



# Transforme la experiencia del cliente y asegure el futuro de su organización

Alejandro González Tello, Experto en Analítica, SAS México.

# ¡Síguenos en nuestros medios sociales y manténgase informado!



SASsoftware



@SASMéxico



SASMéxico



SAS Latin America

#Seguros #CustomerExperience #Riesgo

#CustomerJourney #DigitalTransformation #Analytics



70%

**De los CEO's de las compañías de seguros ven a la Tecnología / Comportamiento del cliente como Disruptivo a su modelo de negocio.**



El *retailer* mas grande del mundo no tiene stock



El Líder mundial en alojamiento no tiene ninguna propiedad



El proveedor mas grande del mundo de transporte privado tiene 0 autos



El propietario de medios más popular del mundo no crea contenido

Innovación

## Seguro de Auto

Ahorra hasta 60% en tu seguro de auto. ¡Es fácil y rápido!

Empieza a cotizar

Solo te tomara 1 minuto

¿Ya tienes una cotización?

### El mejor precio garantizado

Queremos ayudarte. Nuestro compromiso contigo significa que obtendrás el precio más bajo posible por el mejor producto.

- Compara seguros de auto sin compromiso
- Ahorra un promedio de \$3,500
- Servicio de comparación gratuito

Ahorra un mínimo de \$500



Hemos comparado más de 2,500 seguros de auto para que tú no lo hagas

# Innovación

La comparación de seguros en línea sigue siendo un negocio en crecimiento, y todavía los intermediarios son la columna vertebral de la industria. Pero es sólo cuestión de tiempo. Incluso Google se está involucrando. *New York times*

# Innovación



众安保险

众乐宝-保证金计划

费用超低 释放资金

您只需缴纳 3% 保费，即可加入消保服务，更可轻松释放保证金。

例：保证金 ¥1000元 → 现只要拿出保证金的 3% (30元) 就可购买保证金计划 → 释放资金 ¥970元

加入流程

- 卖家登录淘宝
- 进入消保页面
- 选择保证金计划
- 填写信息并投保
- 投保成功

China's first online insurer has opened a new tech company

BII BI Intelligence © Nov. 8, 2016 TECHNOLOGY

Insurance via Internet Is Squeezing Agents

By CONOR DOUGHERTY JAN. 18, 2015

China's Leading Online Insurer ZhongAn Launches ZhongAn Technology Creating a New Fintech Ecosystem

As it celebrates its 3-year anniversary, ZhongAn launches a cutting-edge technology incubator to develop artificial

Lessons From the Front Lines of Insurance Tech Innovation in China

Co-authored by Ankur Nandwani and Christ

Is Online Insurance China's Next Big Money Maker?



# 67%

## Efecto IoT

De los clientes están dispuestos a colocar sensores en su hogar o su auto a cambio de primas de un menor costo.



Apps en los teléfonos inteligentes o dispositivos instalados en los autos.

Análisis de comportamiento de manejo, accidentes, averías y detección y análisis de auto robado

Seguro personalizado, en base a riesgo (costo de prima personalizada)



Sensores y cámaras en plataformas o teléfonos inteligentes

Análisis de intrusión, gas, monóxido de carbono, nivel de humo, fugas e incendios

Prevención y detección. Reducción de reclamaciones y siniestros (recompensas por bajo riesgo)



Wearables en dispositivos o teléfonos inteligentes

Análisis de hábitos de salud y condiciones físicas del asegurado

Mejora en gestión de atención. Diferenciación de la oferta del seguro

*Uso de la inteligencia artificial*

*Nuevos Canales*

*Aparición de productos no tradicionales*

*Economía colaborativa*

*Tecnología móvil para mejorar la experiencia del cliente*

*Analítica para mejorar la rentabilidad y la experiencia del cliente*

*Internet de las Cosas (IoT)*

You don't need a digital strategy...

You need a business strategy  
fit for the digital age

# EMPRESAS

## En ascenso, fraudes en aseguradoras

Los estados de Sinaloa, Tamaulipas y San Luis Potosí encabezan la lista de fraudes hacia el sector asegurador, gremio que carece de sistemas de análisis para prevenirlos

## fraudes al seguro Galicia, la cuarta a partes falsos

Los siniestros irregulares alcanza el 2,29% de los y el 1,63% de la media nacional - La ma

oruña | 03.03.2017 | 03:23

# La banca y aseguradoras, en alerta por estafas con pagos por internet

En 2015 bancos asumieron 122.000 millones por pérdidas en riesgo. Este año suman 10.000 millones.

LOS ENGAÑOS LES CUESTAN HASTA \$30 MILLONES ANUALES

## AMIS busca prevenir fraudes

Arias Jiménez destacó que se está creando una base de datos de pólizas de autos emitidas y siniestralidad de éstas, medida para disminuir el número de delitos que se registran ante las com

## Sentencian a doctor a siete años de prisión por fraude en seguros de salud

Economía | Seguros

## El fraude en los seguros se dispara un 72% en los últimos cinco años

E.B.

MIÉRCOLES 01 DE MARZO DE 2017, 00:00H



(Archivo)

## Las aseguradoras detectan más de 2.500 fraudes al año

Los intentos de estafa siguen al alza en Navarra y se sitúan en un 1,23%, por debajo de la media estatal (1,67%)

ENRIQUE CONDE - Martes, 14 de Marzo de 2017 - Actualizado a las 06:07h



## Aseguradoras, blanco de fraudes

Del total de reclamos de siniestralidad que reciben las aseguradoras por parte de los usuarios, hasta 20% de éstos puede llegar a ser fraudulento; es decir, que los mismos clientes ocasionaron el accidente o bien engañaron a la empresa.



# Analítica

Identificar patrones asociados con reclamaciones fraudulentas

## Modelos Predictivos

Costos de reparación inusualmente altos

### Detección de Anomalías

Listas especiales internas o externas

## Búsquedas en BD

### Analytics

## Reglas de Negocio

Siniestro en menos de 30 días tras la emisión de la póliza

## Red de vínculos

Encuentra reclamaciones con un domicilio o teléfono en común con un fraude

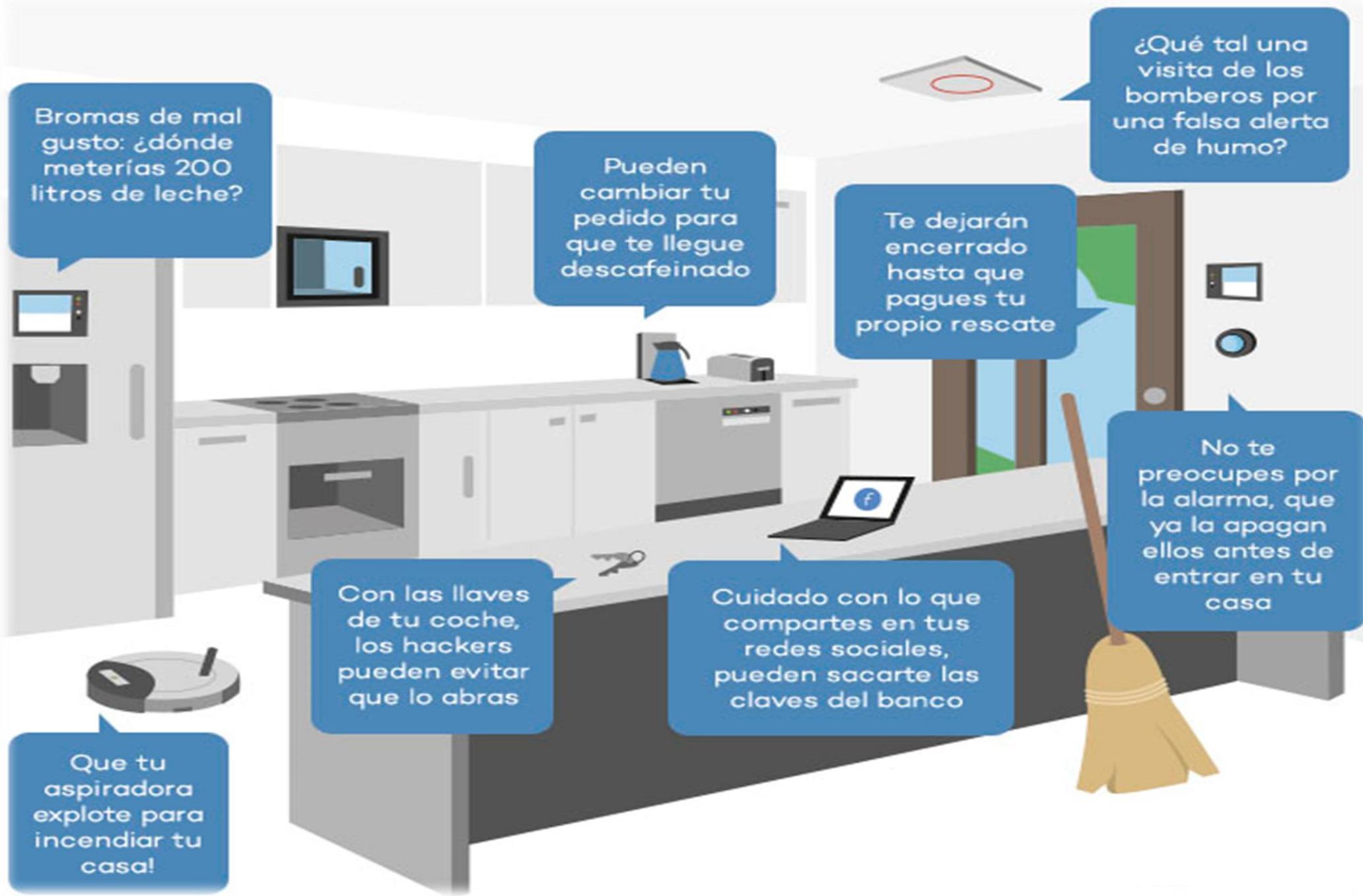
## Minería de texto

Palabras clave que se repiten en múltiples reclamaciones



# Cibercrimen





Caso: Una red de delincuentes especializados en simular atropellos. Primer caso detectado fue un atropello a dos personas. Un mes después, ocurrió otro accidente similar en la misma provincia.

Dato Curioso:

A la aseguradora le llamó la atención que los dos asegurados implicados hubiesen facilitado el mismo teléfono de contacto.

Investigación:

A partir de ahí se investigó y se descubrió que ambos asegurados:

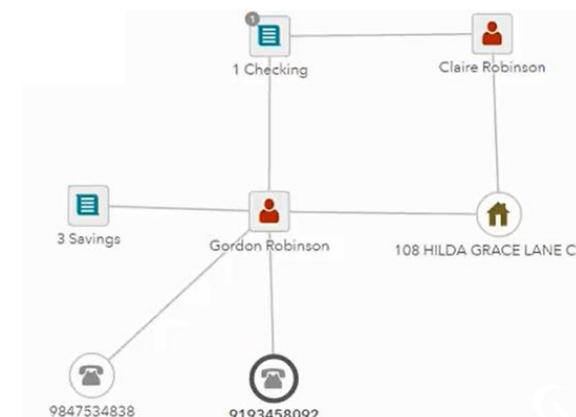
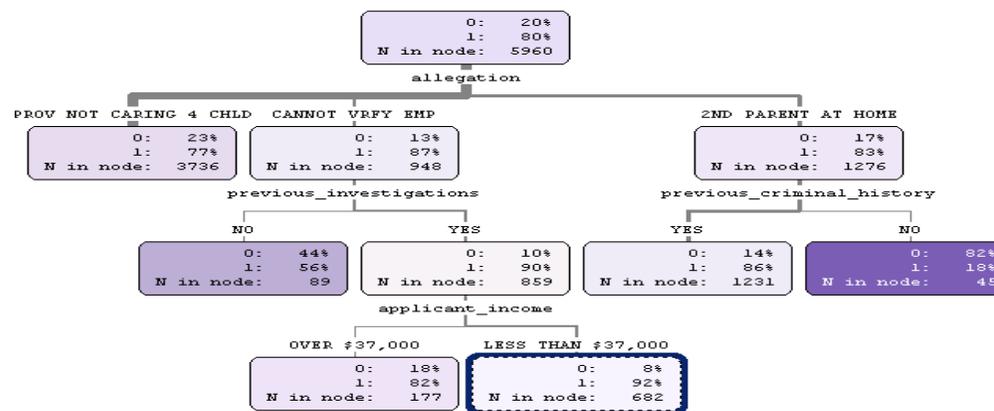
- Implicados en 30 accidentes de tráfico distintos.
- Alguno de ellos involucrado en 19 siniestros [unas veces como conductor y otras como presunto peatón atropellado]

**Fraud Scores**

**Claims**

**# of previous investigations**

**Predicted Fraud Scores**



Caso: seguro de reembolso de gastos médicos  
 Reclamación: reintegro de los gastos e indemnizaciones derivados de operaciones por hemorroides.

Dato curioso:

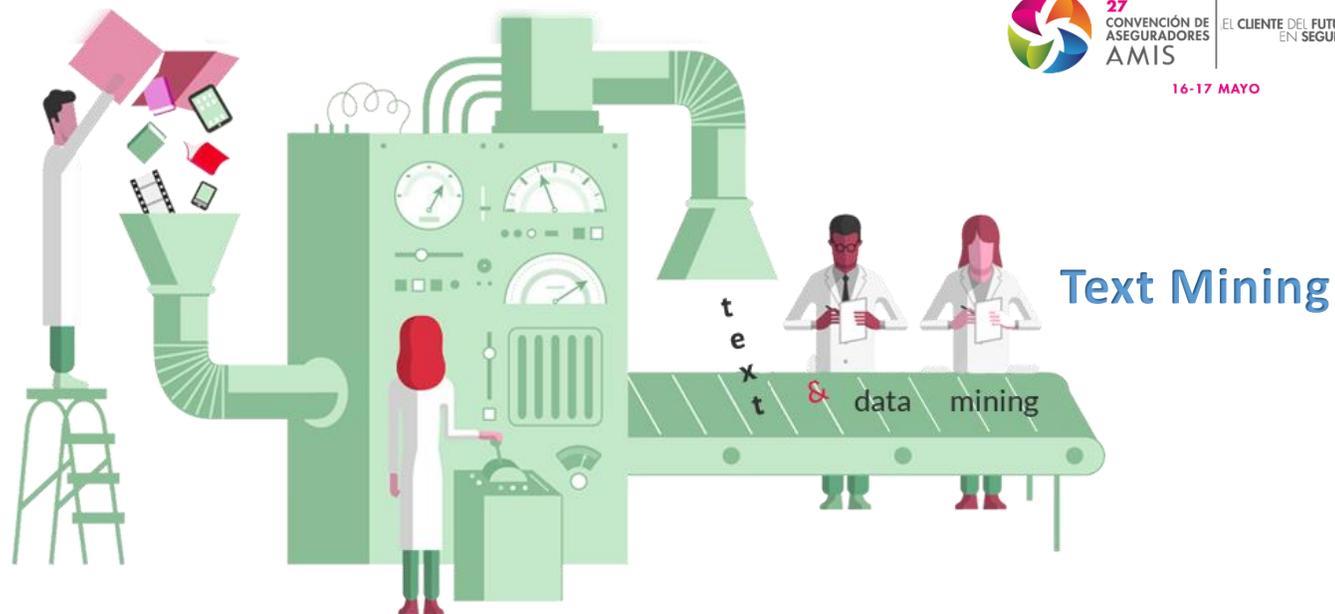
Todos estos casos siempre provenían de:

- 1 mismo centro médico,
- Mismo cirujano
- Mismo hospital.

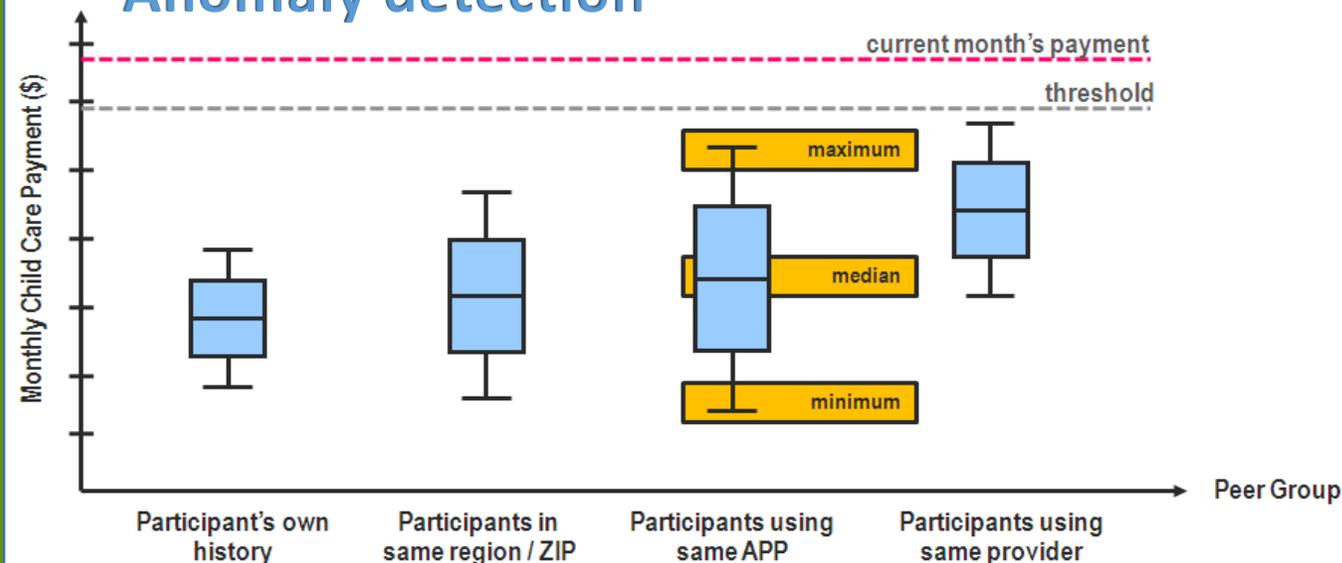
Investigación en casos similares, últimos 4 años:

- El perfil de la paciente era, igual siempre
- Mujeres jóvenes, de posición socioeconómica parecida
- Grupo de mujeres aquejadas de problemas de hemorroides con un tratamiento previo sin mejoría y con posterior intervención quirúrgica.
- El médico se ocupó de estos casos, tras la entrega de documentación como si fuera Intervención de Cirugía General; caso real era Cirugía Plástica (no cubierta)

Recuperación: 35 mil Euros a la aseguradora por los perjuicios ocasionados.



## Anomaly detection







# ¡Gracias!



Alejandro González, Experto en Analítica

[Alejandro.GonzalezTello@sas.com](mailto:Alejandro.GonzalezTello@sas.com)





Visite nuestro stand y participe en la dinámica para ganar un libro.

Stand # 12