

#Radar Digital Mutualidad

NOVIEMBRE 2024



#Radar Digital Mutualidad

NOVIEMBRE 2024

María Galván

Subdirectora General de Organización y Tecnología



Valores



Propósito

Mejorar la calidad de vida de nuestros mutualistas contribuyendo a una sociedad colaborativa, justa e inclusiva.

Visión 2027

CRECIMIENTO

EXCELENCIA OPERATIVA

PERSONAS

LIDERAZGO SOCIAL

RADAR DIGITAL MUTUALIDAD



Propósito

“Construir un lugar de encuentro para compartir intereses relacionados con la transformación digital de Mutualidad, el sector asegurador y otros sectores”



Funciones

- Herramienta de conocimiento
- Investigar y foro de opinión
- Informar de los hallazgos y compartir mejores prácticas
- Acelerar la toma de decisiones



Objetivos

- Eficiencia interna
- Experiencia del mutualista
- Omnicanalidad
- Propuesta de valor
- Economía colaborativa

Líneas de investigación



Retos y nuevas tendencias de negocio



Nuevas tecnologías y drivers de innovación



Casos de éxito a nivel nacional y global



Movimientos de competidores y startups



Hábitos del cliente y patrones de consumo



> 60 investigaciones



>200 empresas analizadas
>55 startups identificadas

Experiencia cliente y omnicanalidad

11

Transformación de procesos end-to-end

7

Datos y ciberseguridad

5

Infraestructura y arquitectura

9

Capacidades organización y cultura

8

Innovación y ecosistemas

17

Sostenibilidad

2

RADAR DIGITAL MUTUALIDAD. BEST PRACTICES



El reto...



Identificar y analizar soluciones de identidad basadas en la biometría



Ayuda en la selección de tecnología **CRM cloud** óptima para implementar en Mutualidad



Identificar soluciones digitales para ofrecer cursos y formación desde la Fundación Mutualidad



Diseñar espacios físicos inteligentes e híbridos para la **nueva sede** de Mutualidad

El apoyo del Radar...



Mejora el tiempo de verificación con tasas de éxito >97%

Mejora de la experiencia del mutualista en su proceso de Onboarding.

Propuesta de una experiencia multicanal en Mutualidad



Análisis de mercado tecnología CRM

Análisis de las necesidades internas para identificar solución óptima

Prueba de concepto funcional y técnico para ayudar en la toma final de decisiones



Identificar plataformas e-learning

Soluciones integrales y flexibles para escalar

Reunión con los proveedores seleccionados

Opinión y ayuda en la toma de decisión



Análisis de espacios, tecnología, comunicación y personas en la nueva sede

Análisis de fabricantes y proveedores audiovisuales

Propuesta y opinión de la dotación audiovisual completa de la sede

Estudio comparativo sobre la estrategia de transformación digital

**Visión panorámica del
sector asegurador español**

NOVIEMBRE 2024

Pablo López-Aranguren

Responsable Digital en Organización y Tecnología en Mutualidad



TRANSFORMACIÓN DIGITAL EUROPA

Un proceso a largo plazo, con planes estratégicos claros e independientes

VISIÓN
GLOBAL

77%

aseguradoras cuentan con una estrategia de transformación digital



Big Data



IA



Cloud
computing



IoT

INVERSIÓN

Transformación de
modelo de negocio

78%
invierte en TI

56%
startups o
InsurTech

Optimización
de procesos

+63%
de los
presupuestos
en **Ciber
seguridad**

Experiencia cliente

66%
aumentar **inversiones
digitales**

25%
relación comercial
con **"influencers"**

25%
generan **10% de las
ventas online**

Top 3 TI



68%
Canales de pago

1

63%
Ciberseguridad

2

63%
RA y RV

59%
I.A.

3

TRANSFORMACIÓN DIGITAL ESPAÑA

En España, la distribución digital crece

TOP
10

Mundial
en términos
de inversión

TOP
20

Europeo
nivel de
digitalización



Inversión en
IA

67%
planean
desarrollar
capacidades de IA

13%
destinarán más de
1 millón de euros

2/3

Incorporan **big data** para
conocer
mejor al
cliente



Predominan
los **seguros**
de auto

86%

TI para el
cliente nativo
digital

TRANSFORMACIÓN DIGITAL ESPAÑA

Preferencias de los consumidores españoles



PROCESO DE COMPRA

25%
mediante web
1 producto

35%
seguros online
en dos últimos años



USO DE IA

48%
jóvenes se sentirían
cómodos usando IA

36%
aceptarían el uso de IA
para **determinar precios**
de las primas

60%
han utilizado un
chatbot en los últimos
seis meses



ATENCIÓN AL CLIENTE

58%
prefieren **vía online**

AUNQUE...

78%
cree que es más fácil recibir **atención**
presencial o por teléfono

39%
desearía poder **contactar con una**
persona en caso de no estar de
acuerdo con el chatbot

RETOS

Mantenerse competitivas y ágiles en el sector

Regulaciones
cambiantes

61%

Proveedores de RegTech señalan al sector de seguros como uno de sus principales clientes.

Retención
de clientes

+15%

Aumento en la retención de clientes con IA

Automatización
de procesos

+50%

Tareas reclamaciones se automatizarán para 2030

Enfoque
preventivo de
reclamaciones

63%

Consumidores creen que la digitalización simplifica el proceso

Talento



Captación, retención y desarrollo profesional

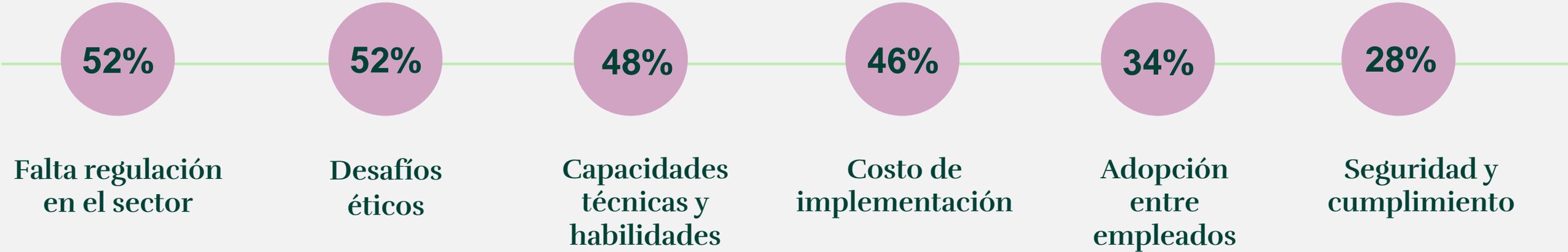
Sostenibilidad



Procesos tecnológicos alineados con ESG en la industria.

DESAFÍOS

Top mayores desafíos de la industria



OPORTUNIDADES

Ganar escalabilidad

ESTRATEGICAS



Acceso a nuevos clientes

Ofrecer los productos a **clientes potenciales**. **Simplificar la gestión** de los ya contratados.



Expansión nuevas áreas de negocio

Diversificar la oferta de productos y servicios.



Ampliar mercado

45% están invirtiendo mercados extranjeros

CLIENTE



Creación de propuestas y servicios diferenciados

Personalizar pólizas



Toma de decisiones basadas en datos

Ajustar estrategias y productos. Mejorar la **precisión en la evaluación de riesgos**.



Mejora la experiencia cliente

15% aumenta la retención de clientes

SEGURADORA



Reducción de costes hasta de un 40%

Transformar la **eficiencia operativa** hacia áreas de alto valor agregado.



Innovación colaborativa

70% están asociadas con startups



Reducción de riesgos

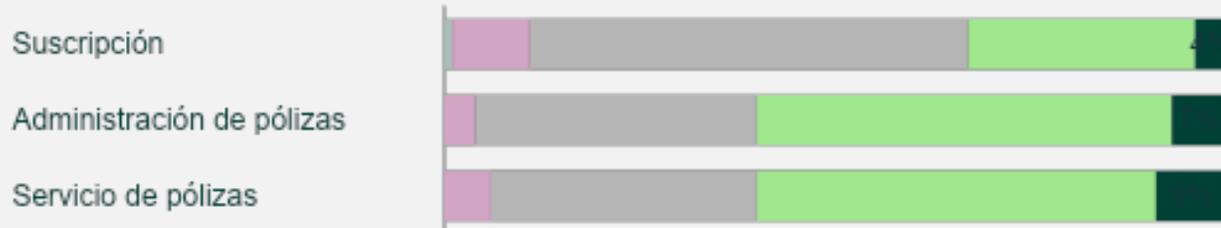
20% menos de pérdidas asociadas a riesgos imprevisibles

IMPACTO DE LA IA EN EL SECTOR ASEGURADOR

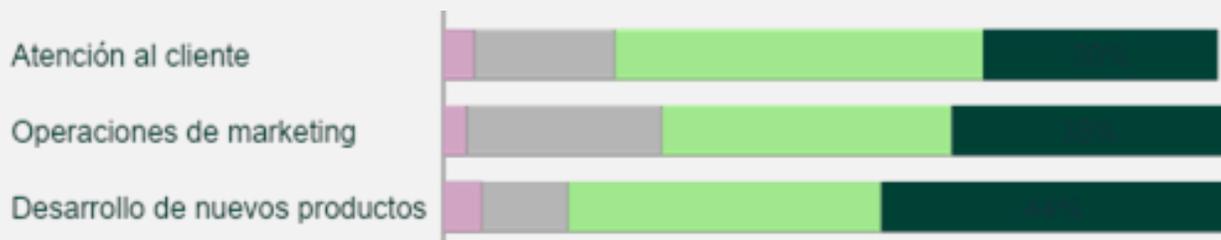
Mejorar el *customer journey* y reducir costes de atención

IMPACTO EN LA CADENA DE VALOR

Bajo Impacto



Alto impacto



■ Sin impacto ■ Alguno impacto ■ Impacto notable ■ Alto impacto ■ Impacto muy alto

IMPACTO INTERNO

50%

experimentando con prototipos

6%

desarrollando activamente soluciones de IA para diversas áreas

ACTUALIDAD

Seguros no vida

50%

usan IA en pólizas



Seguros vida

24%

usan IA en pólizas



PRÓXIMOS 3 AÑOS

30%

Tasa de aumento esperable del uso de IA

39%

Tasa de aumento esperable del uso de IA

BEST PRACTICES



Experiencia omnicanal

Interacción instantánea, clara y accesible
Videollamada, Canal WhatsApp y RRSS



Infraestructura y arquitectura

Mayor escalabilidad, flexibilidad y eficiencia
Solución cloud, ciberseguridad, pilotos IA, arquitectura modular



Innovación y ecosistemas

Tendencias y oferta de servicios
Colaboración, alianzas, intraemprendimiento, laboratorios, observatorios tendencias



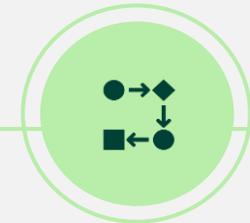
Datos

Personalización de servicios y fomento del conocimiento
Privacidad, ética, cumplimiento legislativo, datadriven



Capacidades organización y cultura

Talento especializado y fomento del crecimiento de los empleados
Programas capacitación, concienciación ciberseguridad, cultura cliente



Transformación procesos end to end

Resiliencia operativa
Low/no code, APP, CoE
Automatización