

Ciudad de México, 16 de mayo de 2017.

Versión Estenográfica de la Sesión Especializada “Integrando los datos de telemática en los siniestros”, dictada por Roberto Iriti, en el marco de la 27 Convención de Aseguradores AMIS realizada en el salón Montejo 3, del Centro Banamex, en esta ciudad.

Presentador: Bien, vamos a dar continuidad. La siguiente presentación ya tiene que ver directamente con los datos, particularmente vamos a continuar con los siniestros, y nos acompaña Roberto Iriti, él es Gerente de Producto de la compañía Octo Telematics Norteamérica. Adelante, por favor.

La dinámica será exactamente la misma, agradecemos que guarden todas sus preguntas y comenzamos. Muchas gracias.

Roberto Iriti: Hola. Buen día a todos, buenas tardes. Muchas gracias por tu tiempo, sé que fue un día lleno de información, pero pienso que es un tema muy interesante y muy importante para vosotros. Empezamos.

Hoy voy a empezar con una información en Octo, unas estadísticas en la telemática general, seguimos a los siniestros, me voy a enfocar en los siniestros y la telemática. Después concluimos con unos casos de éxito y las preguntas de vosotros.

Aquí tienen el mapa de oficinas de Octo. Octo nació en 2012 en Roma, en Italia, tenemos oficinas en Inglaterra, en Alemania, en España, yo estoy basado en Boston, en los Estados Unidos. Tenemos un almacén con logística en San Diego y una oficina aquí, en México, también con logística y almacén.

La cosa importante de entender en este mapa es que cada país es otro producto, cada mercado es una telemática completamente diferente. Te doy un ejemplo: en Italia la telemática nació en la necesidad de *safety and security*, seguridad, fraude antirrobo, esas cosas.

Cuando mi jefe, el CEO de Octo Norteamérica, trajo este producto en los Estados Unidos, nadie lo quería, nadie, ¿por qué? Porque en los Estados Unidos los costos de fraude y todo no son grandes costos, los costos

principales más altos en Octo son los primos, y la cosa más importante para los asegurados en Estados Unidos son los primos y la segmentación del seguro, cuánto está el seguro manejando.

Para ellos, en los Estados Unidos, el valor es saber cuáles son los conductores con riesgo y cuáles son los seguros; si estás seguro, no necesitas pagar tan riesgoso.

Pero aquí, en México, veo mercado más similar en lo de Europa, en Italia, enfocado en los siniestros, en fraude, en robo, serán los siniestros rápido, ese es el mercado que veo yo en México, y para eso me voy a concentrar en los siniestros hoy, el choque.

Aquí hay unos datísticos generales de Octo, el líder mundial de la telemática, casi cinco millones de vehículos conectados, pero aquí el número importantes son los 400 mil, casi 400 mil choques, ¿por qué es importante ese número? Porque aún que un dispositivo puede grabar datos básicos de un choque, velocidad, force, localización GPS, eso es fácil, pero, ¿qué haces con esos datos? ¿Cómo lo usan para los siniestros? Eso es importante.

Y si no tienes una librería de choques, robusto como el nuestro, no valen nada esos choques, esos datos.

Te doy un ejemplo, si tú te metes en un accidente en tu Ferrari, a 90 millas por hora, con impacto en frente, los datos a tu coche son diferentes, y Honda, un Toyota, un Ford, a 80, con un impacto enfrente.

Y aquí tenemos las estadísticas más enfocadas en los siniestros, los choques. Yo quiero concentrarme en el 33 por ciento, piensa que, si el asegurador no es notificado de un choque dentro de 24 horas, un día, el pago o el costo del siniestro aumenta 33 por ciento, ¿por qué? ¿Qué puede pasar cada día que no está notificado?

Primero, el conductor puede cambiar la historia, inventar otra historia. También es posible que el asegurador necesita pagar un coche de alquiler, son costos. También el costo de riesgo más grande es que pueden aumentar el daño al cuerpo o al coche.

Si después de un día, dos días, llamas al conductor “¿te duele el cuello?”. “No, estoy bien”. Después de una semana puede doler, ¿quién paga?

Aquí son las cinco razones principales o beneficios principales respecto a los siniestros con la telemática. Mira el primero, pero la frecuencia de los siniestros, yo sé que estás pensando ¿por qué van a reducir la frecuencia de los siniestros sólo porque tiene un dispositivo de telemática?

No es un coche como Uber, *softdriver*, autónomo, no te ayuda a evitar otros coches, ¿por qué? Eso yo lo llamo el *security camera effects*. Es lo mismo, un cajero no roba cuando sabe que está en vigilancia, cuando tiene la cámara de seguridad, es lo mismo. Si sabes que no tienes la oportunidad de fraude, no puedes cambiar la historia, no puedes inventar otro, vas a pensar ante este rápido.

Ahora comparamos los dos procesos, sin telemática y con telemática. Empezamos el momento de impacto, ¿qué pasa? Sin telemática es completamente basado el conductor; el conductor necesita llamar la ambulancia, el conductor necesita llamar la grúa. Si estás incapacitado, ¿qué haces? ¿Esperas por la calle? Mal situación.

Decimos que puedes llamar la grúa y ambulancia. Tú sabes la exacta posición de GPS, cuando la grúa te llama ¿dónde estás? “Bueno, estoy por la calle 90, está rural, veo un árbol, un perro por la calle”. “Necesito localización”. Puede ser una situación, especialmente en México que tiene muchas calles rurales, no, urbanas.

Con la telemática tenemos un call center 24/7, 365, siempre activo, siempre pronto, que cuando te metes a un accidente van alertado y tienen un plano. ¿Qué hacen en su plano? Llaman la ambulancia. Llaman la grúa, tienen las posiciones de GPS, seguro, ciento por ciento. No sólo eso, pero te manda al asegurador, inmediatamente los detalles del choque, imagen de valor y saber inmediatamente, ser el primero en saber cuándo pasó un choque de tu asegurado.

Tú puedes llamar, el conductor, “mira, veo que te metes en un accidente para 80 por hora, ruta 90, todo está bien”. “Sí, lo confirmo”. En su momento, eliminas la oportunidad de fraude, no pueden cambiar la historia después de estos días.

Otra cosa. Regresamos.

Pueden pensar eso, son beneficios para el conductor, no son para nosotros; la grúa, ambulancia, esos son primero para el conductor, pero el beneficio para vosotros es cuando llega el tiempo para renovar, puede ser seguro que van a recordar ese servicio y van a renovar.

Qué es incluso en el reporte que llamamos el FNOL, *first notice of loss*, ¿qué es incluido? Los datos básicos, claramente velocidad, gforce, GPS, tipo de coche, bla, bla, todo eso es fácil, pero lo que se verá en los servicios buenos son los detalles avanzados.

Ese es un ejemplo sencillo, que, si tú te pones en un accidente en Volkswagen con impacto enfrente, parte izquierda, te mandamos una foto similar, coche con similar impacto, puede ser útil.

Pero aquí tenemos los beneficios primarios de un servicio completo, robusto, volvemos a los 400 mil choques analizados, ¿qué pasa? Sacamos esos datos, combinados con los datos de este choque, los datísticos del coche, del tiempo, de ese día. Lo ponemos en un algoritmo complicado, y podemos predecir qué pasó: daños al cuerpo, daños al coche, también esta reconstrucción cinemática, y eso es muy útil en casos como ese de doble impacto, cuando tienen un impacto atrás que causa un impacto enfrente, muy común.

Y es más útil cuando el conductor llama y dice que pasó un doble impacto, y tú sabes que no pasó, otra vez eliminamos el fraude, completamente.

Otro beneficio muy útil es para el **weplush**, latigazo, daño al cuello, cuando un accidente, es uno de los costos más altos en los siniestros pagados. Nosotros podemos predecir con una buena confianza la probabilidad y celeridad del **weplush**, del latigazo. No es una ciencia de ciento por ciento, pero si nosotros, nuestro activo dice que es probable que, por 10 por ciento que es un **weplush** mínimo, y el conductor llama y dice que está en el hospital para dos meses y es uno severo, es el momento de investigar y mandar a tu doctor.

Esos son los dos beneficios de los datos más avanzados.

Pero seguimos con el proceso.

¿Después del día del impacto qué pasa? Con el método viejo, estás esperando el documento del conductor, esperando los documentos del otro asegurador del otro coche, esperando documentos de la policía. Sabemos que la policía no es siempre más rápido, también necesitas mandar el coche a un mecánico, esperar que sea un mecánico honesto y estimar su estimación de daños. ¿Tú qué puedes hacer? Pasan días, pasan dólares.

Y después de todo eso, puedes cerrar el siniestro.

El tiempo medio en los Estados Unidos es como 25 o 30 días, en México, un poquito más. Con la telemática en el momento del impacto sabes todo lo que pasó, por qué pasó, todo eso. No solamente tienes la predicción de los daños, pero es posible que no necesites nunca a un mecánico. Si nuestras predicciones para un coche enfrente, roto, que cuesta dos mil dólares, y llamas al conductor “sí, confirmo, todo eso es el daño”, cerramos, pagamos y ya está. Más mi beneficio de cada día, los ahorros.

Ahora seguimos a los números verdaderos de unos casos de éxito. Ese es uno que podemos decir es el padre de la telemática, el primer programa de telemática en Italia con éxito. Puedes ver los beneficios más obvios. Eso es interesante, la prima promedio se levantó más alto, porque el modelo, recuerda que todos son modelos diferentes, el modelo de Unipol es para que el conductor necesita pagar, si tiene la telemática necesita pagar un poquito de más para empezar, pero después de los seis meses o el primer año, si eres un conductor seguro, lo recuperas, y más.

Como te digo, el programa, el modelo, puede ser lo que quiere. Este es otro caso muy interesante. Un grupo de aseguradores en Europa, sacaron dos grupos de mil personas, características igual: edad, género, educación, tipo de coche, todo igual. Mil con la telemática y mil sin la telemática, y condujeron un año, después de ese año comparamos los datos, es obvio, pueden adivinar cuál es eso, con la telemática.

Eso es importante, ¿por qué? Porque te muestra que no necesitas cinco años para ver los ahorros, para ver los beneficios con dólares, con la telemática, eso es solamente después de un año, piensa eso.

El último punto voy a concluir con la historia de dos compañías y dos programas. ¿Cuáles son los dos *market share* más grande? *Progressive* y

Unipol. ¿Qué tienen similar? Los dos fueron los primeros para lanzar en sus países, Unipol fue primero, Progressive fue el primero.

En el 2007, 10 años, y eso es del año pasado. Después de 10 años, ya tiene ese *market share*. ¿Por qué? Porque ser el líder, ser el primero, es todo en la telemática. Cuando es el momento similar de cuando empezó Progressive, veo mucho similar en México hoy, todos mirando, investigando, minipilots, dos dispositivos, tres dispositivos, pero todos esperando que otro haga el salto, la primera inversión. Esa es una idea, una estrategia segura, pero aquí ven los beneficios de ser el primero.

Siempre pregunto socios potenciales, ¿quieren ser el primero con 70 Progressive y Unipol?, los dos tienen como 60 o 70 por ciento de su mercado en su país, en Italia y en Estados Unidos, ¿quieren ser el Progressive con el 60-70 por ciento, o quieren ser los próximos luchando por el próximo 20 o 30 por ciento? Esa es la pregunta para aseguradoras en México, contemplando la telemática.

Ya está. Muchas gracias por su tiempo y atención. Si tenemos preguntas.

Por favor, preguntas.

Pregunta: Buenas tardes. Un gusto, Edgar Vélez.

En la parte como Octo México, ¿cuál es su estrategia de mercado? ¿Cómo están trabajando ya? ¿Tienen alianzas estratégicas con armadoras, con aseguradoras? ¿Cliente directo?

Roberto Iriti: La cosa más importante es entender cuál modelo funciona aquí, en México y nadie tiene la solución, la respuesta.

Para mí, yo miro cuáles son los costos, los problemas más comunes en México, y veo los choques, todo eso, tráfico, y veo el fraude, el robo también. Para mí, veo un modelo muy similar a Italia y Europa, *safety and security*.

Aquí las primas son tan bajas, pienso que 300 dólares al año, un descuento de 5 por ciento, 10 por ciento, 300 pesos, no veo ese modelo.

Pero no sabemos. Nosotros trabajamos juntos con la aseguración, porque si ellos no tienen éxito, nosotros no tenemos éxito.

Pregunta: Gracias.

Presentador: ¿Alguna pregunta más?

Pregunta: Hola. Habla Erick Talavera.

¿Cuáles serían los retos en infraestructura que tendrían en el mercado mexicano? Porque respecto a Europa sabemos que los servicios de telecomunicaciones en Europa, posiblemente trabajan mejor, y también en Estados Unidos, pero en México no sé cuáles sean los retos que tengan en infraestructura y cómo piensan atacarlos.

Roberto Iriti: Los retos que veo yo, son los aseguradores más grandes, tienen miedo, es un poquito fuerte, pero decimos miedo de pasar, de invertir en la tecnología de la telemática. Porque la idea es buena, pero lo que veo yo es que para usar la tecnología no solamente necesitas invertir en el producto, pero necesitas también invertir en tu tecnología interna. Un analytics, qué hacen con todos esos datos.

Nosotros los mandamos, pero ¿qué hacen con esos datos?

También para integrar con la plataforma de call center.

Sí, tienes muchas integraciones que necesitan, con la telemática, pero la cosa buena es que Octo, esa es nuestra especialidad. No es que mandamos sus datos, decimos “ahora qué hacemos”, tenemos ayuda, mandamos nuestros socios de analítica, Octo global tiene una partnership con SATS, compañía telemática, podemos mandar a alguien, te ayudamos siempre, tenemos la mano, pero siempre veo su miedo de invertir en los dos, en el producto y también en la tecnología.

Pregunta: Gerardo Guillén, de Seguros Atlas.

La pregunta es, ¿cómo están cobrando ustedes? ¿Venden el equipo? ¿Lo rentan? ¿Cómo es el proceso, para entender bien?

Roberto Iriti: Volvemos a la discusión de antes, de cada kilómetro es diferente.

Depende completamente del modelo, porque tenemos en los Estados Unidos el modelo es el dispositivo OBD, tú lo instalas, lo usas, lo remandas a almacén y lo mandamos a otro.

En ese modelo, es un alquiler, una renta, pero también tenemos programas que tienen dispositivos instalados, *professional instaled*. Eso pienso que es muy útil aquí, en México, para el robo. Si uno roba un coche, ve el dispositivo aquí, lo saca y no tenemos nada, no podemos recuperar el vehículo, si está instalado dentro el vehículo, tenemos también que ponemos en la batería.

Eso es un modelo de, lo instalan y lo tienen para siempre. Eso va usado mucho con las flotillas, menos en el *personal*, pero con eso, nosotros el modelo es completamente *customizable*, no importa que, si vosotros tienen límites, nosotros ayudamos, cambiamos siempre el modelo basado en las necesidades del asegurador.

Como repito otra vez, necesitamos el éxito del asegurador, si no es un buen modelo para ellos y no tienen beneficio para ellos, no tienen beneficio para nosotros.

Presentador: Muchas gracias.

Por favor, vamos a invitar a Miguel Ángel Reyes, miembro del Comité de Siniestros, nos va a apoyar en la entrega del reconocimiento a Roberto.

--oo0oo--