



W E B I N A R

GAMIFICACIÓN Y BEHAVIORAL
RISKS EN SEGUROS



28 de abril de 2015 a las 15:30 h.(CEST)

Dr. José Vila. Director del Lineex (Universidad de Valencia). Director científico de DevStat

Dr. José Vila. Director del Lineex (Universidad de Valencia). Director científico de DevStat

W E B I N A R

GAMIFICACIÓN Y BEHAVIORAL
RISKS EN SEGUROS

 28 de abril de 2015 a las 15:30 h.(CEST)

Explorando la mente del asegurado

Implicaciones de la economía del
comportamiento en el sector Seguro

GAMIFICACIÓN

→ Relación con el cliente

→ Gestión de equipos

→ Selección de personal

⋮

→ **Entender, modelizar y prever el comportamiento del asegurado desde un punto de vista de behavioral risk**



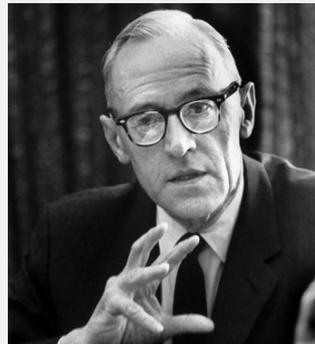
- **Behavioral risk**
- Gamificación de un seguro de automóvil
- Resultados del experimento gamificado
- Conclusiones



Bernoulli



**Von
Neumann**



Morgenstern

- Conocimiento (objetivo o subjetivo) del nivel de incertidumbre de los eventos
- El nivel de riqueza se transforma a través de una función de utilidad
- Maximización de la utilidad esperada

Aversión al riesgo

100 euros

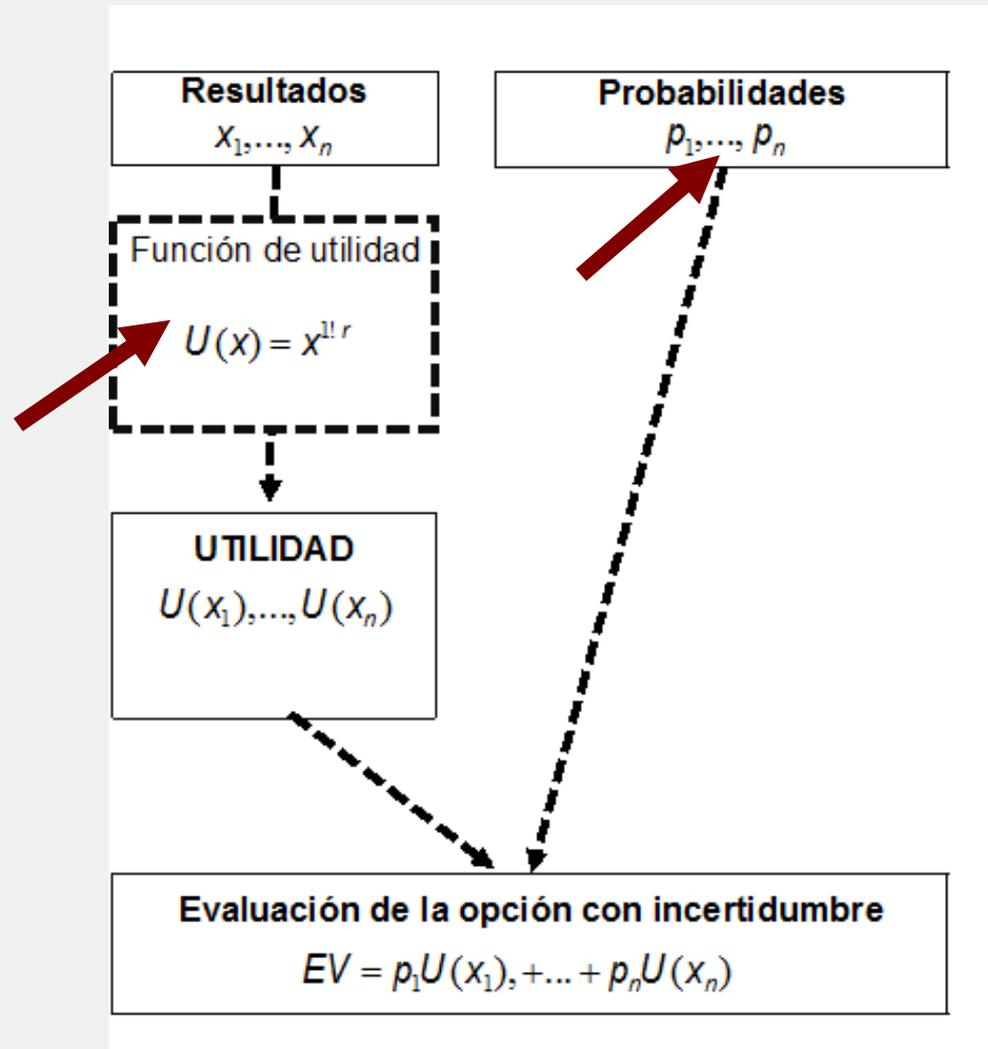
preferido a

1000 euros con
probabilidad 0.1 y
nada con
probabilidad 0.9

El asegurado está dispuesto a pagar una prima superior a la actuarialmente justa para reducir su nivel de riesgo

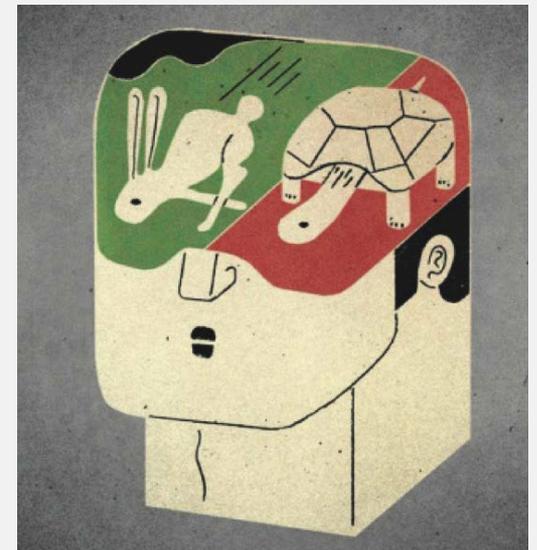
La actitud ante el riesgo viene determinada EXCLUSIVAMENTE por la forma de la función de utilidad (percepción del resultado)

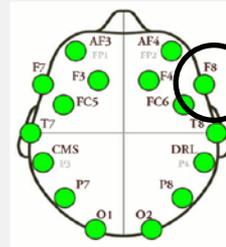
... pero la percepción de la probabilidad no juega ningún papel en la actitud ante el riesgo



La economía del comportamiento suele considerar dos formas **complementarias** de pensamiento:

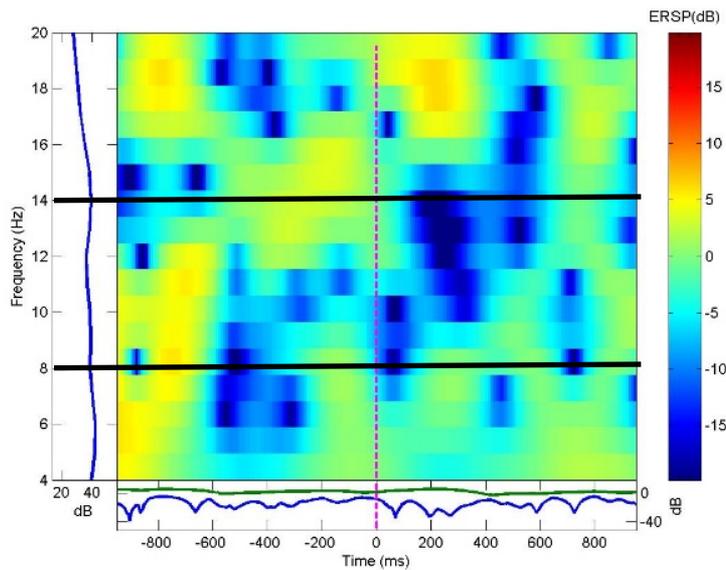
- Pensamiento racional, consciente y que supone esfuerzo
 - Sistema 2
 - Racionalidad constructiva
- Pensamiento automático, inconsciente, sensible a las emociones y con reglas heurísticas
 - Sistema 1
 - Racionalidad ecológica



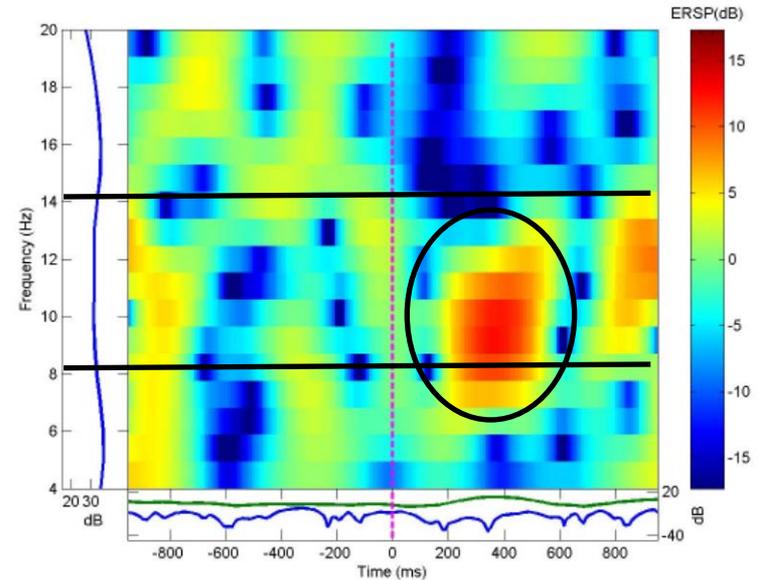


Cortex prefrontal
dorsolateral derecho

EGG Biomarker ALPHA8-CP (Vila et al. 2014)



Oferta justa



Oferta injusta

- Renovación anual del seguro de salud
 - Información (contenido / presentación) de la carta de renovación
- Optimización de venta on-line de seguros

Standard

€31 EUR

including € 2 footprints donation
 Check what activities you're covered for

Buy Now

Explorer

€35 EUR

including € 2 footprints donation
 Check what activities you're covered for

Buy Now

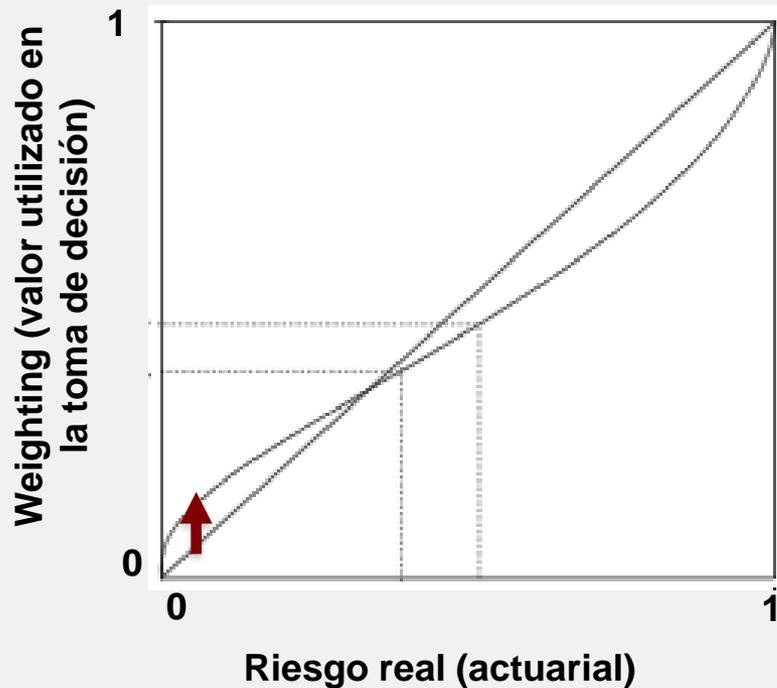
Loved By:

Country of Residence	Start Date	End Date	Duration	Destination Region	Traveller Type	Age Limit	
Spain	Oct 12, 2014	Oct 18, 2014	1 week	Worldwide excluding travel in USA & Spain	Single	Under 66	Change

What you're covered for

Expand all [View full description of coverage \(policy wording\)](#)

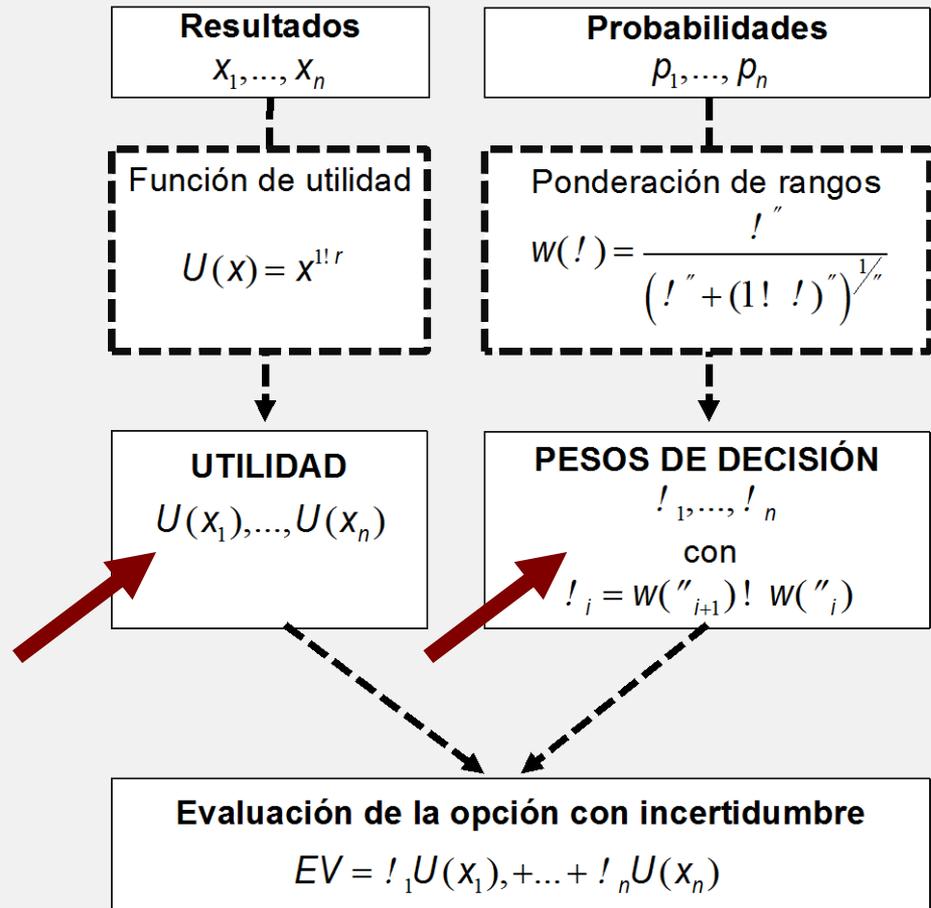
	Standard €31 EUR	Explorer €35 EUR
[-] Overseas Medical & Dental Expenses <small>While travelling overseas, you suffer an acute serious illness or acute serious injury and you require urgent and necessary medical or emergency dental treatment or hospitalisation. Read about what's covered (and not) & how we can help for details.</small>	€3,500,000	Unlimited
<small>Hospitalisation or treatment by a doctor or specialist Surgery or medical treatment in a hospital or clinic either as an inpatient or outpatient.</small>	100% of expenses	100% of expenses
<small>Prescribed medicines by a doctor or specialist Medicines prescribed by an authorised physician, dentist or specialist while travelling.</small>	100% of expenses	100% of expenses
<small>Pain relieving dental treatment Urgent and immediate treatment by a dentist for an injury, infection, lost filling or a broken tooth during your trip.</small>	€250	€350
<small>Counselling after an assault or mugging Covers the cost of counselling by a psychologist abroad or in your country of permanent residence following your mugging or assault.</small>	€200	€200
<small>Daily emergency cash allowance in hospital A daily cash allowance while you're in hospital, where pre-approved by Rupa Global Travel.</small>	€1500 (€35/day)	€2000 (€70/day)



- Percepción distorsionada de la probabilidad de que suceda un evento: **pesos de decisión versus probabilidad**
- La distorsión permanece aunque se conozca la probabilidad real

La actitud ante el riesgo viene determinada por la forma de la función de utilidad....

... y por la forma de los pesos de decisión.





- Behavioral risk
- **Gamificación de un seguro de automóvil**
- Resultados del experimento gamificado
- Conclusiones



Experimento de laboratorio



Experimento web

- Se invita a personas a tomar decisiones en un entorno controlado y gamificado
- Sus decisiones tienen consecuencias reales: incentivo económico
- No se proporciona información falsa o ambigua sobre las decisiones a tomar y sus consecuencias



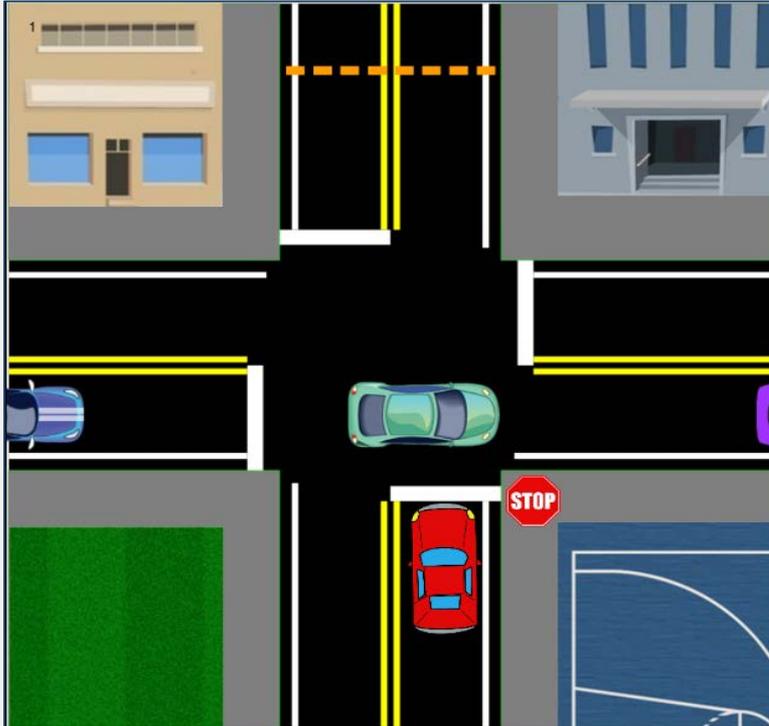
Toma de decisiones reales con incentivos reales, no respuestas hipotéticas

Daniel Ariely: “Fíjate en lo que la gente hace y no en lo que dice”

- Aislamiento del impacto de cada factor a analizar
- Medición precisa de cada impacto sobre cada sujeto
- Fundamento teórico de la Economía del Comportamiento
- Versatilidad y flexibilidad: laboratorio fijo o portátil, web, smartphone o de campo.



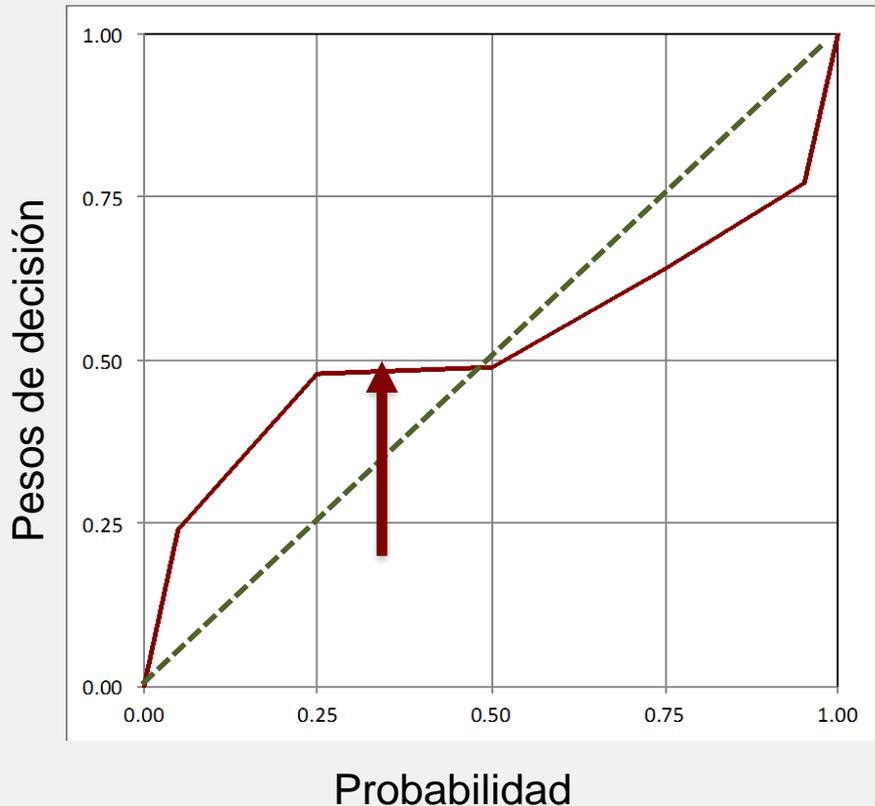
- Proyecto de investigación apoyado por la Fundación MAPFRE
- Desarrollo de un experimento gamificado de economía del comportamiento para:
 - Estudiar el proceso de transformación de probabilidades actuariales en pesos subjetivos de decisión.
 - Comparar las previsiones de comportamiento efectuadas bajo un enfoque convencional y un enfoque de economía del comportamiento.
- Proyecto desarrollado en Lineex – Universidad de Valencia durante 2014.



- Simulación de un proceso de conducción
- Posibilidad de compra de seguros con diferente cobertura
 - Valor de cada tipo de póliza
- Repetición de la simulación del proceso de conducción
 - Impacto de la compra del seguro sobre el comportamiento del asegurado

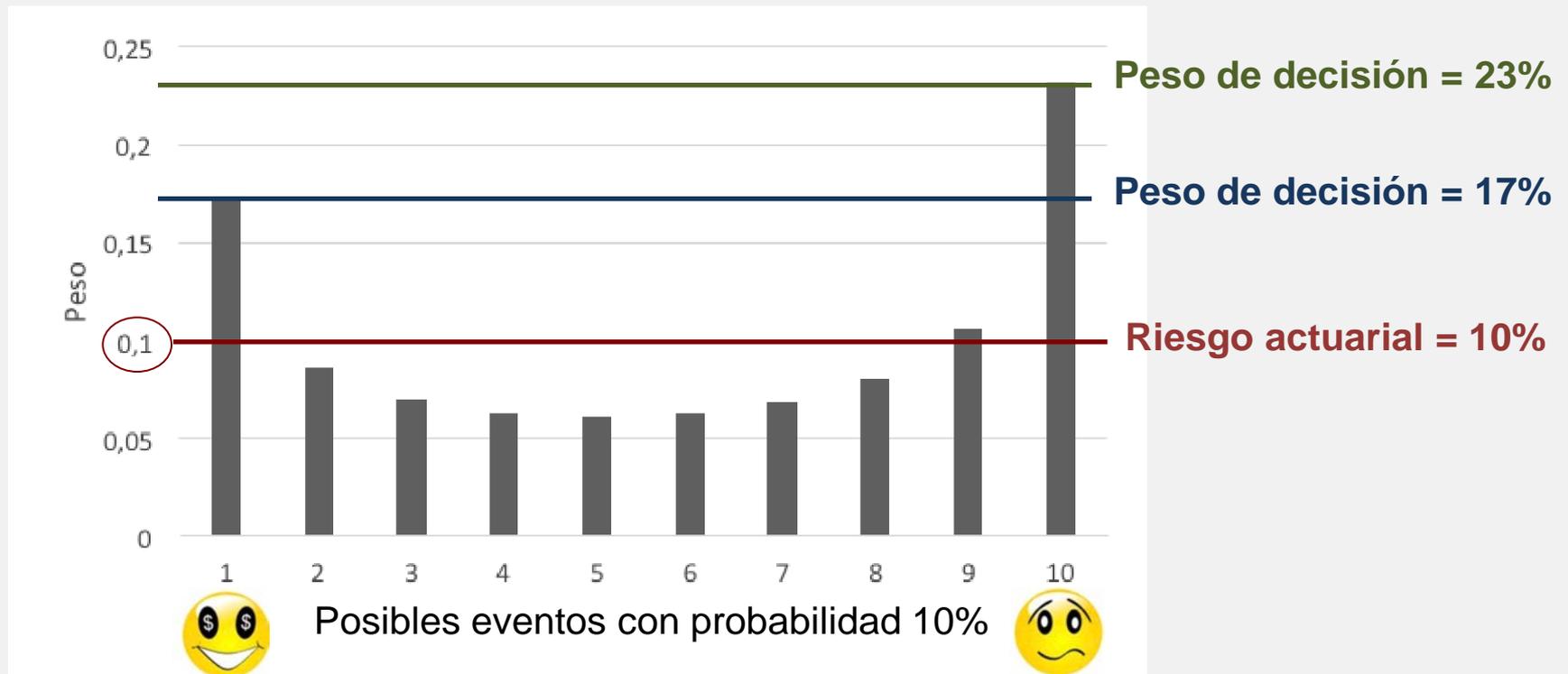


- Behavioral risk
- Gamificación de un seguro de automóvil
- **Resultados del experimento gamificado**
- Conclusiones



- La transformación subjetiva de probabilidades en pesos de decisión juega un papel clave a la hora de analizar y prever el comportamiento de los asegurados.
- Los mecanismos de transformación subjetiva de la probabilidad son mucho más estables que la función de utilidad

- Cuanto menor es la probabilidad de un evento, más se incrementa su peso de decisión.
- Los pesos de decisión crecen más para los peores eventos.





- Behavioral risk
- Gamificación de un seguro de automóvil
- Resultados del experimento gamificado
- **Conclusiones**



Si se ignora el papel de los pesos de decisión subjetivos y se trabaja solo con un enfoque actuarial, se corre el riesgo de cometer errores importantes de comprensión y previsión del comportamiento del asegurado.

Este hecho puede tener importantes consecuencias a la hora de gestionar al cliente en un sector como el del seguro.

FUNDACIÓN **MAPFRE**

RED CUMES
La red para profesionales del seguro

Gracias

Jose Vila

Jose.e.vila@uv.es

Madrid, 18 de abril de 2015