



TEXTO **JUAN FRANCÉS** | FOTOGRAFÍAS **MAPFRE** | ILUSTRACIÓN **ISTOCK**

**Los cambios en las costumbres, necesidades y perfiles de los clientes, apoyados en las nuevas tecnologías (inteligencia artificial, big data, blockchain, nueva movilidad, salud digital) hacen que vivamos en una época de cambios apasionantes, que están provocando una transformación en el ámbito empresarial, también en el sector asegurador.**



VISITA NUESTRA  
EDICIÓN DIGITAL PARA  
VER EL VIDEO DE LA  
INAUGURACIÓN DE  
INSUR SPACE Y DESCARGAR  
LAS INFOGRAFÍAS



# MAPFRE OPEN innovation:

Una plataforma para ser líderes  
también en Insurtech

En MAPFRE, con nuestro compromiso con la innovación, y con el cliente como foco, queremos desempeñar un papel central en esta nueva era digital.

Hay que partir de una premisa muy importante: la innovación ha sido siempre una de las grandes fortalezas de MAPFRE. Si en las últimas décadas esta compañía se ha convertido en la empresa que es hoy, es porque desde hace muchos años fuimos capaces de ofrecer a nuestros clientes un gran servicio con el que se sentían muy satisfechos y que no encontraban en la competencia.

Y lo conseguimos mejorando procesos e introduciendo conceptos ahora tan de moda como el “seguro como un servicio”, o la “experiencia de cliente”, y que nosotros llevamos perfeccionando desde hace muchos años: anticipamos las necesidades de los clientes, integramos soluciones y creamos procesos eficientes que elevan la percepción de calidad por parte de los clientes. Ya innovábamos antes de que la innovación fuera una tendencia.

## La innovación forma parte del ADN de MAPFRE

Pero la velocidad con la que se producen los cambios en la actualidad implica que

debemos incrementar nuestros esfuerzos para adaptarnos a este nuevo entorno y acelerar la transformación de MAPFRE. Por eso, este año hemos decidido ir un paso más allá y hemos puesto en marcha MAPFRE Open Innovation, una plataforma de innovación abierta, que nace con la voluntad de convertirse en una herramienta de creación de soluciones innovadoras vinculadas al sector asegurador, con el fin de seguir ofreciendo el mejor servicio posible, el que nuestros clientes nos demandan.

MAPFRE Open Innovación, o MOi, combina esa innovación que siempre ha existido en MAPFRE, y que nosotros definimos como estratégica, con el desarrollo de un nuevo espacio de innovación disruptiva.

Nuestro objetivo con el MOi es convertirnos en uno de los referentes mundiales en innovación en insurtech. Para ello, destinaremos anualmente más de 100 millones de euros al desarrollo de proyectos innovadores o vinculados con el negocio digital, que, sumados a los más de 600 millones anuales de inversión en tecnología, dotan a la compañía de unas capacidades muy relevantes para asumir los nuevos retos y de transformación de la propuesta de valor.

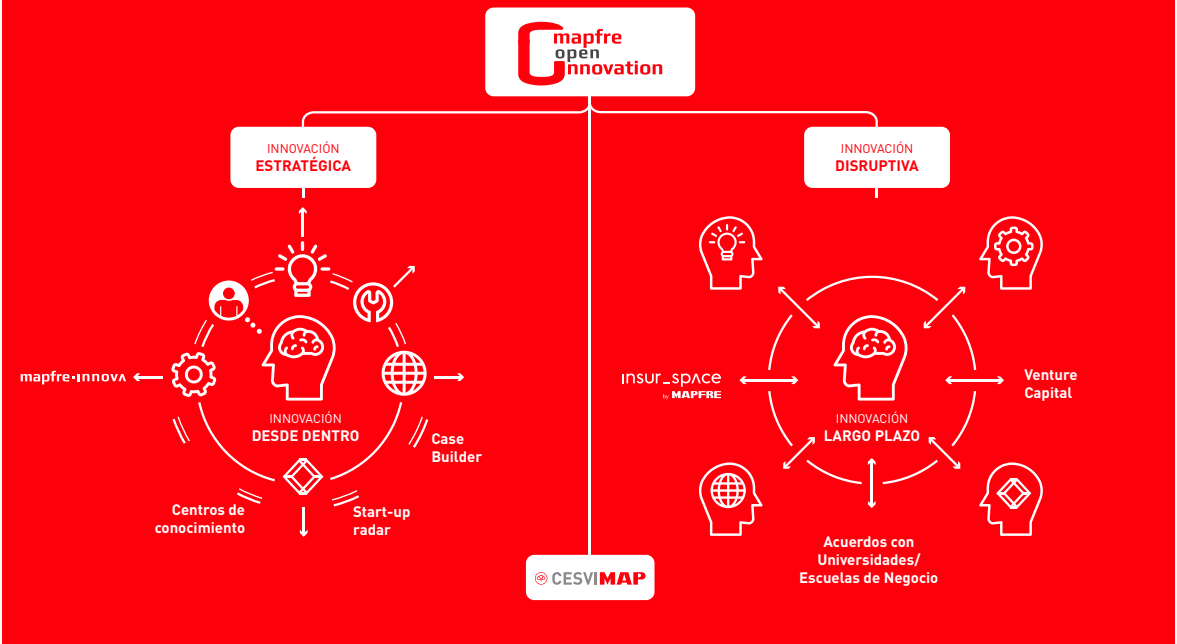


Trabaja en soluciones a corto plazo que van a estar alineadas con los retos que recogen las iniciativas estratégicas de MAPFRE.

Es el fomento de la innovación desde dentro, el desarrollo de soluciones innovadoras para hacer frente a los desafíos del presente, la ejecución alineada con los retos que surgen del negocio.

Nace con la vocación de aprovechar al máximo las oportunidades externas.

Construiremos un modelo de relación con agentes externos para impulsar la transformación de MAPFRE, con un adecuado balance de nuevas tecnologías, adaptación al negocio y foco en el cliente.







## 3 PREGUNTAS A JOSÉ ANTONIO ARIAS, CHIEF INNOVATION OFFICER DE MAPFRE

### ¿Cuáles son los principales retos para el seguro en los próximos años?

El éxito estará en saber anticipar pero especialmente en materializar ideas. Por ejemplo, en el sector del automóvil, cada vez hablamos y hablaremos más de movilidad y menos de propiedad del vehículo. O en los servicios para comercios e industrias, asistiremos a un crecimiento

de la industria conectada en toda la cadena de producción y distribución, y a la adaptación de coberturas aseguradoras capaces de operar y adecuarse prácticamente en tiempo real a los negocios.

### ¿Por qué pone MAPFRE en marcha un modelo de innovación como MOi?

Porque siempre nos ha guiado el mismo principio a la hora de innovar: crear valor para nuestros clientes. Lo que ocurre es que la velocidad y condiciones del cambio que supone la presente revolución tecnológica nos han hecho pensar que conseguiremos mejores resultados y estos llegarán antes si, además de utilizar nuestras propias capacidades, somos capaces de alinear y aprender a convivir con las nuevas *startups* y sus modelos de negocio Insurtech.

### ¿Qué objetivos se han marcado para mejorar la experiencia cliente?

Desde el punto de vista más próximo a la innovación trabajamos en responder a los retos que caracterizan a los clientes en este momento: inmediatez, omnicanalidad y apetito por una oferta cada vez más personal. En MAPFRE, los avances en digitalización han traído principalmente tres transformaciones: la forma en la que el cliente se relaciona con nosotros, la forma en la que se ejecutan nuestros procesos y la forma en la que ponemos el servicio de los proveedores a disposición de nuestros asegurados. Con el MOi vamos a mejorar el conocimiento del cliente, escuchando y dando oportunidades continuas para que nos diga lo que percibe; para transformar la forma y frecuencia con la que entra en contacto con nosotros y en la que utiliza servicios que no están limitados por las coberturas contraídas.

### LA MEJOR FORMA DE PREDECIR EL FUTURO ES INVENTARLO

“SIEMPRE NOS HA GUIADO UN MISMO PRINCIPIO EN INNOVACIÓN: CREAR VALOR PARA LOS CLIENTES”

Con el MOi aspiramos a mantener la posición de liderazgo de nuestra empresa como aseguradora, avanzando hacia los nuevos modelos de negocio y soluciones que surgen de los cambios digitales y tecnológicos que estamos viviendo.

¿Por qué abierta? Porque nace con la vocación de aprovechar al máximo tanto las ideas internas como las externas.

La innovación externa puede generar valor y con los recursos internos podemos capturar parte de ese valor.

Para coordinar esta plataforma se ha creado un Comité de Transformación e Innovación, liderado por el presidente de MAPFRE, que va a establecer los pasos a dar, los proyectos más relevantes y la ejecución de los mismos. Al frente del MOi está José Antonio Arias, chief innovation officer de la compañía.

Para el desarrollo de esta innovación estratégica, que está liderada por Miguel Ángel Rodríguez Cobos, contamos con una estructura de oficinas de innovación en los principales negocios y áreas de MAPFRE, a la que ahora se unen proyectos de transformación impulsados desde centros de conocimiento, metodologías ágiles de innovación y de la apuesta por el intraemprendimiento, con MAPFRE innova.

También hemos incorporado dentro del MOi a CESVIMAP, nuestro Centro de Experimentación y Seguridad Vial, que es desde hace años una referencia a nivel mundial en materia de investigación de metodologías de reparación de los daños en vehículos, generados como consecuencia de los accidentes. Su inclusión representa una oportunidad diferenciadora para actuar como centro de I+D de MAPFRE en lo referente al negocio del seguro y los servicios asociados con el automóvil, así como a la movilidad de las personas.



El modelo de innovación disruptiva está liderado por Josep Celaya. Cuenta con tres pilares:

- Insur\_space. La aceleradora de *startups* que hemos inaugurado recientemente en Madrid, y que está ya colaborando con cerca de una veintena de *startups* para el lanzamiento de modelos de negocio vinculados al entorno insurtech.
- Un vehículo de inversión para participar en sociedades de capital riesgo que se dediquen a la innovación relacionada con el mundo asegurador, que acaba de echar a andar: hemos anunciado la incorporación de MAPFRE como inversor ancla en el fondo de capital riesgo “Alma Mundi Insurtech Fund, FCRE”, exclusivamente enfocado al espacio insurtech, y en el que participamos con 25 millones de euros, y está abierto a otros inversores institucionales.
- Un modelo colaborativo con Universidades y Escuelas de Negocio para desarrollar conjuntamente proyectos innovadores.

En definitiva, con MAPFRE Open Innovation avanzamos para posicionarnos en el sector asegurador que va a ser una realidad no dentro de 10 años, sino ya. Nos acercaremos así a los clientes más digitales, vamos a perfeccionar nuestra experiencia de usuario, apalancándonos en los avances tecnológicos, e interactuar con otros sectores, perfiles, tecnologías y modelos que hoy existen en el mercado.

