

A large red heart graphic with a horizontal white band across its center. The text 'Ciencia de datos y comportamiento' is written in black on the white band.

# Ciencia de datos y comportamiento

Ciencia de los  
Datos

Ciencia de  
Comportamiento



Rosmer y Cruz



# En busca de la simplicidad

Recorridos simples, eficaces y más inclusivos  
con la ciencia de los datos y comportamiento

**Presentation by:** Rosmery Cruz, Executive Director Behavioral Data Science

08.24.2023

# Hacer la protección accesible para todos

## Simplificar el seguro para los consumidores

- Aumentar las ventas y reducir los retrasos
- Eliminar las barreras a la inclusión financiera y tener en cuenta las diferencias en educación y conocimientos financieros.
- Mejorar la experiencia y los resultados de los clientes
- Responder a los cambios en la normativa
- Gestionar el riesgo
- **Pero, ¿qué significa simplificación?**




# 88 teclas de piano: ¿Demasiado complejo?



# Más funciones de asistencia al conductor: ¿Demasiado complejo?



A black and white photograph of a desk. On the left is an open laptop. In the center, a pair of glasses and a white mouse are visible. To the right, there is a pen holder with several pens and a notebook. The background is a light-colored, possibly marble, surface.

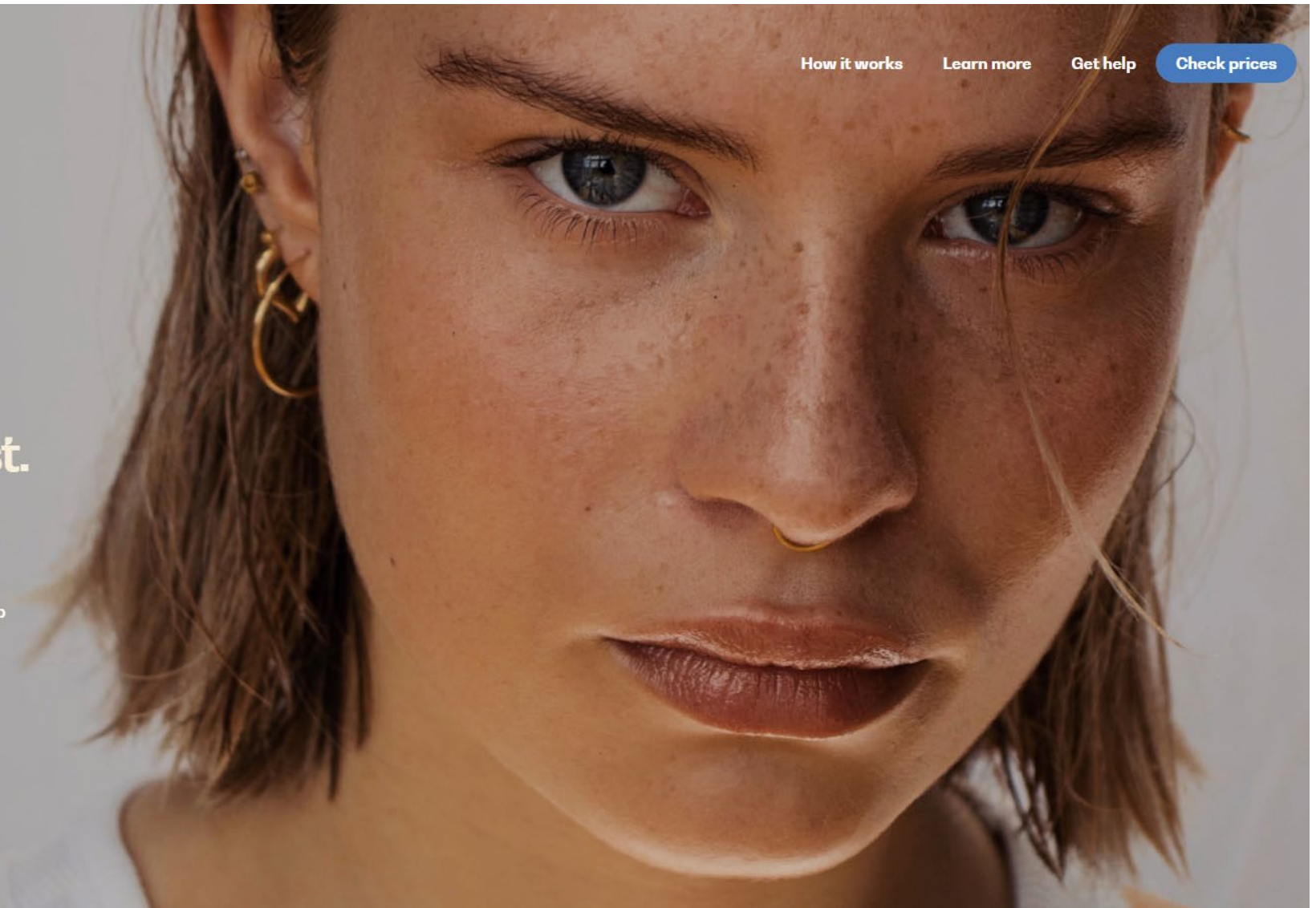
“La verdadera simplicidad es mucho más que la ausencia de desorden. Se trata de poner orden en la complejidad”


*-Jony Ive – Chief designer of the iMac, iPod, iPhone and iPad  
Translated*



# Simplicidad en la distribución

# Simplificar los mensajes de ventas: Despertar la necesidad



plan   
CARE

How it works Learn more Get help [Check prices](#)

## Cancer sucks.

So does the hidden cost.

83% are negatively financially impacted by cancer.<sup>1</sup>  
And, young women are worse off.<sup>2</sup>

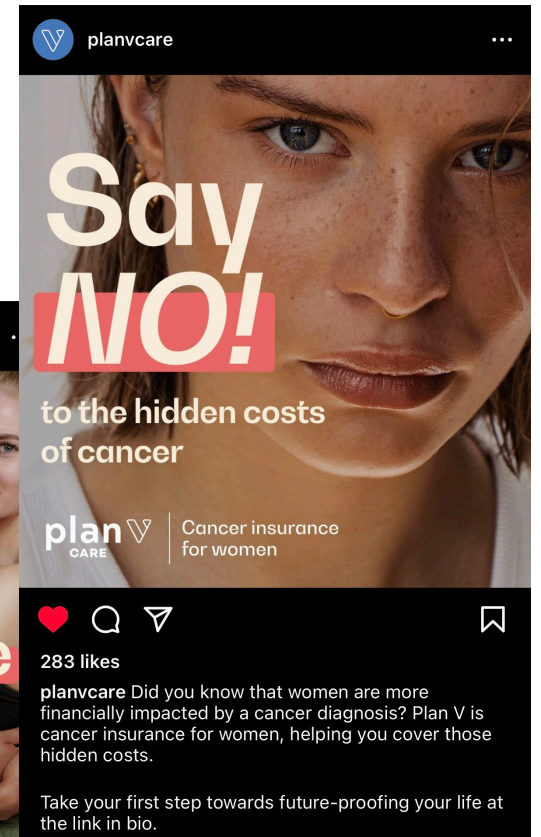
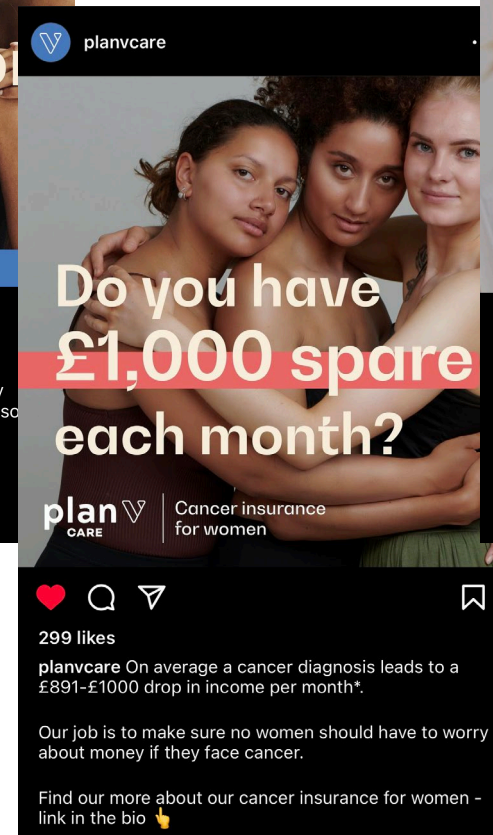
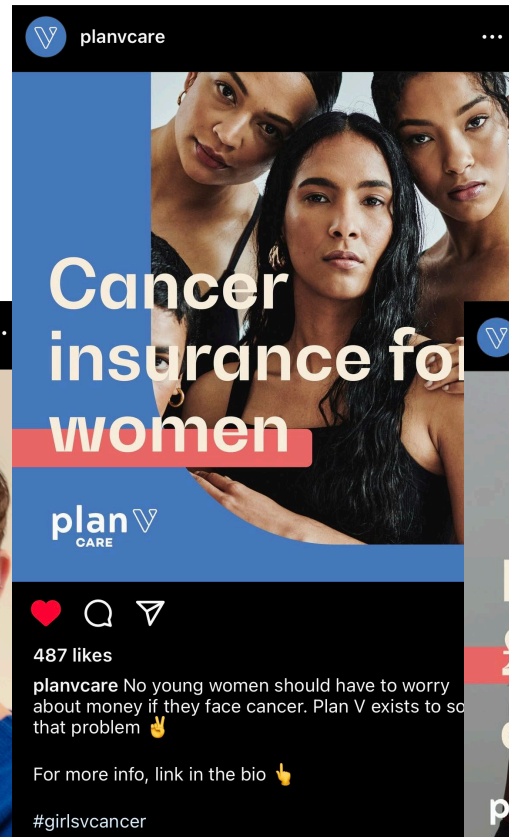
Plan V cancer insurance provides extra money from a one-off payment so you can focus on recovering and keep your finances in control.

[Check prices](#)

<sup>1</sup> Macmillan Cancer Support Annual Report 2021  
<sup>2</sup> Pharmatimes-online-March 2020



# Simplificar los mensajes de ventas: Despertar la necesidad



# Información útil y sin tecnicismos

**Money for Them** | The Difficult Conversation | Check Prices | All About Life Insurance | **Face The Future Blog** | Contact Us | Face The Future Tool

## Face The Future Blog

Build your knowledge and confidence with our free resources.

Enter your email | Sign up to our newsletter

**FEATURED ARTICLES**

**Life Insurance**  
**Family first | Use life insurance to fund your family's future**  
The big decisions in life bring new responsibilities and lots of uncertainty. Here's how to make sure the people you care about most are looked after. [Read More](#)

**Positive outlooks | Finding reasons for optimism for the future**  
"It's much more fun to be full of hope than pessimism any day of the week," someone once said. But is an

**Thriving in the future | How to manage uncertainty**  
If life was plain sailing, we'd all float along without a care in the world. It's not. What happens when the storm hits?

**CATEGORIES**

- Parenting In The Age Of Uncertainty
- Parenting In The Digital Age
- Building Family Ambitions
- Future Family Finance
- Life Insurance

**POPULAR ARTICLES**

**Family first | Use life insurance to fund your family's future**  
The big decisions in life bring new responsibilities and lots of uncertainty. Here's how to [Read More](#)

**Positive outlooks | Finding reasons for optimism for the future**  
"It's much more fun to be full of hope than pessimism any day of the week," someone [Read More](#)

**Thriving in the future**

**Money for Them** | The Difficult Conversation | Check Prices | All About Life Insurance | **Face The Future Blog** | Contact Us | Face The Future Tool

**Life Insurance**  
**Family first | Use life insurance to fund your family's future**  
The big decisions in life bring new responsibilities and lots of uncertainty. Here's how to make sure the people you care about most are looked after.

**Alex Smith**  
8th August 2022

The big decisions in life bring new responsibilities and lots of uncertainty. Here's how to make sure the people you care about most are looked after financially, no matter what.

**AT A GLANCE**

- Life insurance means your loved ones get money when you die
- Buying or renting a property is a sensible time to get life insurance
- Children are costly, so protect your partner
- Don't let the tax man eat into your life insurance
- Our free Face The Future tool will help you get meaning from a life insurance pay-out

Of all the challenges you may encounter in life, particularly as a parent, looking after the financial security of your partner and dependents after you die isn't one of them. Or certainly shouldn't be. That's because there's a straightforward solution. Life insurance can solve a problem by creating money when you die so that those who are dependent on you for money continue to get it.

What do we mean by life insurance? Simply a policy that, when you die, pays out a lump sum or a regular income (you choose which) to the people who are dependent on you for money. You'll find a link to an explanatory article about life insurance in FURTHER READING. Meanwhile, let's look at five times in your life when life insurance might be useful or essential.

**BUYING A PROPERTY TOGETHER**

Nothing makes you feel more like an adult than buying your first property with a partner. Well, except taking out a life insurance policy to cover your share of the mortgage in the event of your death. That's a very grown-up decision indeed.

**CATEGORIES**

- Parenting In The Age Of Uncertainty
- Parenting In The Digital Age
- Building Family Ambitions
- Future Family Finance
- Life Insurance

**POPULAR ARTICLES**

**Family first | Use life insurance to fund your family's future**  
The big decisions in life bring new responsibilities and lots of uncertainty. Here's how to [Read More](#)

**Positive outlooks | Finding reasons for optimism for the future**  
"It's much more fun to be full of hope than pessimism any day of the week," someone [Read More](#)

# Simplificar la decisión de compra: Calculadora de necesidades

**Money for Them** × **CREATE FUTURE**

## Face the future

Do you have enough to keep your family going?

In a few questions, find out about life insurance and what the lump sum means for your family's future, based on what's important to them.

[Let's Begin!](#)

[How does it work?](#)

### What's your family like?

They come in different shapes and sizes. Use the + signs to add your family members.

- Adults: 0
- Kids: 0
- Pets: 0

[Next >](#)

[Why is this important?](#)

### Future. Sorted.

Understand life insurance, make sense of the lump sum and get your family future-ready.

We've assumed your children will be financially independent in 20 years. Do you want to change that?

BASIC	MODERATE	COMFORTABLE
Taking care of life's necessities.	Helping your family live life well.	Giving your family the best possible future.
<b>£443,000</b>	<b>£579,000</b>	<b>£814,000</b>
<b>LIFE'S ESSENTIALS</b>	<b>LIFE'S ESSENTIALS</b>	<b>LIFE'S ESSENTIALS</b>
<b>£356,000</b>	<b>£356,000</b>	<b>£356,000</b>
Pay off mortgage £236,000 Monthly bills £120,000	Pay off mortgage £236,000 Monthly bills £120,000	Pay off mortgage £236,000 Monthly bills £120,000
<a href="#">Show more</a>	<a href="#">Show more</a>	<a href="#">Show more</a>
<a href="#">Learn more &gt;</a>	<a href="#">Learn more &gt;</a>	<a href="#">Learn more &gt;</a>

This is not personal financial advice. This is information to help you think about the future and bring meaning to a cash payout from Life Insurance.

[Where do these numbers come from?](#)

### Money For Them provides affordable, pay-as-you-go life insurance.

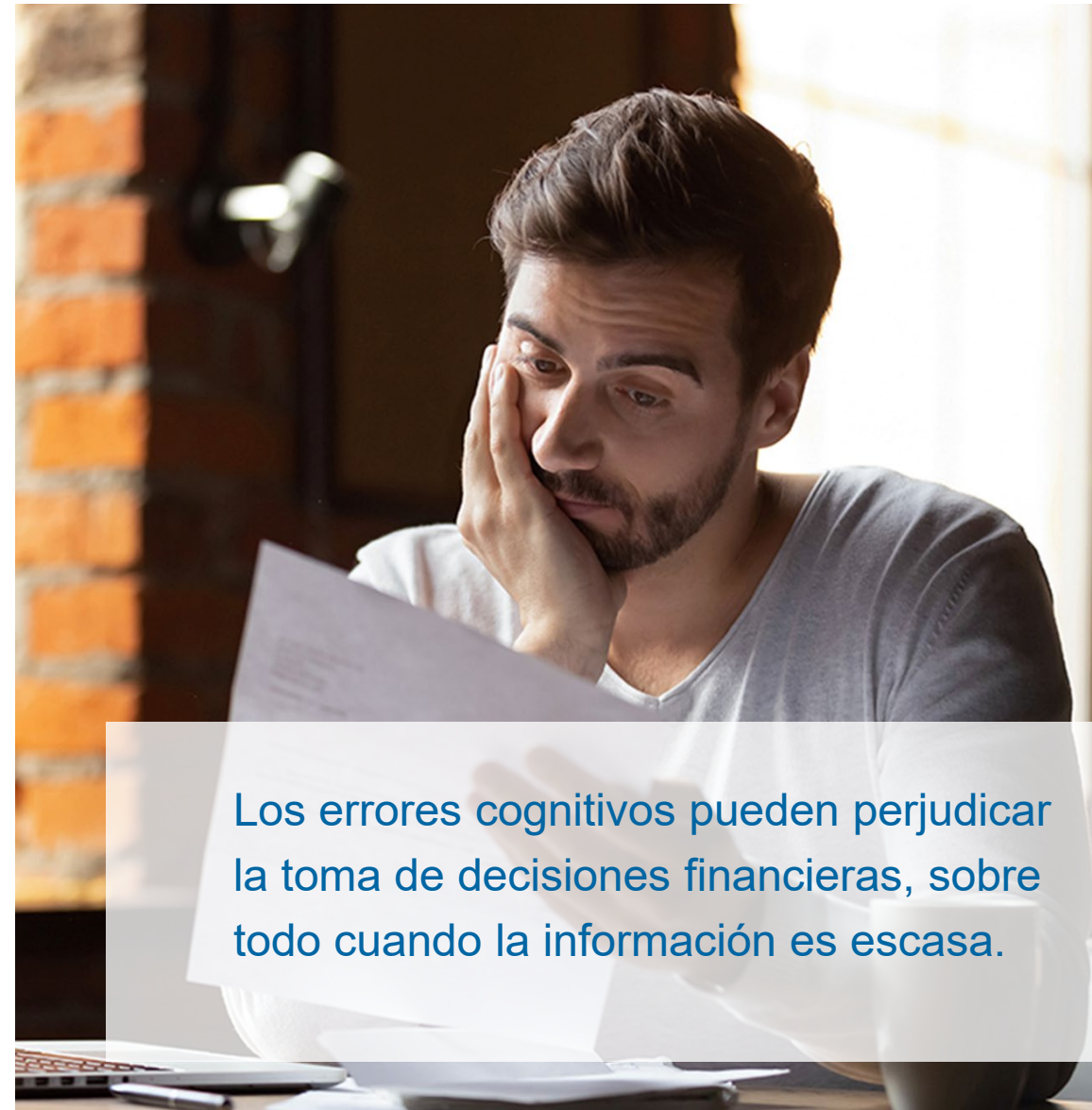
- Your family's future handled with care.
- Personal and private.
- Simply no surprises.

We make Life Insurance easy to

# Simplificar el recorrido del cliente para todos

La falta de comprensión del seguro de vida

- Sólo se entiende el 28% del material
- Los grupos infrarrepresentados se ven más afectados
- Asociación entre conocimiento financiero, y demanda y propiedad
- Creciente presión normativa para mejorar la comprensión (por ejemplo, Consumer Duty, Reino Unido)



Los errores cognitivos pueden perjudicar la toma de decisiones financieras, sobre todo cuando la información es escasa.

# Simplificando los documentos de cotización: Aumentar la comprensión



- Falta de asesoramiento en D2C Baja comprensión



- Hipótesis de que las cartas de oferta difíciles provocan una baja aceptación de la oferta y una alta rotación de clientes.
- La falta de comprensión provoca costes elevados en los centros de contacto.



- Versiones mejoradas de las cartas para mejorar su comprensión.

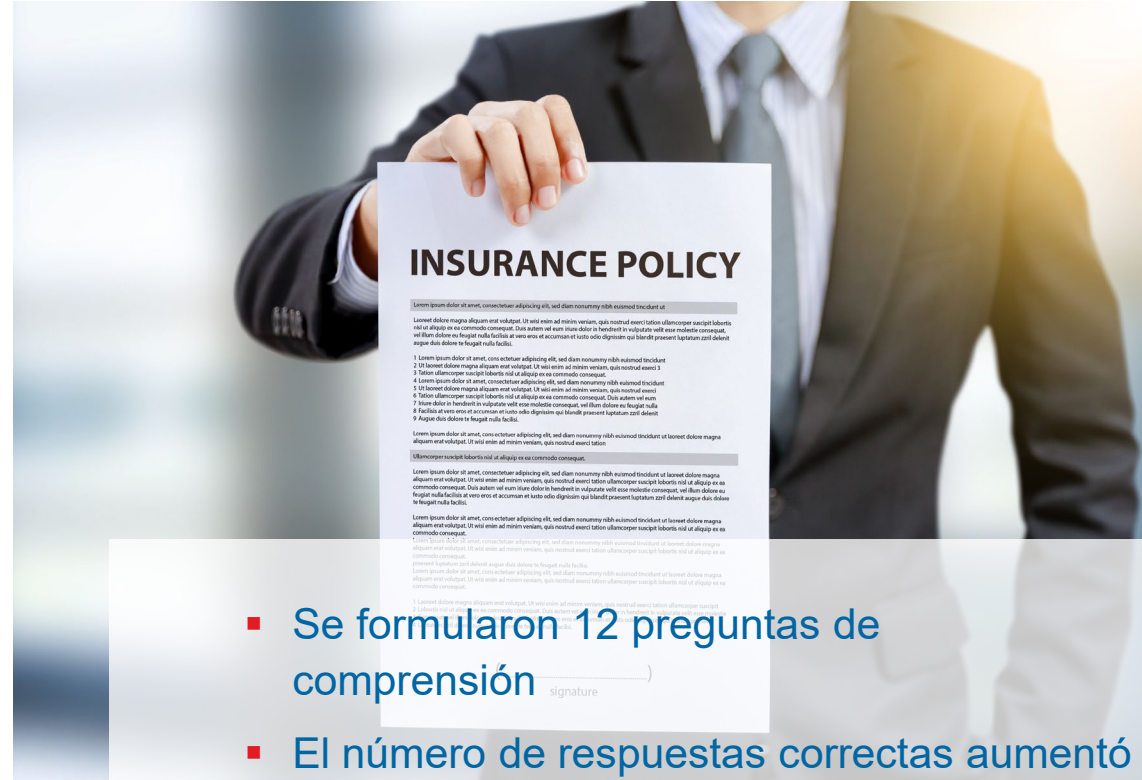
# Simplificar los documentos de cotización: Aumentar la comprensión

1. La nueva prima mensual para este plan es de:

- A. \$1,760.46
- B. **\$1,468.73**
- C. Información no facilitada
- D. No sé

2. La prima de este plan

- A. **Aumenta cada año**
- B. Disminuye cada año
- C. Se mantiene igual cada año
- D. Información no facilitada



- Se formularon 12 preguntas de comprensión
- El número de respuestas correctas aumentó del 30% al 60%.
- Reducción significativa del tiempo de respuesta



# Simplicidad en la suscripción

# Comprender la disparidad en la divulgación de información

- Las preguntas difíciles son un obstáculo para una incorporación eficaz con una gestión adecuada del riesgo
- Las declaraciones erróneas proceden de:
  - Inexactitud intencionada
    - Mentira
    - Beneficio económico: garantizar la cobertura y reducir las primas
    - Beneficio psicológico: evitar la vergüenza o la angustia
  - Inexactitud involuntaria
    - No saber
    - Olvidado
    - Error





# Simplificar las preguntas de suscripción



## Simple para procesar

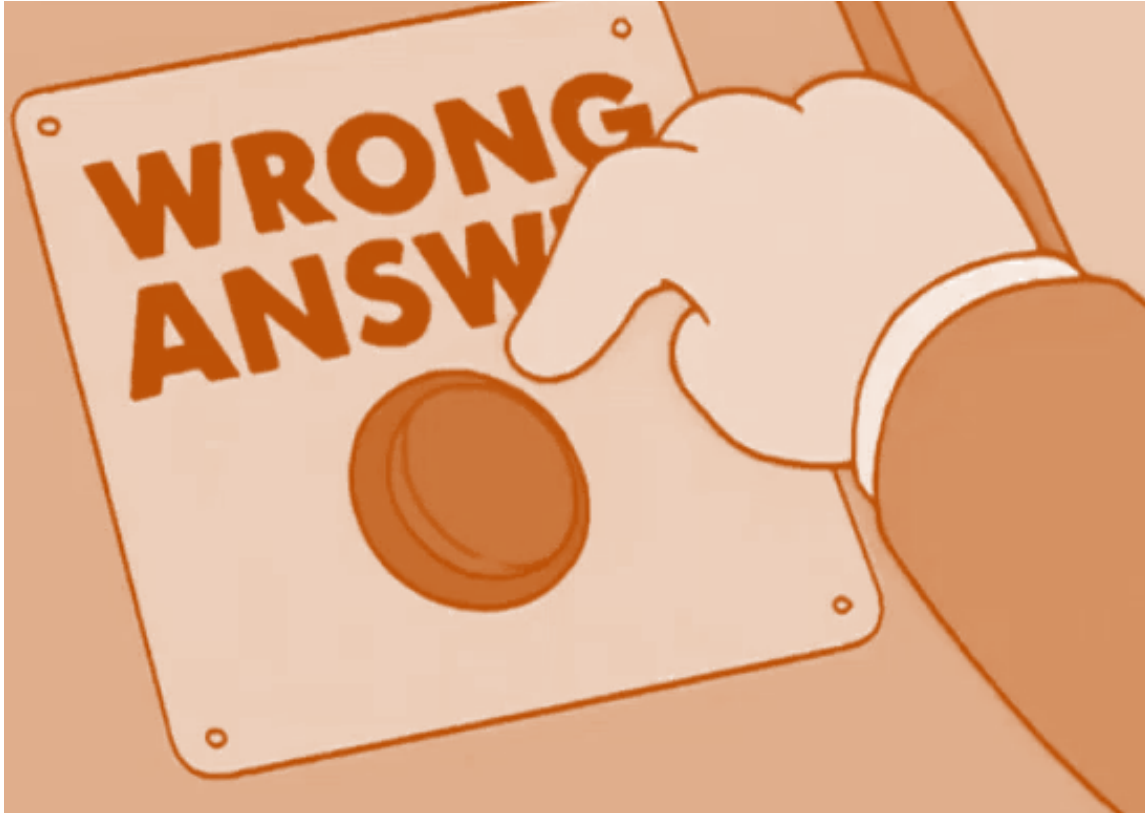
- Reducir la carga cognitiva: lenguaje, fragmentación
- Una pregunta a la vez
- Más sencillo  $\geq$  menos



## Simple emocionalmente

- Las preguntas rara vez son neutras
- Evitan el estigma, el bochorno, la culpa y la vergüenza
- Normalizar el comportamiento sensible

# Pero no fácil de engañar

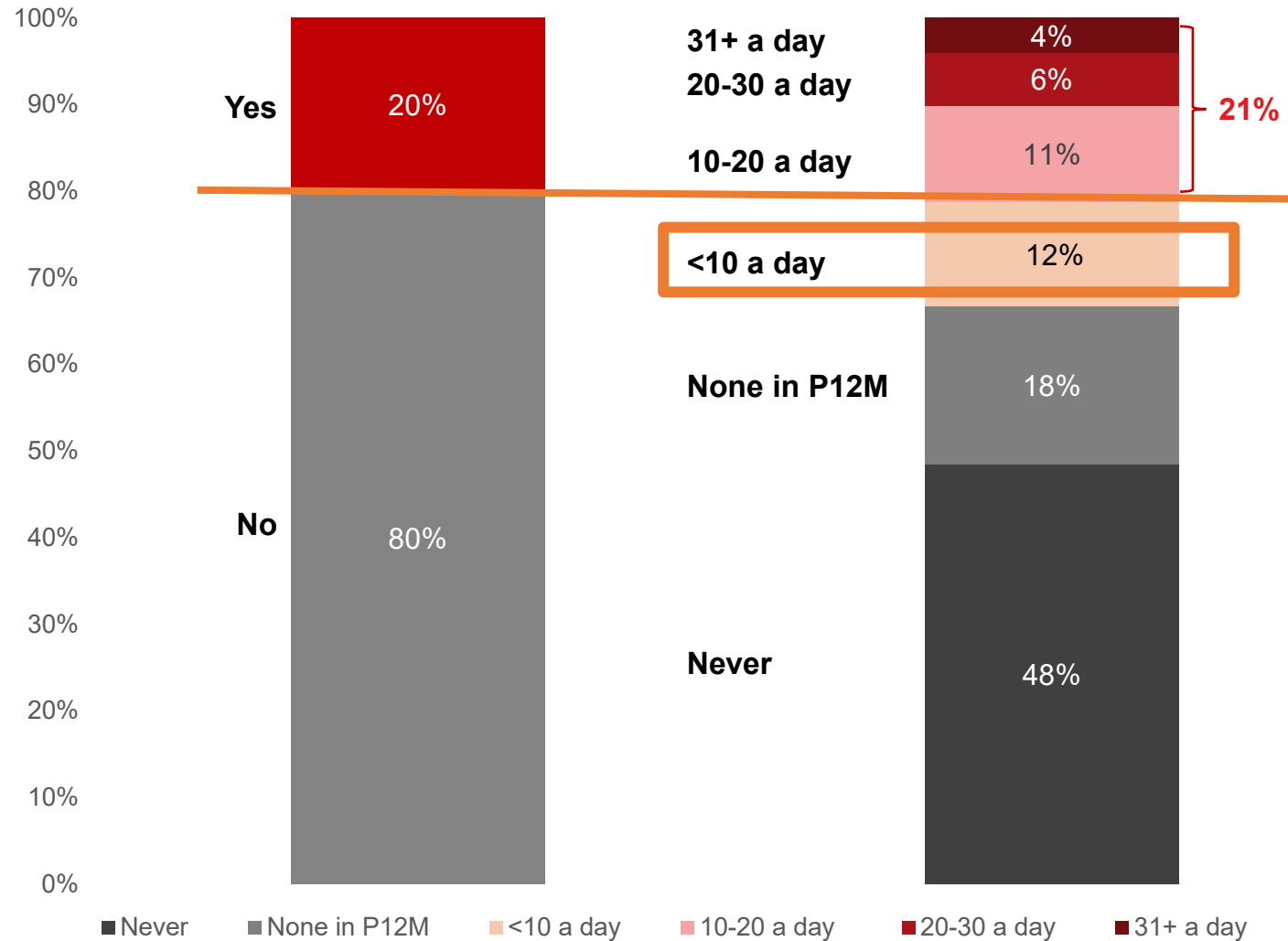


En los últimos dos años, ¿ha consumido tabaco o sustitutos de la nicotina?

Si

No

# Fumar: Prueba de divulgación



Los fumadores poco frecuentes (<10 al día) pueden considerarse No Fumadores en escala binaria (es decir, Sí/No)

# Fumar: "¿Cuándo fue la última vez que...?" con cuatro opciones

¿Cuándo fue la última vez que consumiste tabaco o sustitutos de la nicotina?

En los últimos 12 meses

Entre 12 meses y 2 años

Hace 2 o más años

Nunca



# Fumar: "¿Cuándo fue la última vez que...?" con ocho opciones

¿Cuándo fue la última vez que consumiste tabaco o sustitutos de la nicotina?

En el último mes

Hace entre 1 mes y 6 meses

Hace entre 6 y 12 meses

Entre 12 meses y 2 años

Hace entre 2 y 5 años

Hace entre 5 y 10 años

Hace 10 años o más

Nunca



# Fumar: "¿Cuándo fue la última vez que...?" con seis opciones

¿Cuándo fue la última vez que consumiste tabaco o sustitutos de la nicotina?

En el último mes

Hace entre 1 mes y 12 meses

Entre 12 meses y 2 años

Hace entre 2 y 5 años

Hace 5 años o más

Nunca



# Fumar: "¿Cuándo fue la última vez que..." con seis opciones

¿Cuándo fue la última vez que consumiste tabaco o sustitutos de la nicotina?

En el último mes

Hace entre 1 mes y 12 meses

Entre 12 meses y 2 años

Hace entre 2 y 5 años

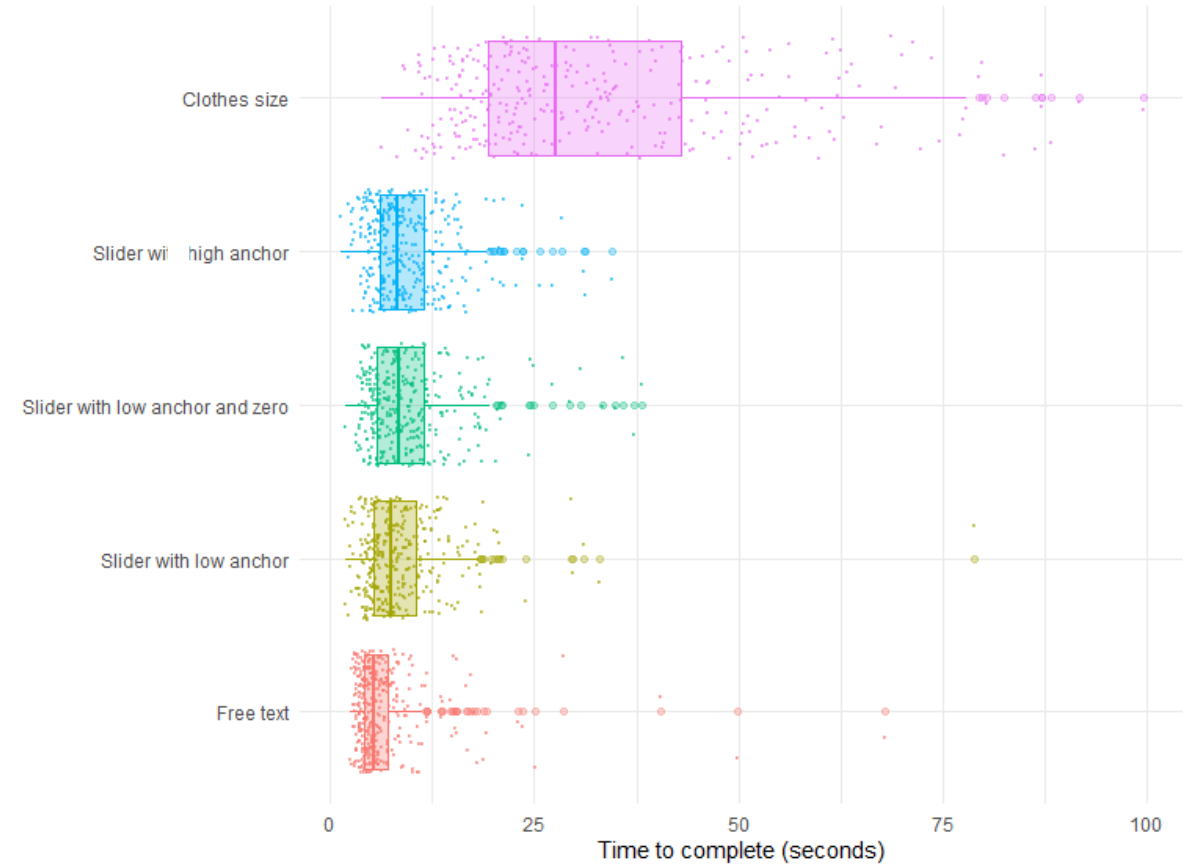
Hace 5 años o más

Nunca

Sólo 2 segundos más de respuesta que la pregunta binaria

# La simplicidad rara vez es simple

¿Es la talla de la ropa una pregunta fácil de responder?

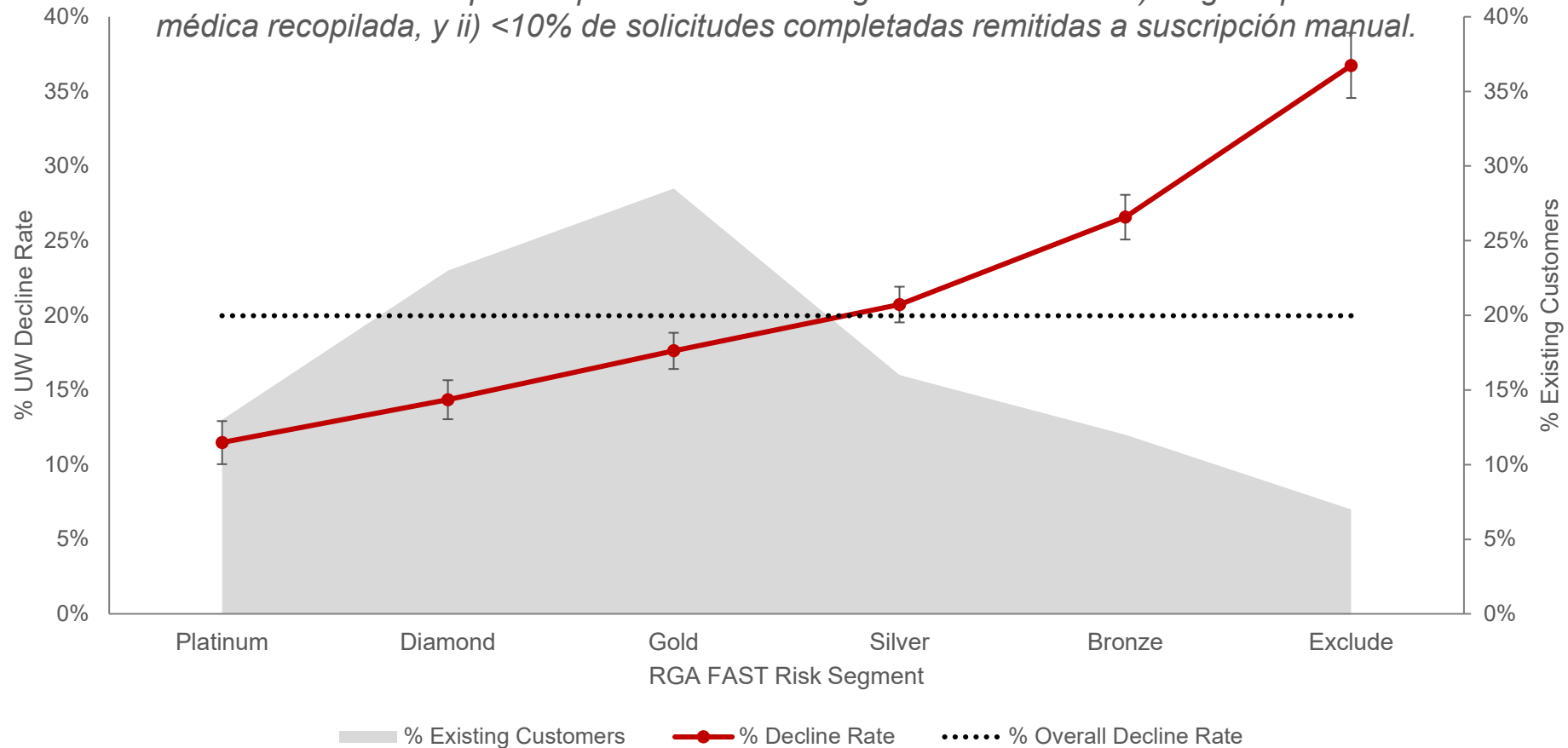




# Cómo dirigirse a los clientes con más probabilidades de superar el proceso de suscripción

## RGA FAST Modelo de tarificación y segmentación de riesgos para seguros de vida

*Tasa de rechazo esperada para un recorrido digital del cliente con i) ninguna prueba médica recopilada, y ii) <10% de solicitudes completadas remitidas a suscripción manual.*



# Comprender las causas de las recaídas tempranas

El canal de adquisición y la percepción de la accesibilidad influyen en los abandonos prematuros

- La tasa de abandono prematuro de las redes sociales es **2 veces** superior a la de los canales de alta intención
  - La persuasión y el contexto son clave en los canales digitales D2C.
- Los ingresos del cliente y la asequibilidad percibida influyen en las cancelaciones
  - A medida que disminuyen los ingresos, aumenta el riesgo de cancelación anticipada.
  - El seguro de vida se percibe como "todo dolor, nada de ganancia" y fácil de abandonar
- Las ofertas especiales pueden ser eficaces mecanismos de retención
  - Reformular el "dolor de pagar" por el seguro de vida


Combine los datos y la analítica con la ciencia del comportamiento para diseñar comunicaciones y herramientas eficaces que mejoren las conversiones y reduzcan los abandonos

# Cómo detectar indicios de comportamiento sospechoso

Las señales de los recorridos digitales de los clientes pueden ser indicadores del comportamiento subyacente.

- Número de segundos para responder a cada pregunta de suscripción
- Número de clics/ediciones para cada pregunta de suscripción
- Múltiples sesiones de suscripción y resultados por solicitante
- Sin embargo, el comportamiento y el contexto subyacentes del cliente son mucho más complejos.
  - Difícil, si no imposible, de generalizar.
  - Riesgo de discriminación por edad, capacidad o tecnología.
  - Necesidad de supervisión continua e intervención humana

Es posible identificar comportamientos sospechosos, declaraciones erróneas y fraudes, aunque es difícil generalizar.  
Hay que tener cuidado con los prejuicios, la imparcialidad y la discriminación.

A black and white photograph of a desk. On the left, a silver laptop is open, showing its keyboard and trackpad. To the right of the laptop, a pair of glasses lies on the surface. Further right, there is a pen holder containing several pens and pencils. A white mouse is visible in the center-right area. The desk surface has a subtle, light-colored pattern. The overall scene is clean and organized.

“La verdadera simplicidad es mucho más que la ausencia de desorden. Se trata de poner orden en la complejidad”

*-Jony Ive – Chief designer of the iMac, iPod, iPhone and iPad  
Translated*



©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.

En busca de la simplicidad | Recorridos simples, eficaces y más inclusivos con la ciencia de los datos y comportamiento