



**REASEGURADORA
PATRIA, S.A.**



“Retos y Oportunidades de la transformación digital en seguros”

www.patriare.com.mx

Act. Verónica Robledo C.

Septiembre 2024

¿Quién aceleró la transformación digital en su empresa?

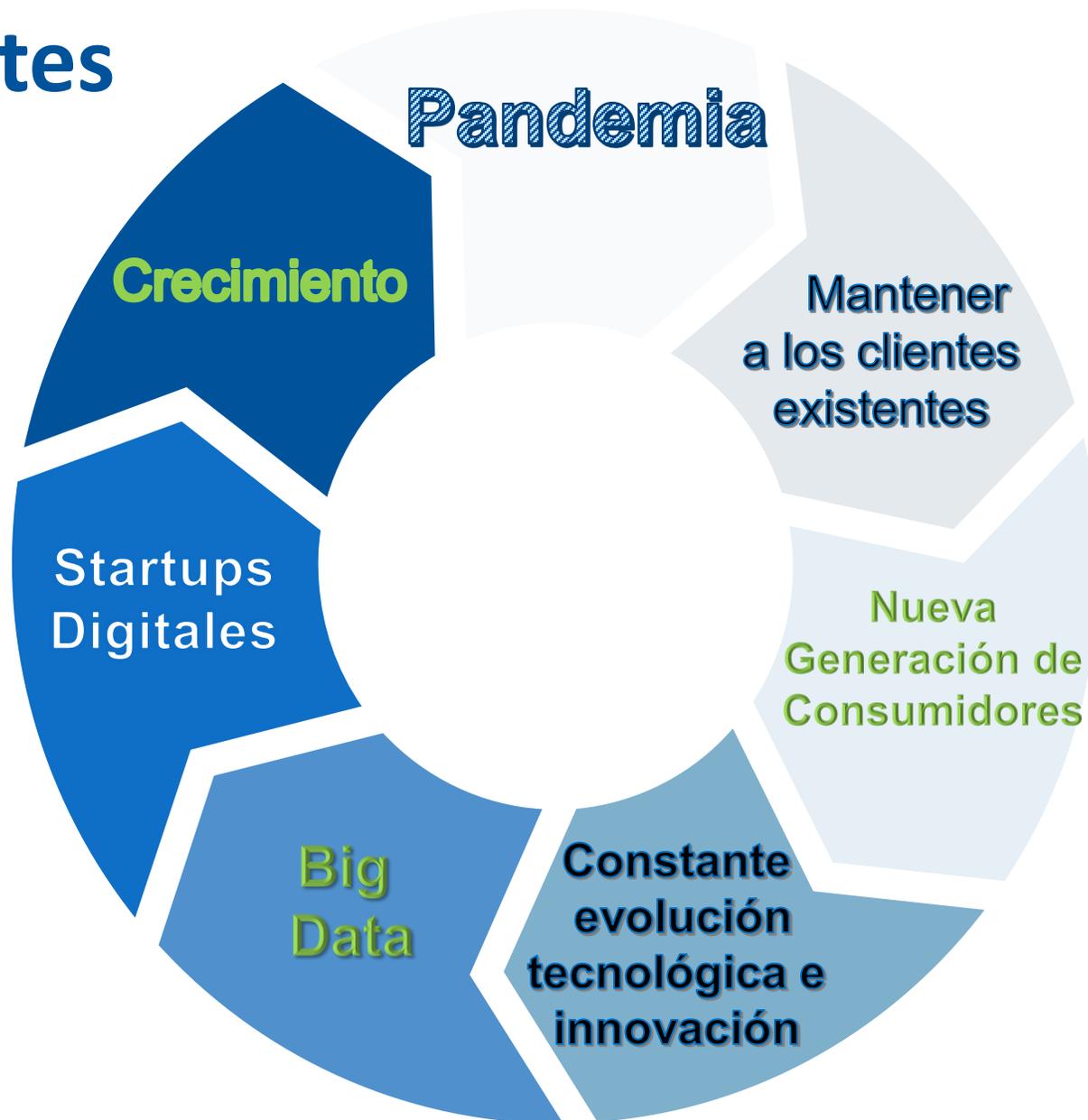
- El equipo de TI
- El CEO
- El COO
- El equipo de transformación

El Coronavirus

Antecedentes



PATRIA RE



Retos de la transformación digital en Seguros

Presente y futuro
de la Transformación Digital



Retos de la transformación digital



Retos de la transformación digital



PATRIA RE

Crear valor



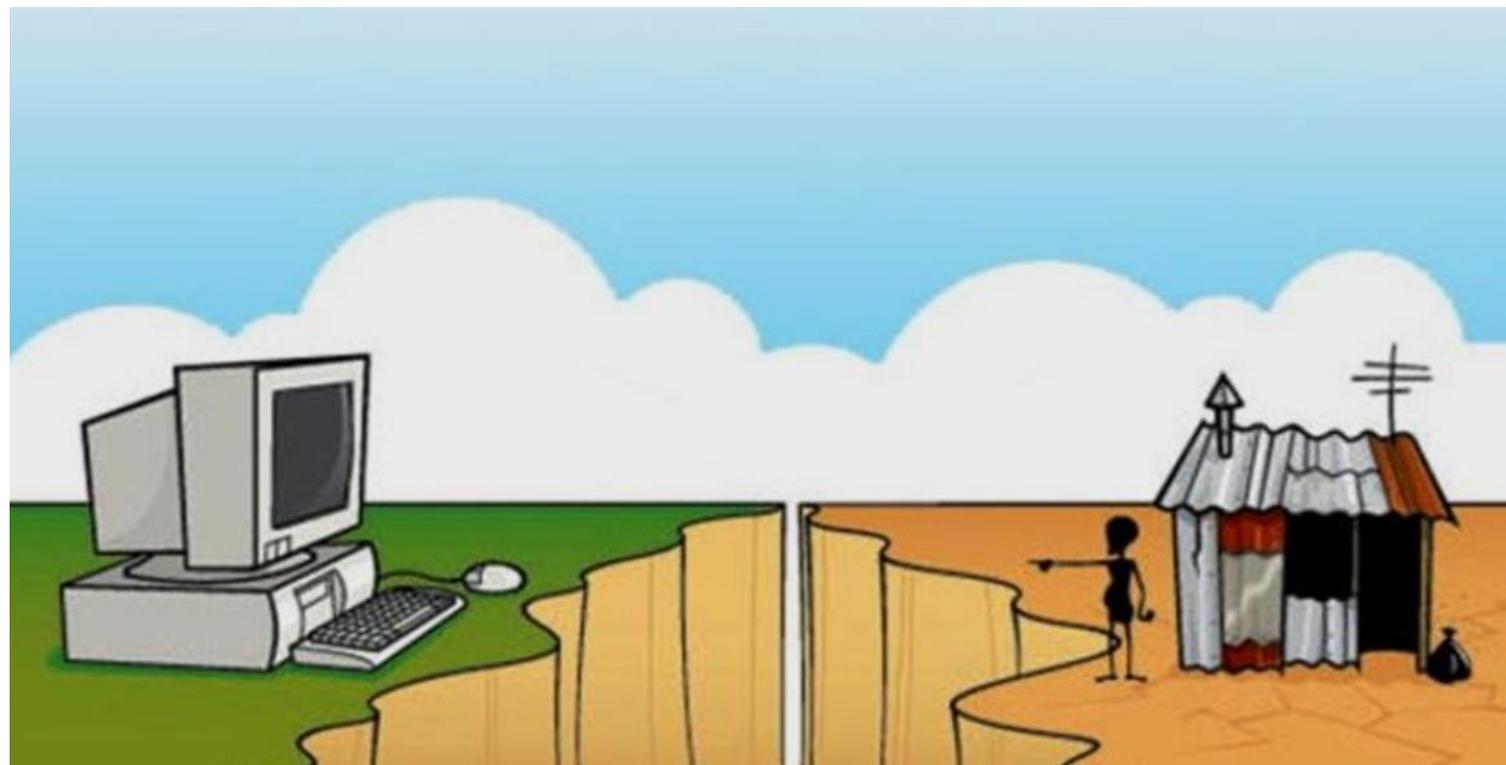
Experiencia del cliente



Experiencia del cliente



Brecha Digital

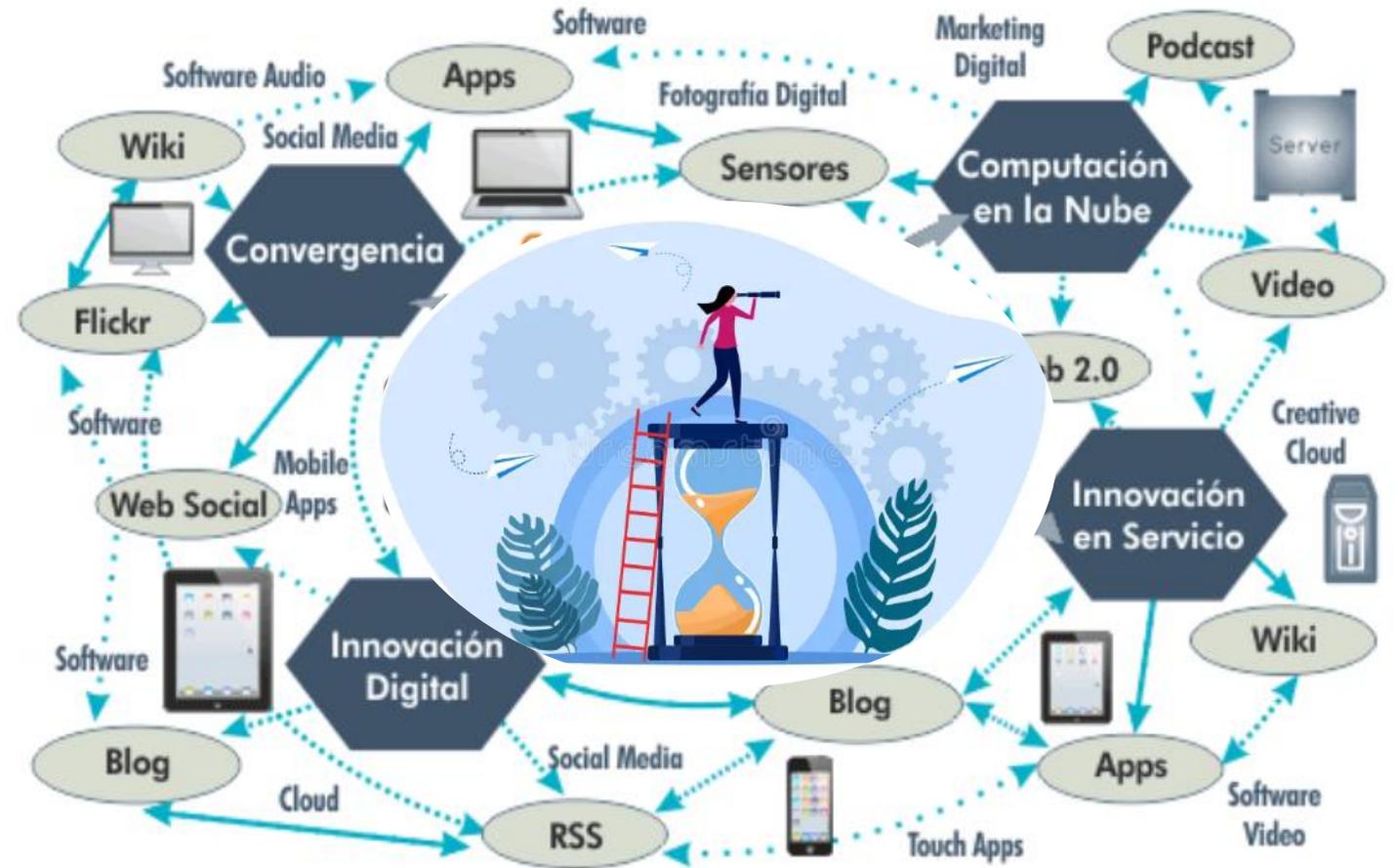


Dependencia de la tecnología



Retos de la transformación digital

Desarrollo del Ecosistema



Carlos Seaton Moore

Retos de la transformación digital

7 Razones por las que muchos no contratan seguros

Soluciones a través de Insurtech



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018

STARTUPEABLE

**Estrategia
Multicanal**

vs

**Estrategia
Omnicanal**

Retos de la transformación digital

Omnicanal



Gestión de márgenes



Ciberseguridad



Ciberseguridad

Amenazas Cibernéticas Actuales	
Amenaza	Descripción
Ransomware	Tipo de malware que cifra archivos y exige un rescate a cambio de su liberación.
Phishing	Técnica que utiliza correos electrónicos fraudulentos para engañar a las personas y obtener información confidencial.
Ataque de Denegación de Servicio (DDoS)	Consiste en inundar un sistema con tráfico malicioso para interrumpir los servicios.
Ingeniería Social	Manipulación psicológica de personas para obtener acceso no autorizado a sistemas y datos.

Elaborado por Darwin Quevedo para el artículo "Ciberseguros: Los Desafíos Emergentes en un Mundo Digital en Evolu

Retos de la transformación digital

Acelerar la transformación digital



Retos de la transformación digital

Educación Financiera



Seguridad y Fiabilidad

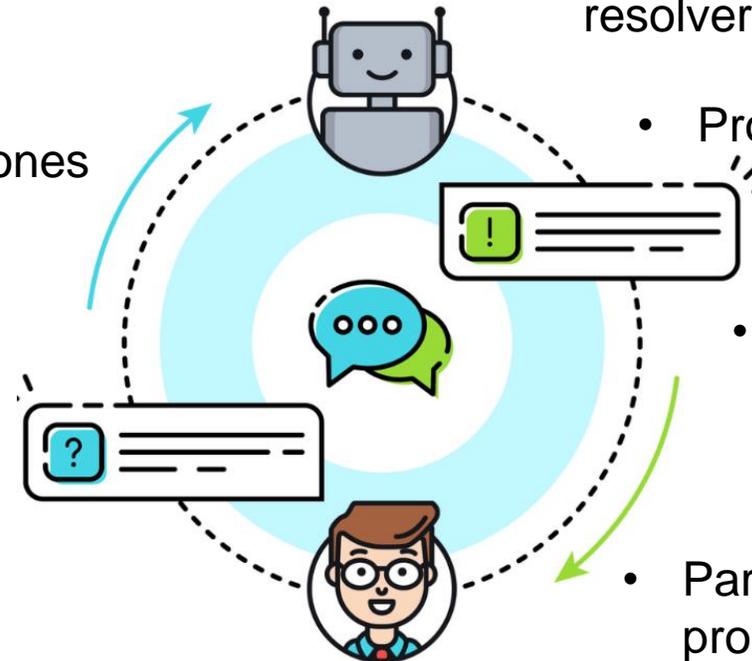


- En los servicios tecnológicos
- Protección a la Privacidad y Datos Personales
- Trato justo y equitativo
- Acciones legales con datos digitales
- Certeza en información y transacciones digitales
- Prevención de Fraudes y Lavado de Dinero

Retos de la transformación digital

Chatbots

- Comprensión del lenguaje (IA)
- Capacidad de resolver problemas
- Errores y malinterpretaciones
- Protección de datos
- Falta de personalidad y empatía
- Seguimiento
- Participe en los procesos de venta y suscripción.
- Supervisión activa del desempeño



Retos de la transformación digital



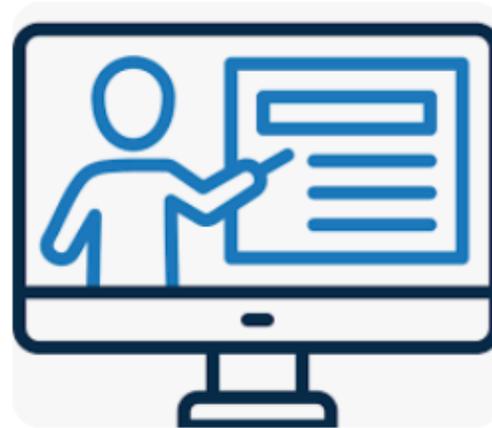
PATRIA RE

Capacitar y empoderar empleados



Retos de la transformación digital

Capacitar y
empoderar
empleados



Retos de la transformación digital

Capacitar y
empoderar
empleados



Por Jesús Martínez del Vas

En resumen, retos de la transformación digital:



Oportunidades de la transformación digital en Seguros



Oportunidades de la transformación digital



PATRIA RE



Oportunidades de la transformación digital



Aumento de la automatización de las operaciones administrativas



vs +



Oportunidades de la transformación digital



PATRIA RE

Mayor integración en las diferentes plataformas de distribución de seguros



Oportunidades de la transformación digital



PATRIA RE



Oportunidades de la transformación digital



PATRIA RE



Oportunidades de la transformación digital



Disponibles 24/7 lo que permite brindar información y ayudar a los clientes en cualquier momento.

Responder preguntas frecuentes y de manera rápida

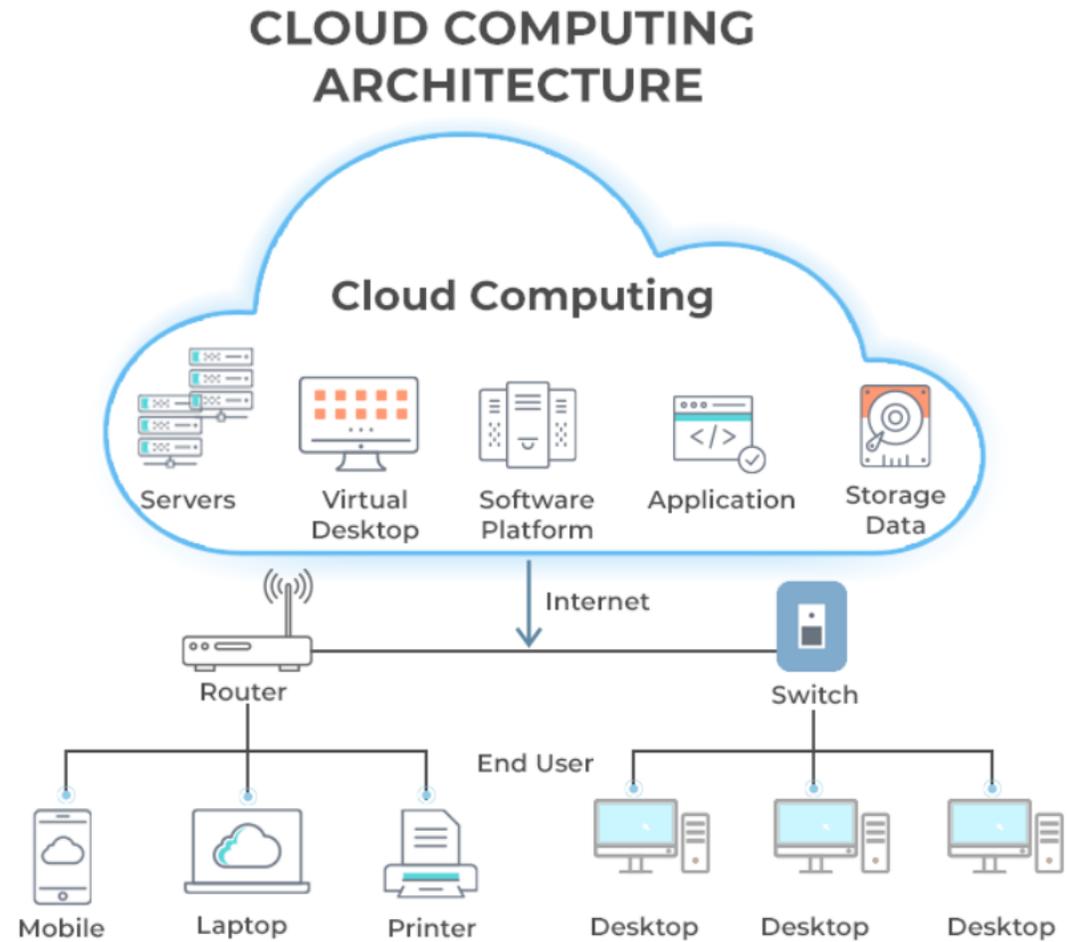
Hacer tareas repetitivas, como la solicitud de información, lo que permite ahorrar tiempo y reducir los costos.

Seguimiento a las solicitudes existentes.

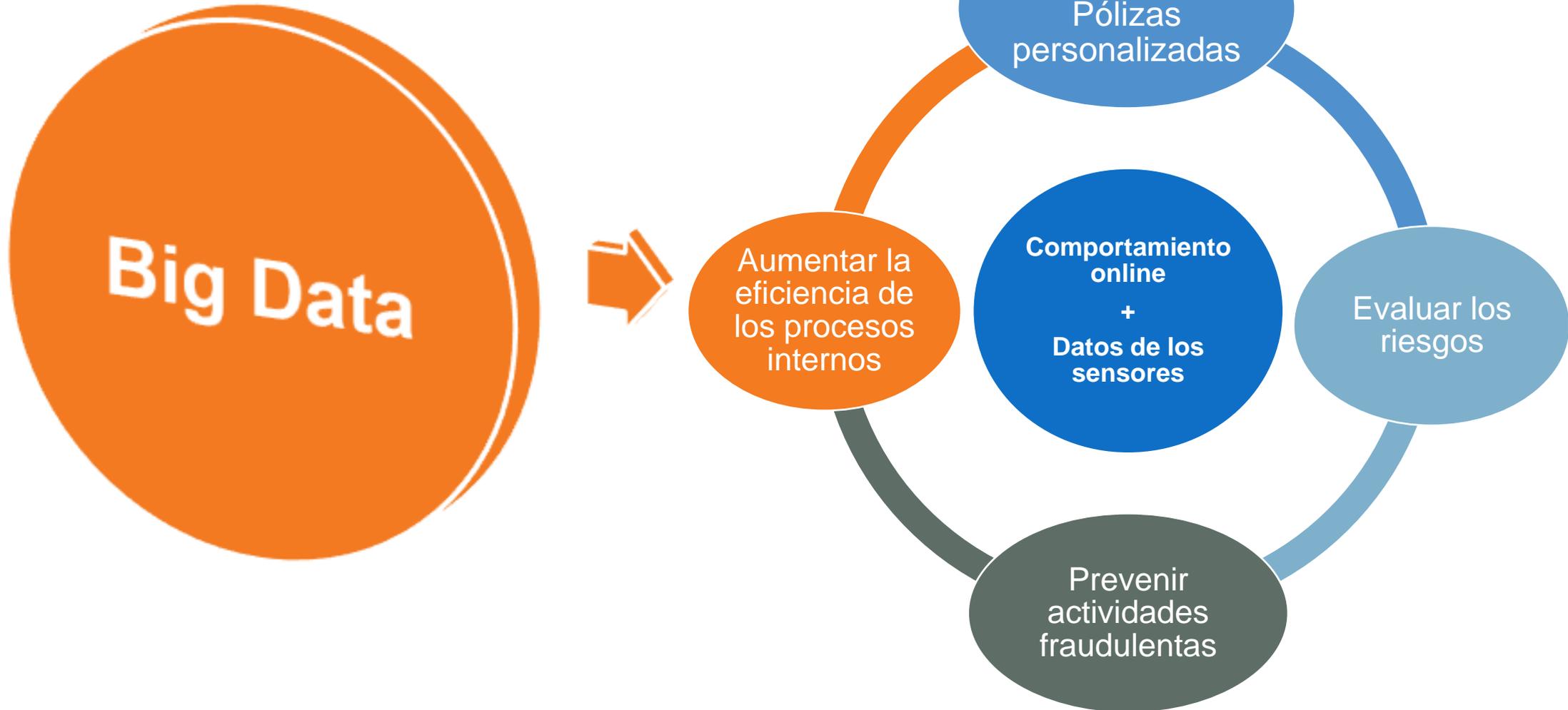
Asistir en la compra de pólizas

Procesar reclamaciones simples, mejorando la rapidez del servicio.

Oportunidades de la transformación digital



Oportunidades de la transformación digital



Oportunidades de la transformación digital



ESTO ES BIG DATA

--¿Hola, Pizza Hut?
--No, señora, Pizzería Google.
--Ah, discúlpeme... marqué mal...
--No señora, marcó bien. Google compró la cadena Pizza Hut.
--Ah, bueno... entonces anote mi pedido, por favor...
--¿Lo mismo de siempre?
--¿Y usted cómo sabe lo que pido yo?
--Según su calle y su número de depto y las últimas 12 veces usted ordenó una napolitana grande con jamón.
--Sí, esa quiero...
--¿Me permite sugerirle una pizza sin sal, con ricota, brocoli y tomate seco?
--¡No! Detesto las verduras.
--Su colesterol no es bueno, señora.
--¿Y usted cómo sabe?
--Cruzamos datos con el IMSS y tenemos los resultados de sus últimos 7 análisis de sangre. Acá me sale que sus triglicéridos tienen un valor de 180 mg/DL y su LDL es de...
--¡Basta, basta! ¡Quiero la napolitana! ¡Yo tomo mi medicamento!
--Perdón, señora, pero según nuestra base de datos no la toma regularmente. La última caja de Lipitor de 30 comprimidos que usted compró en Farmacia Del Ahorro fue el pasado 2 de marzo a las 3.26 pm.
--¡Pero compré más en otra farmacia!
--Los datos de sus consumos con tarjeta de crédito no lo demuestran.
--¡Pagué en efectivo, tengo otra fuente de ingresos!!!
--Su última declaración de ingresos no lo demuestra. No queremos que tenga problemas con el Sat , señora...
--¡ Ya no quiero nada !!!
--Perdón, señora, sólo queremos ayudarla..
--¿Ayudarme? ¡Estoy harta de Google, Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram ! Me voy a ir a una isla sin internet, cable ni telefonía celular.
--Comprendo, señora, pero aquí me sale que su pasaporte esta vencido hace 5 meses

Oportunidades de la transformación digital

Nuevas
carreras
profesionales,
nuevos roles
en seguros



Arquitectos de Soluciones Digitales en Seguros
Analistas de Datos en Seguros
Científico de Datos
Especialista en Ciberseguridad
Especialistas en Experiencia del Usuario (UX)
Desarrollador de Realidad Aumentada y Virtual (RA/RV)
Ingeniero de Robótica
Especialista en Ética de la Inteligencia Artificial
Analista de Blockchain

Cada reto ofrece una oportunidad





- “La crisis es la mejor bendición que puede sucederle a las personas y los países, porque la crisis trae progresos”. - Albert Einstein.
- “Desafíate a ti mismo, es el único camino que conduce al crecimiento”. - Morgan Freeman.