generación. Nunca yo vi una serial en Netflix, soy un dinosaurio en esos temas y para muchos acá también. Lo que me compre fue un CD y tengo lo que quiero. Ahora no, todo es inmediato y donde estoy, no hay distancias.

Cualquiera de ustedes puede sacar su celular, subirme y estoy ahí, en todo momento e instante, para el trabajo, para todo. Bueno, visto esto, lo que me parece que tengo que mostrarles es que estas empresas son lo que llaman expertos de irrupción. Son esas empresas que en determinado momento rompen todo el orden existente, crean una nueva modalidad y acaban con todo, arrasan con todo.

Yo salía de la escuela, corría al Ciber y me llevaba cuatro o cinco películas, las miraba durante el fin de semana, y devolvía las cintas el lunes.

Estos expertos dicen que es imposible oponer resistencia. Fecha, información y contenido, se fue en la primera ola, música, televisión, filmes, todo, ciudades, transportes, como UBER, en San Pablo tenemos uno que se llama viaje compartido. Yo voy a salir de un punto de San Pablo, pongo la app y un punto en la región y digo que voy a hacer tal camino, y las personas dicen, ok, yo también, entonces va parando y levantando las personas en el camino, y es una forma de sacar coches de la calle.

Del comercio no es necesario hablar, todas deben comprar por Internet con su tarjeta de crédito y el temor por la tarjeta es menor del que puedan tener sus esposos, había un chiste que decía que a la esposa le habían robado la tarjeta y le preguntaban si no había denunciado y el esposo contestaba: no, el que la robó, gasta mucho menos que ella.

Los bancos y servicios financieros están en la quinta ola, y ahí, las personas que hoy están acá y son de empresas aseguradoras, me van a disculpar, porque yo fui asegurador durante mucho tiempo, los bancos están en Internet a cinco años luz delante de las aseguradoras, hacen todo por Internet.

Casi no se va a la agencia, hay una duplicidad interesantísimas, mis consumidores casi no van y gano en muchas cosas. Como ejemplo, yo tengo una cuenta en el ITAU y no tengo agencia física, mi agencia es digital, 24 horas al día, hago la comunicación y la información es casi inmediata.

Dicen los expertos que la sexta ola es la de los seguros y sé que tenemos corredores entre nosotros y aseguradores y tenemos que pensar muy bien cómo vamos a hacer esto, porque en mi opinión estamos atrasados hace mucho tiempo.

El mercado es regulado demasiado, la Superintendencia no me deja hacer esto o aquello, pero tenemos que encontrar una forma inteligente de resolver eso, porque este mismo consumidor del banco, desea lo mismo que cuando va a hacer algo en su cuenta corriente, que es sencillo, tranquilo, sin dificultades, es lo que desea.

Amigos corredores: yo creo que en seguros nuestra generación no verá la extinción de los corredores, pero en la forma de hoy tenemos que cambiar, las plataformas están la gente no quiere perder tiempo, no quiere tantas informaciones.

Las otras olas son farmacias, energía, agua y comida. Tengo miedo de hablar de agua que será el próximo motivo de guerras en el mundo. Tenemos el acuífero guaraní.

A continuación aparecen las empresas con novedades que están por todo el mundo, traje algunas, como Progressive que es una empresa americana que fue la primera en ofrecer música on line en el 98. En 2011 lanzó un pequeño rastreador que el dueño puede colocar en el vehículo y cambiar con descuentos. Entonces en todo momento estas informaciones generan descuentos porque la forma en que uso me trae más o menos riesgo, y las tasas serán menores o mayores. Vean esta empresa que ofrece seguros de automóviles por quilómetro recorrido. Un plan post pago. Antonio, ¿vas a viajar?, bueno esta es su póliza, bueno, llegó a destino, me manda la información, ¿cuánto? Cinco mil quilómetros, ah bueno, su precio es

tanto. En Cuba hay una pequeña compañía que ofrece seguros por hora, como un alquiler. Ahora en muchas ciudades de Europa hacen lo mismo con autos eléctricos, casi igual a las bicicletas que tienen aquí. Ponga la tarjeta de crédito, destraba el auto y después paga el auto y el seguro. Y una empresa que se llama Demonadin, quiebra el paradigma y no existen los intermediarios, contrata directamente a través de una red social. Aquí podemos pensar si solo es el corredor el que está afuera del negocio o si también lo está el asegurador.

Voy a reforzar lo que hablé en el inicio. No está por suceder, está sucediendo ahora. Cualquiera puede entrar ahora en su teléfono y mandar un mail diciendo no creo, voy a averiguar. Y ahí traje dos: Insurtec de Brasil. La primera es un asegurador que es una plataforma de negocios de compra de seguros que no es una aseguradora, pero para funcionar ha hecho una sociedad con una aseguradora. ¿Qué venden? Voy a hablar sobre auto y sobre responsabilidad civil, pero de vida y salud es todo así. Siempre vida es más difícil, pero ellos venden, auto, residencia y vida. Y hasta cuándo nos vamos a preparar. Vamos a comprarles un seguro. Hay un muñequito, no usa nada rebuscado, no hay términos de seguros, el problema está en que a veces uno hace un seguro de casi 150 mil dólares. Datos personales, dónde uno vive, las pantallas van cambiando, muy amigable y cuando llegamos al fondo, elegimos los beneficiarios, hay una tabla, ahora llegamos a la parte cuatro, el pago del premio, pongo la tarjeta, la póliza está paga. Salgo y cuando a los minutos vuelvo me preguntan qué he hecho con la declaración de salud. Yo le respondo que no me preguntaron. 150 mil dólares sin eso.... Están queriendo dominar el mercado o peor que eso. Ellos corren un riesgo increíble. Pero es una de las empresas que más tiene nerviosos a los aseguradores tradicionales.

Minuta Seguros es una empresa que no vende vida, pero conozco su presidente para entender lo que hacen. Es así, todo diferente del asegurador, Minuta es una corredora. Me dijo Marcio: tú ve tranquilo, cierra y mira la pantalla del multi cálculo y ahí están todos los aseguradores con sus precios. Eso es excelente. Después empieza como un corredor común. No hay todavía una conexión de los canales de venta con el asegurador para que sean cien por ciento digital y que le permita la contratación, ese es el gran cambio de paradigma. Pero me dice:

Marcio, cómo voy a cambiar el paradigma cuando tengo que hacer un endoso. Cambiar la garantía de daños corporales, no sabe cómo hacerlo. Este es un gran desafío. Tenemos algunas formas que no me permiten ser tecnológico. Si haces un préstamo haces un clic, y lo tienes pronto.

Después tenemos algunas nuevas tecnologías como la internet, en muy poco tiempo su heladera hace una comunicación con su teléfono y con su sitio de compras y en tres días llegarán a su casa las compras del mes. Cuando era niño tenía que dejar de jugar a la pelota e ir con mi mamá a hacer las compras del mes, porque la inflación subía los precios, todos los días era terrible.

La internet hará una conexión entre todo. Por ejemplo, cuando llegas al departamento haces una lectura de tu placa y se abre el portón, y el elevador me lleva al lugar donde estaciono el coche. Esto es fácil, todo tecnología. Entonces imaginen que dentro de la internet hay dispositivos que te traen información sobre lo que haces, lo que no haces, lo que comes, imagina eso asociado al asegurador de salud, informando como estás, en cada momento... mucho Tanat, muchos huevos... todo son datos y los datos se trabajan como informaciones, y de ellas vienen los negocios y los negocios sirven para tomar la delantera.

Para que nuestros amigos corredores no digan que hablé de su final, vamos a hablar del de nosotros, los abogados, casi todo el que hizo derecho no gustaba de alguna materia que no le gustaba, pero existe una aplicación que sabe todo y te pasa la información. Un día voy a dar una prueba y le digo al profesor, esta prueba no es para un seis, es para un ocho, y me dice si, compartes el conocimiento con otros que no asisten a clase, cuando dejes de compartir conocimientos, tu nota será mejor. Steve Watson, es algo más de lo que conocemos, tiene comprensión y puede ser aprendido, en sus respuestas tranquilas, responde en milésimas de segundos, las áreas jurídicas solo existirán para casos muy complejos. Usted hace la pregunta y tiene la respuesta inmediata y si no la tiene la aplicación aprende. Por tanto es un cambio para crecer, integrando al ser humano. Corredores, abogados, call center... ¿qué van a estudiar nuestros hijos? Entonces tendremos una lucha... y además esto: Bloc Hen rompe con la estructura de datos centralizados, tiene varias informaciones y permite la seguridad de que una

información puede ser suprimida, un nuevo concepto que la gente que no puede entender, puede hacer cálculo, algoritmos, para todo. Es nuestro negocio, pero sirve para todo. Es un cambio en la forma de pensar.

Ahora tenemos un servidor que intercambia datos, ahora hablamos de inteligencia aplicada que es mucho más y permite hacer algoritmos increíbles. Yo puse un sitio de youtube que muestra el cambio. Pero todo eso no vivirá si no hay privacidad de los datos. Eso va a ser el gran desafío de esta nueva tecnología y negocios. Cómo voy a tratar la información, en Brasil son cinco que tienen las claves y hay una ley que enmarca como se trabaja con los datos sensibles de las personas. Todos los hospitales tienen la app, tenemos que estar muy cuidadosos. Hay un banco en Brasil cien por ciento digital, es un banco de inversiones, hace tres meses se rompió la seguridad y ahora está enfrentando unos problemas tremendos. La SUSEP, hace fiscalizaciones, con los datos, es casi perfecta, cuando intenta legislar, eso es un desastre. Hace dos años bajó una norma en la que dice que seguros de vida y previdencia no se pueden vender en internet. Según eso no puede ser posible, hay un proyecto de privacidad de datos y no hay noticias de escapes de información sí por reglas internas mal hechas, existió una empresa en la que se filtraron datos.

En Europa existe protección de datos. Entonces señores con eso momentáneamente, cierro mi participación agradeciendo mi participación a Andrea y le paso la palabra a Adilson Campoy. Muchas gracias.

Dr. Adilson Campoy

Buen día, comienzo disculpándome porque no tengo coraje de hablar en castellano, voy a tratar de hablar lento para que todos puedan comprender. Es un placer estar aquí.

En los seguros de personas en Brasil tenemos hoy una gran discusión: hay numerosas decisiones judiciales, entiendo que si la aseguradora de seguros de personas no somete al proponente a un previo examen médico, no podrá recusar el pago del capital asegurado cuando ocurra un siniestro, basada en el argumento de

enfermedades pre existentes. La enfermedad que el asegurado tenga antes de la contratación y que influya. Entonces hay muchas decisiones que hay que tomar como quién dice si mi médico no informo, no es posible negar el pago.

Yo nunca encontré un justificativo para esa decisión jurisprudencial porque colide, según entiendo, con lo dispuesto en el artículo 176 del Código Civil brasileiro, que claramente apunta a que el legislador brasileiro pretende establecer reglas, un sistema de información o para informaciones.

No existe ninguna norma en Brasil que obligue al asegurador a realizar un examen médico, el sistema es de declaraciones precontractuales. Eso no beneficia al consumidor el que más depende del seguro de vida, son personas de menor situación financiera, son empleados de una empresa que ha contratado un seguro en su favor. Para todos los seguros de personas, esos empleados no tendrán más seguro, porque es muy caro.

Entiendo que esto podrá repercutir en el futuro, porque ahora, y volviendo a la tecnología, la gente que tiene problemas genéticos, en muchos países, estos cambios se realizan en gran escala, en Brasil no, tienen un precio muy alto y pocas personas tienen acceso a esos seguros que cubren problemas genéticos.

Más que una discusión de si la aseguradora puede exigir al proponente del seguro un test genético, porque todos dicen que el costo de ese examen, caerá. Por ejemplo en Estados Unidos toman un cabello, lo mandan al laboratorio y enseguida tienen el resultado de ese examen que cuesta cien dólares. Entonces con esa discusión que no solo es en Brasil sino en el mundo, es si la aseguradora podrá exigir ese test para la contratación del seguro de personas.

Quienes defienden que la aseguradora pueda exigir ese test, dicen que la accesibilidad de esos exámenes está muy próxima, basta que el costo sea soportable para que todo el mundo tenga acceso. Ellos dicen que si la aseguradora no pudiera exigir esos exámenes genéticos, habrá una selección previa. O sea que podrán contratar el seguro de personas, aquellos que hayan hecho por su cuenta el test genético, y salvo la propensión de la enfermedad que tengan. La persona que hace el test genético y obtiene un resultado que le permita estar tranquila desde el punto de vista de su salud futura, no contratará seguro. Y si contrata, lo hará

cuando se encuentre mal o más o menos. Esos son los argumentos para que las aseguradoras tengan derecho a exigir los test.

Pero habrá quien lo sustente y quien no, en resumen esto se basa en la solidaridad humana. Todas las personas dicen usted no puede exigir que las personas se sometan a un test genético, esto va en contra de la solidaridad humana si todos se comportan para beneficiar a la sociedad como un todo. Entonces la aseguradora no puede invadir la privacidad de quien acceda con un test que puede traer consecuencias graves.

Además del fondo de solidaridad hay un proyecto de ley al que me voy a referir y está relacionado con la política en Brasil que desde 2006 no se aprobó, ella está en algún lugar. La exposición de motivos de ese proyecto revela también el tema de la solidaridad, el objetivo del seguro de salud (se refiere exclusivamente a los seguros de salud), es la socialización de la parte financiera en virtud de la dolencia, integrando de forma potencial y no discriminando, a fin de darle calidad de vida. Hay otros argumentos.

La genética como todo, es algo que va a evolucionar mucho, pero hoy lo que esos exámenes revelan es una proyección, una probabilidad, no es una certeza, y por una duda no se puede apartar a una persona del seguro de salud o de vida. Tiene también una parte de la doctrina que sustenta el derecho de no saber. La violación del test a la privacidad, puede traer problemas a la propia persona, con su familia, hasta en la empresa donde trabaja. Piensen en una persona de una empresa familiar en la que esa persona es quien tiene la mayor responsabilidad, entonces resulta que tiene una enfermedad grave, cuyo conocimiento puede llevar a que su negocio deje de funcionar.

Refiriéndonos a la cuestión de la persona física, la violación de la esfera privada se torna aun más inquietante en el caso de que, gracias a los datos suministrados por cualquier material genético, es posible tener informaciones relativas a esa persona que van más allá de su identidad, los datos de una sola persona, refieren a todas las que integran su núcleo familiar. Pasado, presente y futuro pueden ser examinados a través de datos genéticos.

Además están los que defienden: ellos dicen que la cuestión de los datos genéticos, va a posibilitar el tratamiento de las enfermedades y asimismo su eliminación. Lo que la persona tenga no es un problema según ellos. Al contrario, los test genéticos no perjudicarán a las aseguradoras. Ahí hay una tapa de la revista Time que dice que esta criatura va a llegar a vivir hasta los 102 años, ese es un estudio de longevidad, que mucho se discute actualmente. Las personas tienden a morir con mucha más edad que años atrás, entonces eso influye en los seguros de vida, en los de salud, en los de sobrevivencia y en otros ramos de actividad.

Les traje algo específico sobre los seguros de salud, porque en el derecho de seguros brasilero, se incluye el seguro de daño, pero eso no cambia nada de lo que hemos dicho previo a los estudios genéticos. Esto tiene algunas particularidades, en Brasil las aseguradoras no pueden rechazar propuestas efectuadas por quien ya tiene una enfermedad. Ellas están obligadas a aceptarlas. Y tienen dos formas de protegerse: aumentando la prima o estableciendo un plazo de carencia de 24 meses, durante el cual la persona no tendrá derecho al tratamiento de dicha enfermedad. Podrá tratarse de otras enfermedades pero no de aquélla, podrá ser atendido de urgencia, nada más. Si hoy existieran los test genéticos, las aseguradoras podrán rechazar propuestas.

Ese proyecto de enfermedades futuras no será posible porque no se puede rechazar una enfermedad que no ocurrió

Ahora vuelvo la palabra a mi compañero para que complemente la presentación. Muchas gracias.

Dr. Marcio Malfatti.

Para cerrar, sobre la privacidad en las contrataciones, creo que no hablé sobre las que están en internet, donde se compra todo y algunos que ofrecen servicios, tienen en la pantalla un acepte hecho por ellos, no me parece la mejor forma, el aceptar debe ser siempre el acuerdo, si bien no es la firma, es la aceptación del consumidor. Me parece que la firma seria la forma más conveniente de hacerlo, y

ahí después de largas discusiones en mi casa, llegamos a tres reflexiones, porque no tenemos una decisión única, que dejamos a ustedes para que piensen: en Brasil hay un dicho popular que dice la ignorancia es una bendición. Si no conozco no tengo miedo, pero hablamos de ondas, ellas no miden la ignorancia, ellas llegan y te llevan. Hay otro: camarón que se duerme se lo lleva la corriente. Y hay de esas que dicen: la conciencia nos torna más acobardados, tenemos más miedo de vivir. Y no hay otra forma, porque la vida está hecha de riesgos y tenemos que enfrentarlos a todos, nuevos o viejos están ahí. Entonces con eso les agradezco a Uruguay por recibirnos nuevamente.

Aplausos....

Dra. Andrea Signorino. Excelente, esto da para pensar bastante, como dice el Dr. Illescas de España, que las nuevas tecnologías no son tan nuevas, Andrea vos que siempre estás en el grupo, eso de nuevas ... como les decimos, la realidad es la que las tenemos.

Ahora le vamos a dar la participación al Doctor Rabosto, que va a hablar sobre la ponencia de Uruguay en el CILA.