

27a CONFERENCIA ANUAL DE ICMIF/AMÉRICAS 2019

Transformación Digital en San Cristóbal

Agosto 2019

icmif

Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros



San Cristóbal
SEGUROS

GRUPO
SAN
CRISTÓBAL

1- POR QUÉ LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2- FRAUDE.

4- DESAFÍOS.

5- RESULTADOS.

1- POR QUÉ LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



GRUPO
SAN
CRISTÓBAL

La tormenta perfecta está llegando a la industria de seguros



Cambios en los **comportamientos** y necesidades del **consumidor**



Nuevas **tecnologías**

**INDUSTRIA
DE
SEGUROS**

Presión **competitiva**



Entorno **regulatorio** y **macroeconómico**



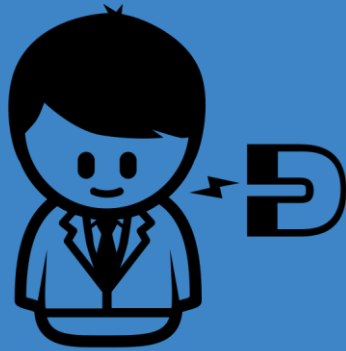
¿Qué es Transformación Digital?

“Un cambio cultural y estratégico que afecta a toda la organización”

NO ES

Página WEB, APP, CRM, BIG DATA o Tecnología

La transformación digital crea un punto de inflexión para capturar nuevas oportunidades



**Atracción de
talento**



**Expansión
regional**



**Oportunidades en
las adyacencias**

Desde transformación digital, nos organizamos en...

3 Frentes de trabajo



**Oportunidades
generados por
datos**



**Digitalización de
Viajes**



Marketing Digital

3 Habilitadores



**Principios
Ágiles**



**Organización y
talento**



**Tecnología de
próxima
generación**

- 1- POR QUÉ LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- 2- FRAUDE.
- 3- DESAFÍOS.
- 4- RESULTADOS.

FRAUDE



GRUPO
SAN
CRISTÓBAL

FRAUDE

Motivación para cambiar

Total de siniestros – Proceso de fraude



Línea base SC	»	0,6%	×	53%	×	20%	=	0,07%
Valores según mejores prácticas	»	5-7%		50-60%		60-70%		1,5-2.9%

Lanzamos la nueva Área de Prevención de Fraude

PRINCIPALES INICIATIVAS



DISEÑO

- Nueva definición de Fraude
- Establecimos estrategia frente al Fraude



PROCESOS

- Triage e investigación
- Implementamos mejoras para agilizar los procesos en nuestro sistema core



ESTRUCTURA

- Fijamos objetivos claros
- Ampliamos las capacidades del equipo
- Involucramos a nuestras sucursales



MEDICIÓN

- KPIs de desempeño interno y externo
- Nuevas herramientas de monitoreo

+ Técnicas de
**MACHINE
LEARNING** 

FRAUDE

Detección Automática con Machine Learning



FUENTE	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS
Reglas Expertas	<ul style="list-style-type: none">Reglas automatizadas de mejores prácticas del mercado y conocimiento experto de negocio para la detección de casos de fraude	Entrega indicadores simples de entender.
Modelos Machine Learning Supervisados	<ul style="list-style-type: none">Identifica fraudes potenciales según patrones históricos que no son representables directamente mediante reglas	Alta dimensionalidad. Patrones complejos.
Modelos Machine Learning No Supervisado	<ul style="list-style-type: none">Identifica fraude oculto en siniestros que son atípicos y muy singulares. Abarcamos nuevos tipos de fraudes que no veíamos.	Puede generar nuevas casuísticas. Numerosos falsos positivos.

- 1- POR QUÉ LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.
- 2- FRAUDE.
- 3- **DESAFÍOS.**
- 4- RESULTADOS.

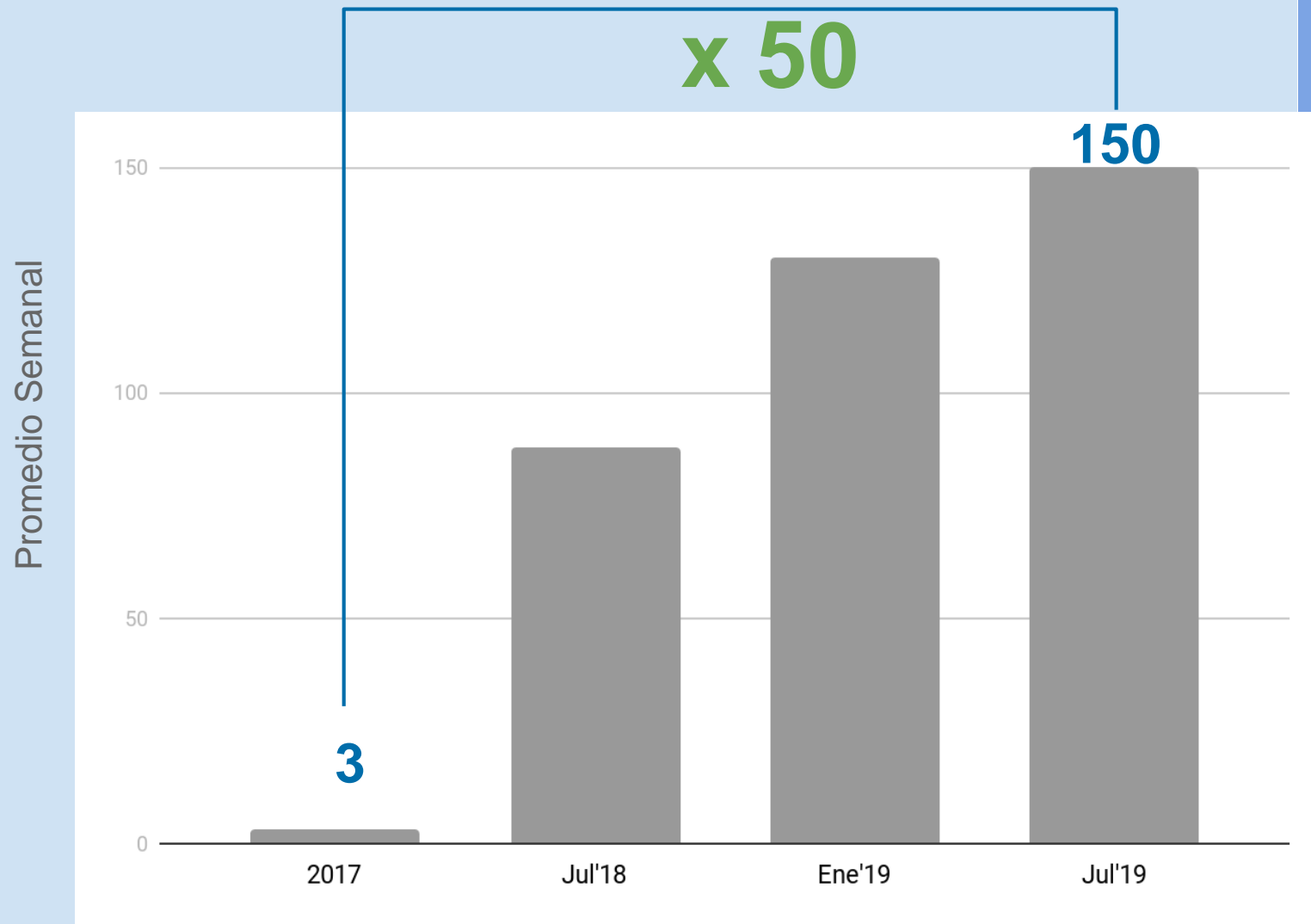
DESAFÍOS



GRUPO
SAN
CRISTÓBAL

DESAFÍOS

Cambio cultural



Con mucho esfuerzo
vencimos la resistencia al
cambio del resto de la
organización



- El ejemplo más claro, es el incremento sustancial de las derivaciones manuales

DESAFÍOS

Mejora de performance continua



Modelo de clasificación de imágenes

- Modelo de **Deep Learning** que determina la existencia de fraude por daño preexistente o sobrecostos, por la comparación de imágenes pre y post siniestro.
- Proyecto de **innovación tecnológica** que nos permitirá avanzar sobre distintos procesos del negocio

- 1- POR QUÉ LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- 2- FRAUDE.
- 3- DESAFÍOS.
- 4- RESULTADOS.**

RESULTADOS



GRUPO
SAN
CRISTÓBAL

RESULTADOS EN LA GESTIÓN DE FRAUDE

% de incremento según baseline



978%

Gestionados



787%

Investigados



1.137%

Evitados



853%

Ahorro



Datos del último Ejercicio

MUCHAS GRACIAS!!

icmif

Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros



San Cristóbal
SEGUROS

GRUPO
SAN
CRISTÓBAL