

16-17 MAYO
EL CLIENTE DEL FUTURO
EN SEGUROS

AMIS

**Productos
Disruptivos de
Seguros en
Operación**



an NTT DATA Company



27
**CONVENCIÓN DE
ASEGURADORES
AMIS**

►►► Índice

01

Contexto
Actual

02

Modelos
centrados en
Cliente

03

El Nuevo
Cliente de
Seguros

04

El Nuevo
Cliente de
Seguros

05

Insurtech

06

Productos
Disruptivos

07

Conclusiones



La era digital en la que estamos viviendo ha traído consigo un nuevo entorno que impulsa a las aseguradoras a centrar sus modelos de negocio en sus clientes en vez de en sus productos.

Era Digital

Revolución Smartphone	<ul style="list-style-type: none">• 7 de cada 10 mexicanos tienen smartphone• 72% - principal motor de búsqueda y acceso a redes
Nuevas tecnologías	Big Data/Analytics, IoT, Blockchain, Realidad Virtual, Realidad Aumentada, Cyber Seguridad, Robo advisors, chatbots
Explosión de Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none">• Cada vez más personas incorporan la opinión de las redes sociales en sus decisiones de compra
Insurtech	<ul style="list-style-type: none">• La inversión de en compañías insurtech creció en 750% entre 2013 y 2015
Gigantes Tecnológicos	

Implicaciones



Clientes conectados todo el tiempo y con mayor empoderamiento



Nuevos players, provenientes de otras áreas y con nuevas capacidades

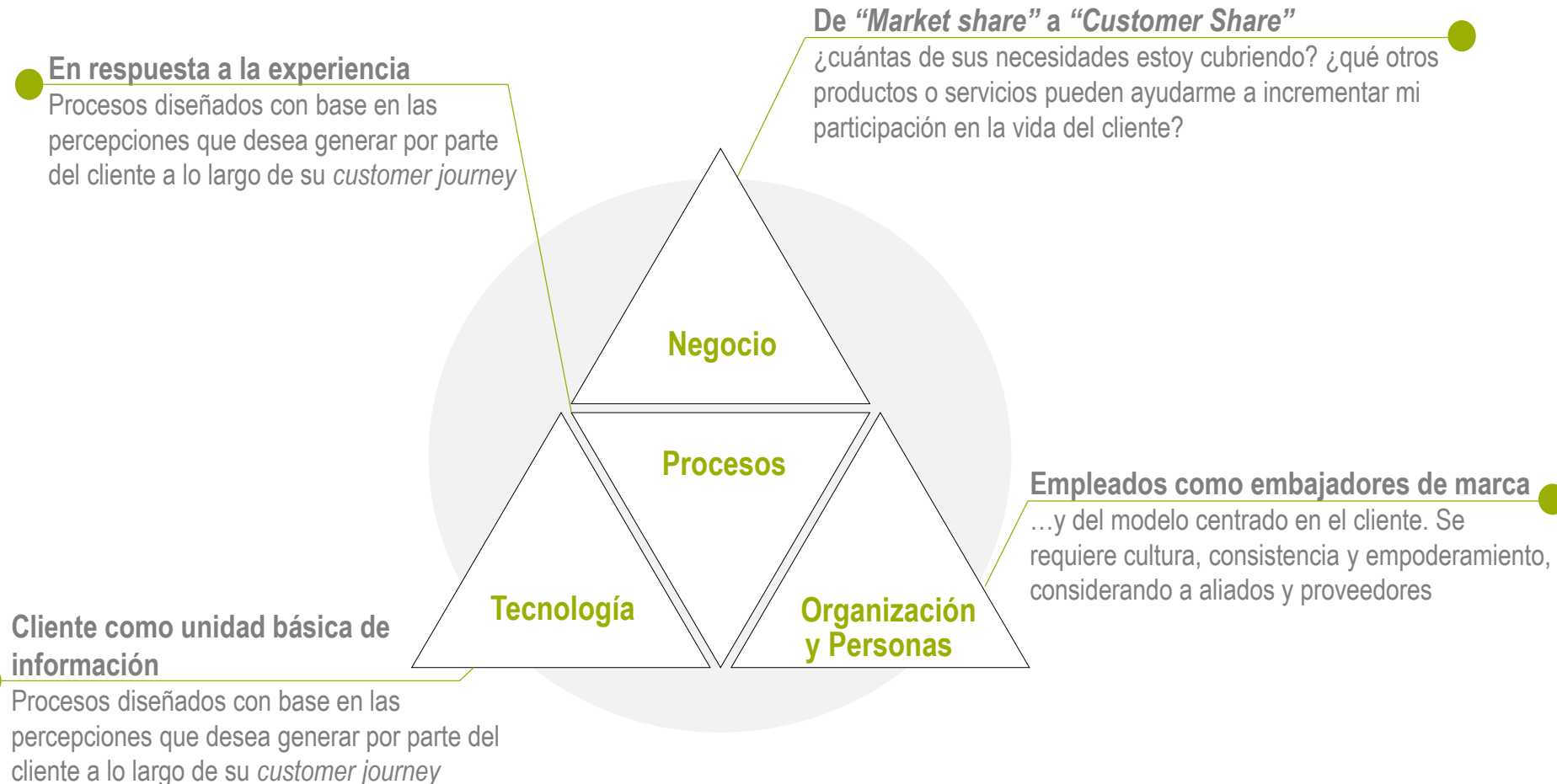


Nuevos modelos de negocio y de operación



...resultado en el surgimiento de un enfoque del cliente como eje central de las compañías

Estos nuevos modelos no responden a las mismas reglas que los anteriores y requieren estar soportados por todos los aspectos que conforman la compañía.



Una de las necesidades más importantes del sector asegurador, es lograr entender quién y cuál es su nuevo cliente de seguros.

Tendencias



Baby Boomers

- **Nacidos entre 1946 y 1965**
- Tienen entre 52 y 71 años
- Representan el 15% de la población en México



Generación X

- **Nacidos entre 1966 y 1981**
- Tienen entre 36 y 51 años
- Representan el 20% de la población en México



Millennials

- **Nacidos entre 1982 y 2001**
- Tienen entre 16 y 35 años
- Representan el 33% de la población en México.

“Hoy en México **6%** de la población es mayor de 65 años.

Para 2050, **20%** será mayor de 65 años”

Empiezan a ser mayoría en la población económicamente activa México

No son Leales

No son influenciables por campañas de mercadotecnia?

Mitos Millennials

No les importa el futuro o su visión está en el corto plazo

No les gusta comunicarse con humanos



Una de las necesidades más importantes del sector asegurador, es lograr entender quién y cuál es su nuevo cliente de seguros.

?

¿Quién es?

?

¿Cómo se ve?

?

¿Qué busca?

?

¿Cómo me
puedo comunicar
con él?



¿Desleal?

¿Nómada?

¿Desinteresado?

¿Informado?



Independientemente de los datos sociodemográficos del cliente, todos comparten características y exigencias comunes.



Usa smartphones

¿la compañía se comunica conmigo por mi canal de preferencia?

Socializa e influye

¿confío en mi aseguradora? ¿la critico? ¿la recomiendo?

Valora su tiempo

¿Cuánto tarda la suscripción? ¿me pagaron rápido? ¿cumplen con lo que prometen?

Se informa

¿hay alguien que me ofrezca un mejor precio? ¿es flexible?

Quiere ser leal

¿es diferente a las demás? ¿soy parte de? ¿puedo trascender al ser su cliente?





Debido al entorno y a las características del nuevo cliente de seguros, este presenta unas exigencias particulares para el sector

Accesibilidad	Transparencia y Claridad	Confianza en la marca	Simplicidad y eficiencia	Experiencia y personalización
Características				
<ul style="list-style-type: none">• Dispositivos Múltiples• Redes Sociales• Mayores opciones de contacto	<ul style="list-style-type: none">• Honestidad en coberturas y exclusiones• Comparación de productos• Lenguaje claro y conciso	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia de cliente• Cumplimiento de contratos• Solidez financiera	<ul style="list-style-type: none">• Periodos cortos de atención• Sin tiempos de espera• Servicios en el momento	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia en todo el ciclo de vida• Personalización de productos• Atención personalizada a clientes

Los clientes ya no toman decisiones solamente basados en el precio y producto sino que valoran la experiencia que reciben en conjunto.



oscar

Existen distintas variaciones en los modelos de negocio de las compañías *Insurtech*, cada uno de ellos con diferentes esquemas de responsabilidad

Peer to Peer



Lemonade™

GUEVARA

teambrella

Basados en Uso

metromile

OSCAR

snapsheet

trōv

Elección

policygenius



Rastreator.com

Compra y Gestión



BIMA

Robo-advice



Wealth
Wizards





Además los clientes tienen nuevas necesidades como la Ciberseguridad lo cual ha descubierto un nuevo mercado para las compañías aseguradoras.

Perfil de clientes de ciberseguros

Dependencia de procesos
electrónicos

Requieren proveedores de
servicios tecnológicos

Recopilan, mantienen, ceden o
almacenan información privada

Cuentan con medios de pago con
tarjetas de crédito y débito

Expuestos a daño reputacional
en caso de ataque

Necesidades de los clientes de ciberseguros



Responsabilidades:

- Incluye cobertura por defensa, perjuicios y multas regulatorios.
- Fallo de seguridad en redes, protección indebida de información, infracción en contenido con propiedad intelectual, etc.



Gastos en servicios:

- Son los gastos originados del pago a expertos.
- Gastos de asesoramiento legal, de investigación, de notificación a afectados, de respuesta a afectados, etc.



Daños propios:

- Pérdidas económicas del asegurado.
- Pérdidas de beneficios, daños a activos intangibles, extorsión y amenazas a sistemas, costos adicionales, etc.



No solo las insurtech están innovando en el mundo de los seguros

Nuevas necesidades cubiertas por Aseguradoras

- Seguridad IoT en seguro de Hogar
- Seguro Cancelación de Bodas
- Direct Purchase Insurance (DPI)
- Seguro Clima Protegido

Otros Productos Innovadores



Are You OK?



Connect et Moi



Spider SenseZ



Suraksha (Free Life Insurance)



TOKIO MARINE
NICHIDO

Auto insurance for autonomous vehicle
public road experiment



Coche por Coche



YCAR

16-17 MAYO
**EL CLIENTE DEL FUTURO
EN SEGUROS**



Jorge Corral Ramírez
Head of Business Insurance
at everis México
Jcorralr@everis.com



an NTT DATA Company



27
CONVENCIÓN DE
ASEGURADORES
AMIS