



Sesiones de Aprendizaje en Microseguros

Panel de Tecnología

**Desarrollo del portal integral
vía internet de microseguros
FIDES-BID-MAPFRE**

29.septiembre.13



Antecedentes y descripción del proyecto

En agosto de 2012 se firma el convenio MAPFRE-FIDES–BID para llevar a cabo el desarrollo del proyecto en el que MAPFRE participó en el proceso de selección.

Proyecto: “**Desarrollo de un portal integral vía internet de microseguros**” para impulsar el microseguro en México.

Consiste en: incentivar el aseguramiento y poner a disposición del consumidor final de bajos ingresos el microseguro a través de una herramienta que de manera integral y de fácil acceso que facilite la venta, administración, capacitación y reduciendo costos operativos y de adquisición.

Con una **inversión** aproximada de \$ 4 millones de pesos MN

Actualmente el **estatus** del proyecto se encuentra en:

- **Diseño** : 90% avance
- **Programación/Desarrollo** : 60% avance.
- **Fecha estimada de liberación a producción:** 30 de diciembre de 2013.

Integración de la tecnología a los procesos.

¿Qué está haciendo MAPFRE?

A través del desarrollo del portal vía internet como herramienta de transformación de procesos en la operación basada en:

1. Definición de procesos que permiten independizar a la operación de las personas
2. Automatización que coadyuve a agilizar la ejecución de la operación
3. Obtención de resultados predecibles con mayor oportunidad y eficiencia.

Ya que que contempla de manera integral varias funcionalidades, enfocadas a la venta, distribución, control, comunicación, capacitación, autogestión de las propias microfinancieras y canales de distribución, lo cual representa una disminución en los costos administrativos y de adquisición del seguro.

Además se incentiva el aseguramiento de poblaciones de bajos ingresos, a través del microseguro para que puedan proteger a su persona, su familia, o su patrimonio al mismo tiempo que contribuimos a alentar la cultura sobre los seguros en el país.



Valores que brinda esta tecnología



Que las operaciones y gestión pueden realizarse de forma autónoma al no depender necesariamente de algún intermediario, logrando así mayor agilidad en sus transacciones y fortaleciendo la toma de decisiones, dado que contará con información suficiente y oportuna de su actividad diaria.

Particularmente a **la aseguradora**, esta tecnología aporta entre otros beneficios :

- Lograr de manera integral: la venta, administración y cobranza de pólizas así como agilizar el trámite y el pago de siniestros
- Mayor control y seguimiento en la operación diaria.
- Capacitación y comunicación oportuna al canal, a los intermediarios así como al consumidor final
- Reducción de costos de administración, operación y adquisición
- Facilidad para replicar este modelo para la venta de seguros a través de otros canales de distribución.

Valores que brinda esta tecnología



Al canal de distribución:

- Una herramienta para su operación y gestión
- Ayuda en la reducción de costos
- Disminución de procesos administrativos
- Capacitación para la fuerza de ventas con información actualizada y completa de productos y servicios
- Comunicación de metas y campañas

Lo que impacta favorablemente al canal y a sus vendedores, principalmente cuando tienen altos niveles de rotación de personal.

Esta tecnología también agrega valor **al usuario final** que también se ve beneficiado, ya que el canal puede ofrecer mejor servicio al darles:

- Respuestas más rápidas, tanto en los procesos de reclamación de sus siniestros porque se hacen más ágiles
- Cuentan con toda la información de los productos disponibles para la oferta al cliente con sus características, especificaciones, exclusiones entre otros, mismos que les ayudará a lograr una mejor promoción del producto y de la cobertura para todos los asegurados.

Parámetros considerados para invertir en esta tecnología



Principalmente:

- Reducción de costos (rentabilidad)
- Reducir procesos, gestión administrativa y tiempos (optimización de recursos y eficiencia)
- Atención oportuna de siniestros (servicio)
- Contar con infraestructura para operar y distribuir seguros que nos permitan para atender nuevos canales de distribución (no tradicionales) a través de la venta de seguros masivos
- Capacitación continua y permanente a los canales y su fuerza de ventas en temas relacionados con productos, leyes, mejoras, entre otras
- Comunicación oportuna de campañas, incentivos y cambios en productos o condiciones

Capacitación para los canales de distribución



- Dado el desafío de capacitar a las microfinancieras y su fuerza de ventas, (ejecutivos de crédito o vendedores de las microfinancieras), quienes ofrecen los productos y que son quienes de alguna manera educan financieramente a la población de escasos recursos en materia de microseguros, esta herramienta logra:
- Dar capacitación continua y permanente en materia de seguros, productos y leyes vigentes así como de las modificaciones y actualizaciones que se van dando, de tal manera que el portal, se encuentra la información actualizada.



El dinero móvil como otra forma de distribución de microseguros.

El **dinero móvil**, visualizado a través del teléfono celular como otro medio de distribución es viable como hoy ya sucede en otros lugares del mundo a falta de una tarjeta de débito o de crédito.

En México, actualmente existe dificultad para incluir a la población de escasos recursos a algún sistema de bancarización, a través de alguna tarjeta de débito o crédito. Sin embargo una gran parte de esta población si cuenta con algún teléfono móvil que, indudablemente será un medio de distribución y colocación de seguros en un corto plazo.

Experiencias para compartir



•Positivas:

- Innovación para traducir la experiencia y conocimiento adquirido por MAPFRE en este mercado, para crear y desarrollar esta herramienta tecnológica con características de impacto en las personas y en los recursos.
- Identificar oportunidades y mejoras en la automatización y optimización de procesos
- Lograr el interés de clientes potenciales para implementar algún programa de microseguros y negocios masivos
- Reducir tiempos y costos de implementación, administración y gestión de pagos de siniestros
- Reducir operaciones manuales y semimanuales, principalmente en canales que no cuentan con facilidades tecnológicas
- Identificar un medio electrónico para capacitar a los diferentes canales y a través de ellos, educar a la población de escasos recursos en temas de microseguros.

Experiencias para compartir



•Negativas o que habríamos hecho diferente?

- En la selección de proveedores, es muy importante considerar la experiencia que tenga en el conocimiento de este mercado ya que tiene sus particularidades y debe estar sensible a las características de la operación de las microfinancieras.
- Nuestro proyecto tuvo un retraso mismo que entre las causas se encuentra que una vez arrancado el proyecto, tuvo que cambiar al proveedor.
- Aun estamos en la fase de implementación pero el proyecto ya ha generado interés entre algunos socios comerciales que esperamos poder concretar en breve.



GRACIAS