



César Castillo

Project Manager, LATAM

RGA Reinsurance Company



Seminario de Suscripción y Vida 2023



Ecosistemas Digitales:

Ampliando el Valor de los Seguros de Vida y Salud

César Castillo

24 de Agosto de 2023

Agenda

- 01** Ecosistemas Digitales

- 02** Panorama Actual en LatAm

- 03** Importancia de los Ecosistemas

- 04** Retos y Oportunidades

- 05** Puntos Clave de Implementación





Preámbulo

Preámbulo

Ecosistemas Digitales en Seguros

- El proceso tradicional para adquirir un Seguro de Vida y Salud ha mostrado **una baja en la tasa de penetración** en algunos mercados, y entre otros factores, se debe a lo tedioso que se ha vuelto el **proceso de adquisición de seguros** y a la importancia de los **valores agregados**.
- Los Ecosistemas Digitales pueden ayudar a:
 - ❑ Simplificar y eficientar todo el proceso de Compra, Gestión de Reclamos, Servicio al Cliente y Valores Agregados.
 - ❑ Utilizar tecnología para desarrollar una Interfaz de Usuario (UI) que mejore la Experiencia del Usuario (UX).
 - ❑ Permitir un proceso de adquisición de seguros fácil y accesible.
 - ❑ Ser integrales con todos los servicios que otorga la aseguradora a sus asegurados.





¿Qué son los Ecosistemas Digitales?

¿Qué son los Ecosistemas Digitales?

- Conjunto de plataformas, aplicaciones y servicios integrados para ofrecer una experiencia completa al usuario, por ejemplo:
 - ✓ Microsoft: Outlook + OneDrive + Teams + Office 365.
 - ✓ Amazon: Alexa + Compras + Seguimiento Pedido + Streaming
 - ✓ Meta: Facebook + Instagram + Threads + Messenger
 - ✓ Apple: iMessage + FaceTime + Apple Music
- En Seguros de Vida y Salud pueden permitir que los usuarios puedan, por ejemplo:
 - Acceso a Información de la Póliza.
 - Realizar Trámites en línea.
 - Acceso a Beneficios del asegurado.
- Además, los Ecosistemas Digitales facilitan la integración de proveedores externos:
 - ❖ Empresas de Comida Saludable.
 - ❖ Comprobadores de Síntomas con Inteligencia Artificial.
 - ❖ Teleconsulta.
 - ❖ Empresas de Wellness





Panorama Actual

Panorama Actual Ecosistemas Digitales en Latinoamérica

Encuesta de RGA sobre Ecosistemas Digitales

23 Compañías encuestadas de México, Centroamérica, Caribe y Sudamérica:

- ❑ 21% de los encuestados comenzó el desarrollo de su Ecosistema Digital recientemente, desde hace 1 a 2 años.
- ❑ 54% en los últimos 3 a 5 años.
- ❑ 25 % fueron de los primeros en adoptarlo en el mercado, desde hace 6 a 10 años.

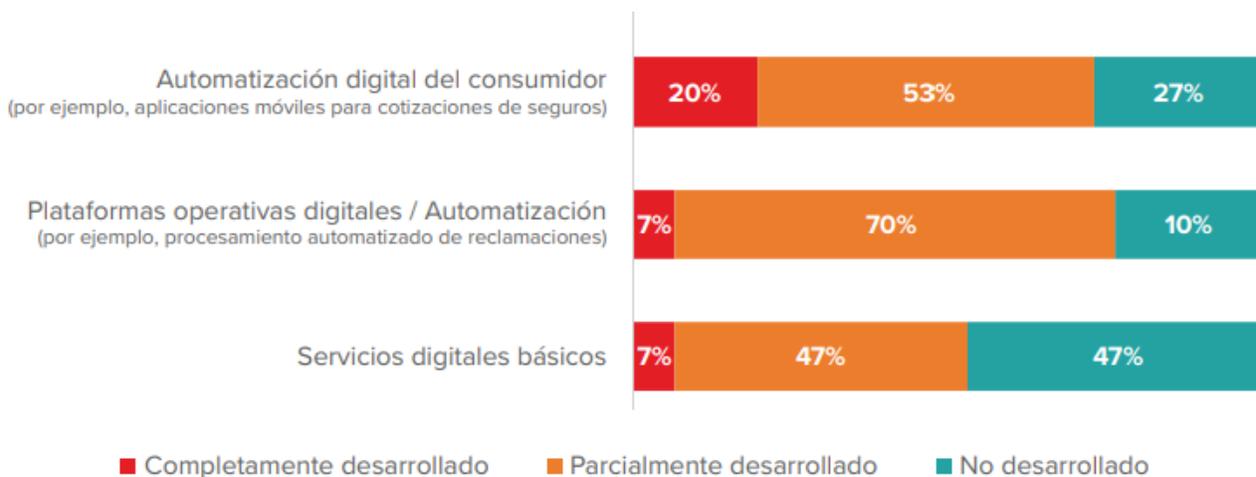


Latinoamérica muestra ser uno de los mercados emergentes con adopción temprana de uso de Tecnologías.

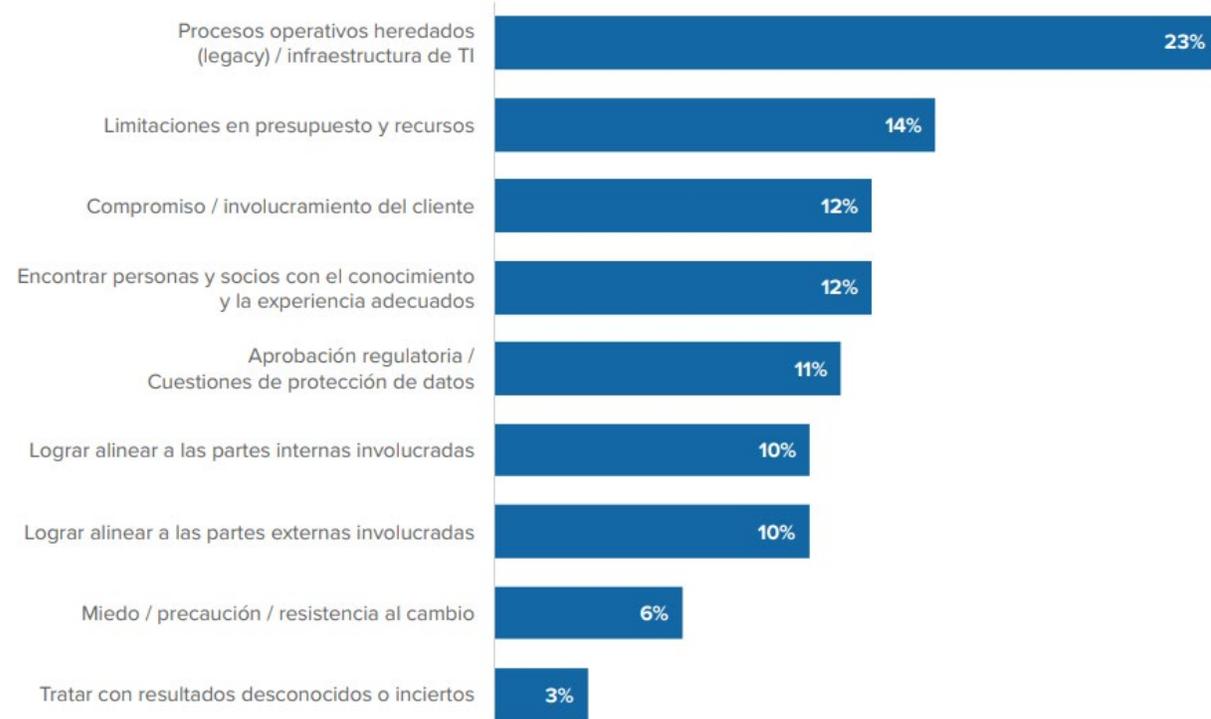
Panorama Actual Ecosistemas Digitales en Latinoamérica

Encuesta de RGA sobre Ecosistemas Digitales

Etapa Actual de los Ecosistemas Digitales



Desafíos para Desarrollar un Ecosistema



Encuesta de RGA sobre Ecosistemas Digitales en Latinoamérica. ©2023, Reinsurance Group of America, Incorporated. All rights reserved



La Importancia de los Ecosistemas Digitales en Seguros de Vida y Salud

La Importancia de los Ecosistemas Digitales en Seguros de Vida y Salud

Algunos Beneficios de los Ecosistemas Digitales...



Para el Asegurado:

- Todo en un solo lugar, en una sola aplicación.
- Facilidad de acceso a servicios desde cualquier lugar y momento.
- Aplicaciones de Prevención, Bienestar y Ejercicio.
- Recompensas y Programas de Lealtad.

Para la Aseguradora:

- Recopilación de Datos.
- Desarrollo de Nuevos Productos.
- Fidelización del Asegurado.
- Monitoreo de la cartera.
- Reducir Costos: Siniestros, Procesos y Ventas.

La digitalización puede ayudar a cerrar la brecha que existe en el acceso a los Seguros de Vida y Salud.

La Importancia de los Ecosistemas Digitales en Seguros de Vida y Salud

Mejora en la Experiencia de los Usuarios a través de...



- Utilización de tecnologías como Aprendizaje Automatizado (ML) Inteligencia Artificial (AI) y Analítica de Datos (D&A).
 - Entender las preferencias del usuario.
 - Impactar positivamente en el estilo de vida.
 - Personalización de planes de seguro individual.
 - Proporcionar información útil y educativa de prevención.
 - Herramientas interactivas y recursos en línea para comprender opciones de seguro.
- Mejorar la confianza y lealtad hacia la marca.

La Importancia de los Ecosistemas Digitales en Seguros de Vida y Salud

Automatización y Eficiencia Operativa a través de...

- Automatización de procesos manuales como captura y adjudicación de Reclamos. El asegurado puede iniciar el trámite y dar seguimiento desde su app.
- Incluir servicios de Suscripción Electrónica (*E-Underwriting*) desde el Ecosistema Digital, conectado a los sistemas de emisión de la aseguradora.
- Monitoreo del Comportamiento de la Cartera. ¿Mis asegurados llevan un estilo de vida adecuado?... Tendencia en su salud. ¿Tengo una cartera saludable?
- Venta Cruzada. Se puede ofrecer pólizas de otras líneas de negocio o empresas asociadas.





Retos y Oportunidades



Ecosistemas Digitales en Seguros de Vida y Salud

Retos y Oportunidades

Consideraciones Importantes

- Las generaciones cuentan, y mucho.
- Accesibilidad para todos los usuarios.
- Transparencia en procesos y productos.
- Conexión con *Wearables*.
- Implementación de plataformas digitales fáciles de usar que generen compromiso con el usuario.

Seguridad y Privacidad

- Importancia de proteger la información sensible.
- Autenticación sólida de 2 factores.
- Actualizaciones y parches de seguridad continuos.
- Necesidad de medidas de seguridad contra ciberataques.
- Políticas de Privacidad.



Puntos Clave para la Implementación de un Ecosistema Digital



Puntos Clave para la Implementación de un Ecosistema Digital

1. Evaluar las necesidades de los usuarios y definir los objetivos a largo plazo.

2. Definir los diferentes servicios/aplicaciones que el Ecosistema Digital debe contener.

3. Seleccionar o Desarrollar una plataforma tecnológica sólida y compatible.

4. Integrar la plataforma con los sistemas definidos, asegurándose de la sincronización de datos.

5. Fases Piloto para identificar posibles errores y llevar a cabo mejoras.

6. Capacitar al personal en el uso efectivo de la plataforma.

5. Monitorear y evaluar continuamente el rendimiento del Ecosistema Digital.



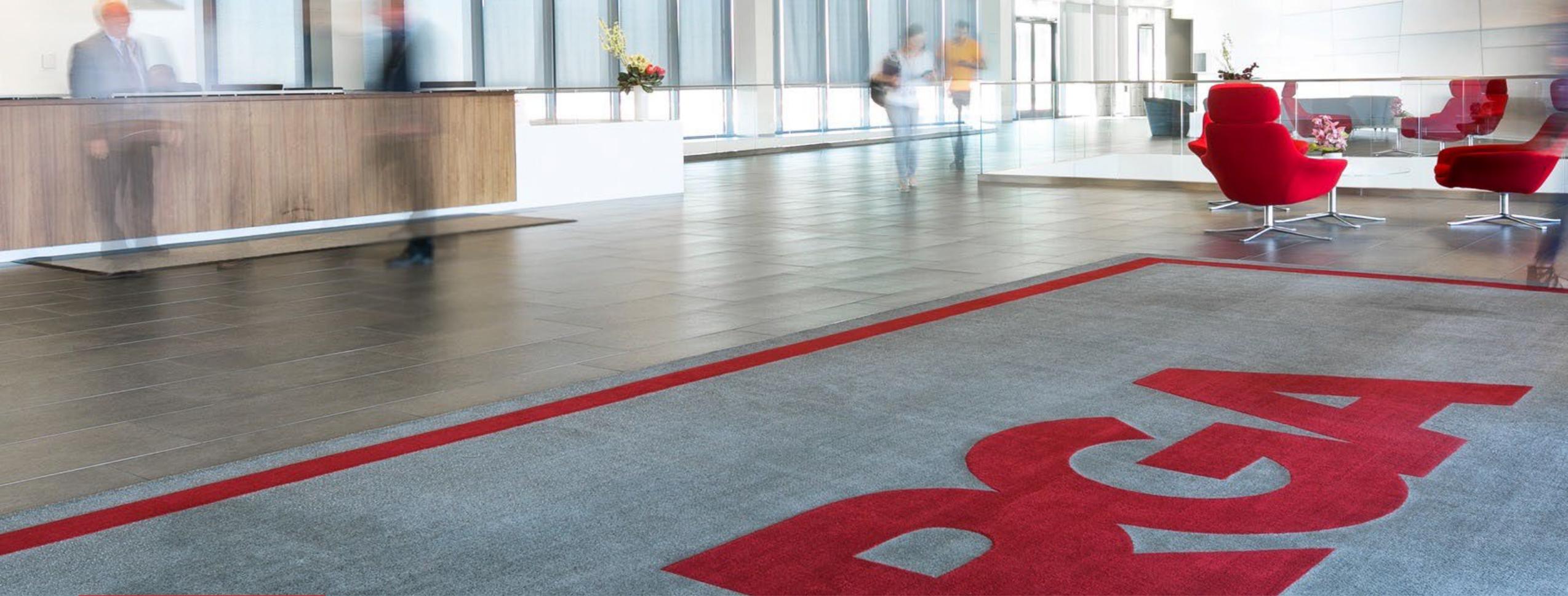


Conclusiones

En Conclusión...

- Los Ecosistemas Digitales en los Seguros son una herramienta fundamental para mejorar la **Experiencia del Usuario (UX)** utilizando **Interfaces de Usuario (UI)** funcionales, dinámicas y estéticas.
- Permiten acceder de manera más fácil y personalizada a los servicios que ofrecen la aseguradora, permitiendo **reducir costos** y **aumentar la eficiencia**.
- Es importante destacar que los Ecosistemas Digitales **son una realidad** en el sector de los seguros de Latinoamérica.
- Las compañías que logren implementarlos de manera efectiva tendrán una **ventaja competitiva** realmente significativa en el mercado.





Preguntas y Respuestas



©2023 RGA. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced in any form without the prior permission of RGA.

The information in this publication is for the exclusive, internal use of the recipient and may not be relied upon by any other party other than the recipient and its affiliates, or published, quoted or disseminated to any party other than the recipient without the prior written consent of RGA.