



ENERO 2022

# SOMOS MOi

# HABLAR DE MAPFRE OPEN INNOVATION ES HABLAR DE

Transformación | Resiliencia |  
Equilibrio | Tracción | Ambición |  
Prioridades (metas u objetivos) |  
Foco | Negocio | Ejecución |  
Evolución | Avance | Talento  
interno | Savia nueva |

PERO SOBRE TODO DE

# PERSONAS



**01**

**¿Qué es MOi ?**

# MOi ES LA APUESTA ESTRATÉGICA DE MAPFRE PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE

Con ella la compañía quiere potenciar la innovación realizada desde las personas para las personas.

Concebida como plataforma de innovación abierta, en MOi utilizamos alianzas con otros actores y tecnologías emergentes para crear un impacto positivo en nuestro negocio y en la sociedad. Así, desde su nacimiento, más de 1,5 millones de clientes se han beneficiado de soluciones originadas dentro de este modelo. Además, hemos analizado las propuestas de más de **2.500 startups**, de las cuales unas **40** han pasado por nuestros programas de aceleración y adopción, consolidando así la relación de MAPFRE con emprendedores del sector asegurador y nuestro papel como referentes para el entorno insurtech.

**“La innovación forma parte de nuestro ADN como empresa. Innovamos para ofrecer al cliente una experiencia cercana, humana y de calidad; en definitiva, diferenciadora.**

**En MAPFRE siempre hemos pensado que la anticipación es una virtud. Por ello, innovación, nuevas tecnologías y talento son mucho más que una apuesta de futuro: son la garantía para un presente mejor para nuestros clientes y para la sociedad en general.”**

**JOSÉ ANTONIO ARIAS**

Group Chief Innovation Officer

**02**

# **Las bases de MOi**

# MAPFRE OPEN INNOVATION SE CONCIBE EN TORNO A SEIS IDEAS CLAVE:

01

## Como palanca para la transformación de la compañía

MAPFRE quiere estar preparada ante los cambios que demanda la sociedad, los clientes y el propio negocio asegurador y MOi es una realidad imprescindible para lograrlo.

02

## Sin compartimentos estancos

Los horizontes temporales de la transformación no son cuadrículados, la realidad es mucho más rica y compleja. Por eso MOi es flexible, se adapta cada día a los nuevos tiempos y no trabaja bajo etiquetas ni cajones.



03

## Como catalizador de propuestas y proyectos clave

Para lograr el equilibrio entre la estrategia y la disrupción.

04

## Con un porfolio 360°

Además de atender a las distintas necesidades de transformación, queremos generar un mayor entendimiento con el negocio, testando soluciones en todos los ramos.

05

## Como apuesta por el talento, interno y externo

Combinando la inyección de savia nueva, que aporta otras capacidades o puntos de vista, con el enorme conocimiento y capacidad de nuestros equipos en todas las geografías.

# 06

## Para crear metodologías de trabajo innovadoras

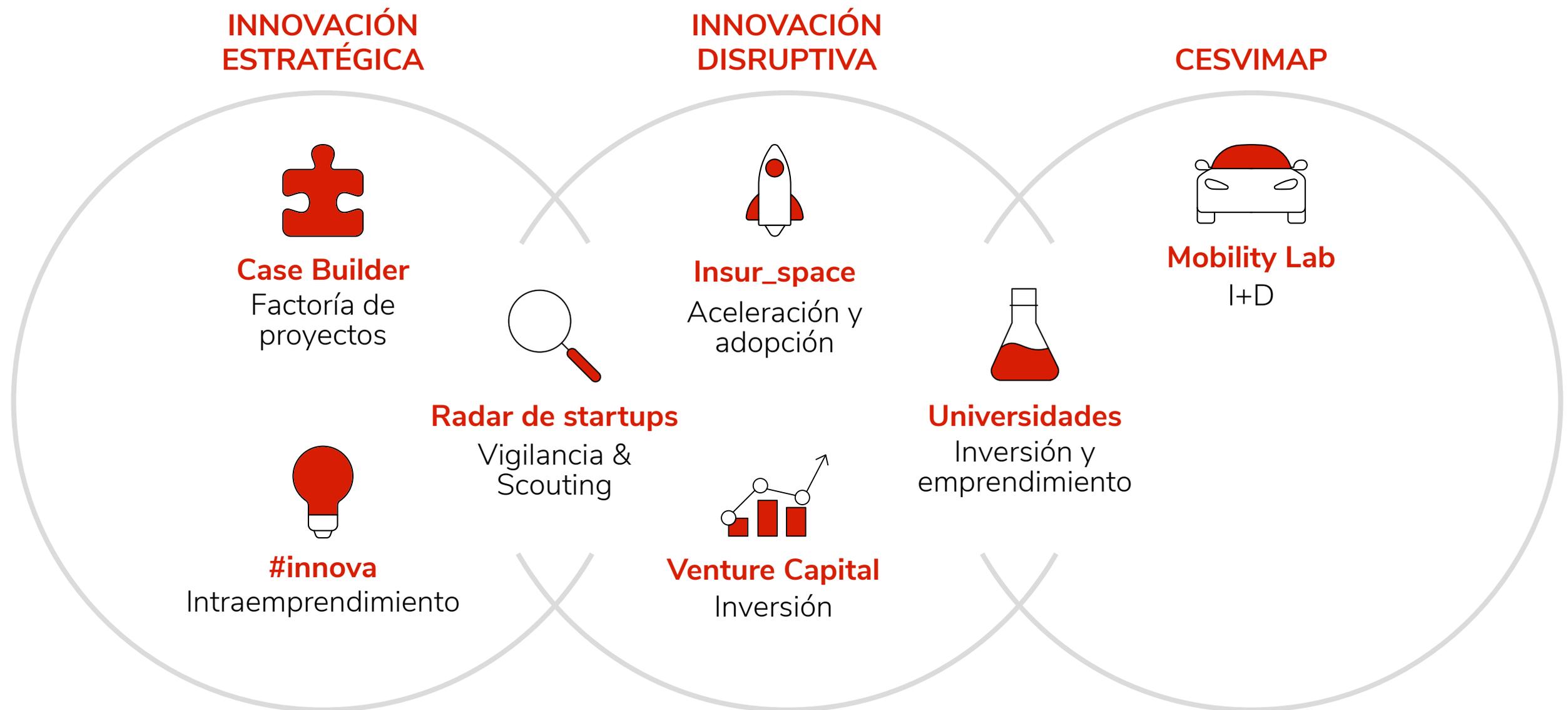
Tener método ha funcionado siempre en la innovación y es algo que conlleva mucho más esfuerzo que inspiración. En nuestro aprendizaje continuo, extraemos los mejores procedimientos y formas que puedan ayudarnos a nosotros y a otros actores del ecosistema a alcanzar nuestras metas.



**03**

**Así funciona MOi**

# PILARES



## COMUNIDAD

### Oficinas de Innovación, Embajadores e Innoagentes

MAPFRE España, MAPFRE USA, MAPFRE Brasil, MAPFRE México, MAPFRE RE, MAPFRE Asistencia y MAPFRE TECH (ACT)

## HABILITADORES

### CTI

Comité de Transformación e innovación

### Estrategia

Oportunidades y portolio

### Metodología

Técnicas y formación

### Personas

Cultura, talento y reconocimiento

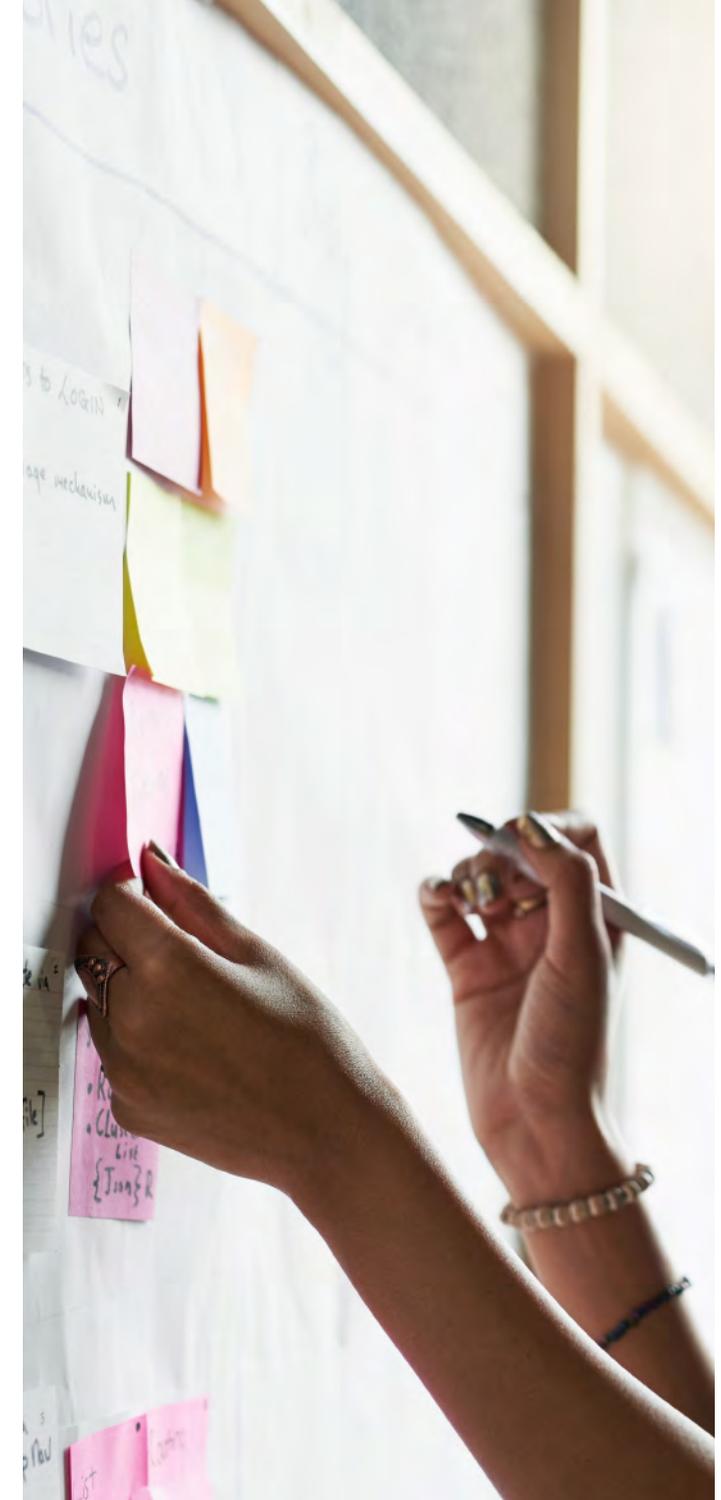
### Gobierno

Procedimientos y financiación

PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE INNOVACIÓN, MAPFRE SE SUSTENTA EN SIETE PILARES:

# 01 Case Builder: factoría interna para proyectos de innovación

Es a la vez un modelo organizativo y una metodología de desarrollo de iniciativas. Esta factoría de proyectos, que trabaja con espíritu emprendedor de forma similar a una startup, nos permite incorporar en el día a día de la compañía las capacidades y la visión innovadora de nuestros equipos y colaboradores para, trabajando en estrecho contacto con las áreas de negocio, **testar soluciones que puedan llegar a ponerse en producción y pasar a formar parte del porfolio de servicios con el que queremos mejorar la vida de nuestros clientes.**



# 02 #innova

En MAPFRE animamos a nuestros empleados a explorar y presentar ideas que nos ayuden a abordar los retos estratégicos concretos y superar las expectativas de nuestros grupos de interés. Este espíritu emprendedor se canaliza a través de #innova, el programa global de intraemprendimiento de MAPFRE. **Las propuestas ganadoras obtienen financiación para su desarrollo y la oportunidad de incorporarse al portfolio de innovación de la compañía.** Hasta la fecha, más de 17.000 empleados han tenido acceso al programa, lo que ha permitido participar al mejor talento de la empresa con la aportación de propuestas innovadoras en respuesta a distintos retos estratégicos planteados. Actualmente, cuatro de las propuestas ganadoras en la última edición están en ejecución en España, Estados Unidos, Puerto Rico y México.



# 03 Radar de startups

Gran parte de la innovación sucede en el ecosistema emprendedor a través de la actividad de las startups. Mediante nuestro radar, **buscamos establecer puentes con ellas para que MAPFRE pueda participar de la innovación que allí se genera, impactando en todas las fases de la cadena de valor.** La labor del radar es explorar, identificar, filtrar, refinar, seleccionar, contactar y hacer seguimiento de las startups que aporten mayor valor a MAPFRE.

# 04 insur\_space

Es el programa fast-track-to-market de MAPFRE para startups. Evolucionando el concepto de aceleradora, nuestra propuesta ofrece a los proyectos que quieran crecer en el mercado asegurador y de insurtech la posibilidad de lanzar un piloto en menos de seis meses junto a cualquier entidad de MAPFRE a nivel global (incluyendo las marcas digitales del Grupo: Verti y Savia), pudiendo beneficiarse de nuestro conocimiento y posicionamiento en mercados estratégicos. A diferencia de la mayoría de programas dirigidos a emprendedores, **insur\_space pone a su disposición hasta 100.000 euros de financiación sin entrar en el accionariado. Más de 40 startups nos han acompañado en los dos últimos años y hemos lanzado ya más de 30 pilotos en distintas fases.**

# 05 Venture capital

Dentro de su apuesta por la inversión en capital riesgo asociada al sector de los seguros, **MAPFRE participa como inversor principal en el fondo de capital riesgo Alma Mundi Insurtech Fund, FCRE, gestionado por la gestora Mundi Ventures, que financia startups en todo el mundo.**

Algunas de estas nuevas compañías están desarrollando proyectos tecnológicos relacionados con el sector asegurador o pueden aportar beneficios a su cadena de valor. El fondo, es otro ejemplo real de nuestro modelo "open": MAPFRE es un inversor ancla (principal), pero no es el único, no posee la mayoría y, lo que es más importante, comparte la inversión con otros grupos aseguradores.



# 06

## Relación con universidades y escuelas de negocio

Añadir la perspectiva MOi a estas relaciones nos permite identificar innovaciones tempranas, antes de que lleguen al mundo emprendedor, e incluso provocarlas, lanzando retos a estudiantes e investigadores. MAPFRE se alía con instituciones académicas punteras para anticipar respuestas en campos diversos como salud, movilidad o seguridad vial e imaginar conjuntamente otros escenarios, demandas y necesidades que pronto serán realidad y para los que queremos estar preparados.

# 07

## Mobility Lab

Con casi 40 años de trayectoria y siendo un referente internacional en el campo de la investigación en movilidad, diseño y reparación de vehículos, CESVIMAP, Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE, es el mejor reflejo de cómo nuestra compañía ha sido, es y será innovadora. Constituido como centro de I+D de MAPFRE, nuestro Mobility Lab es la pieza de MOi que permite anticiparnos al impacto que los cambios en el mundo de la movilidad ya están teniendo en el sector asegurador.

**En definitiva, con la consolidación de MOi queremos acelerar la transformación en MAPFRE y reforzar nuestra posición de liderazgo, adaptándonos más rápidamente a las circunstancias cambiantes y avanzando hacia nuevos modelos de negocio y soluciones innovadoras que surgen de los cambios digitales y tecnológicos que vivimos, con el fin último de ofrecer las mejores soluciones y servicios a nuestros clientes.**

**04**

**Ejemplos  
donde hemos  
puesto el foco**

# Valoración y contratación de seguro de automóvil mediante imagen

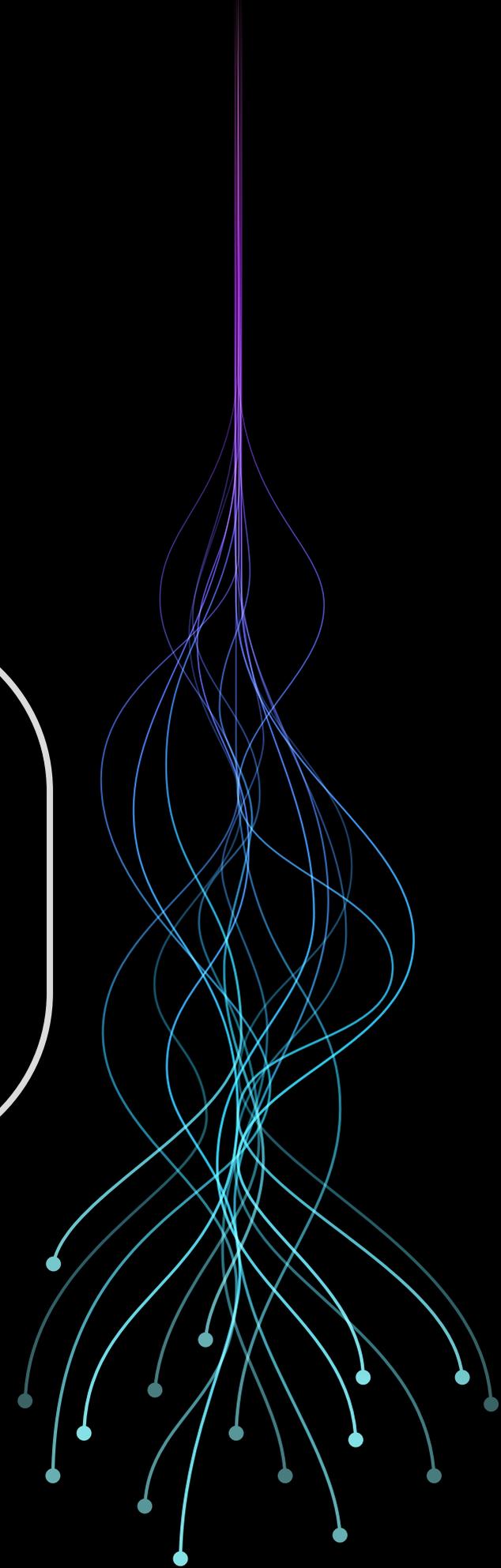
La inteligencia artificial nos permite reconocer y valorar los daños y el estado general de un vehículo. A la hora de contratar un seguro con MAPFRE, el usuario puede realizar el proceso en cuestión de minutos utilizando la cámara de su smartphone.

## Automatización end-to-end de siniestros

En este caso, aplicamos la inteligencia artificial a la resolución de siniestros por daños de agua en el hogar, reduciendo el trámite a escasos minutos y aumentando la fiabilidad y la disponibilidad de la compañía para el cliente.

## Interfaces conversacionales de voz

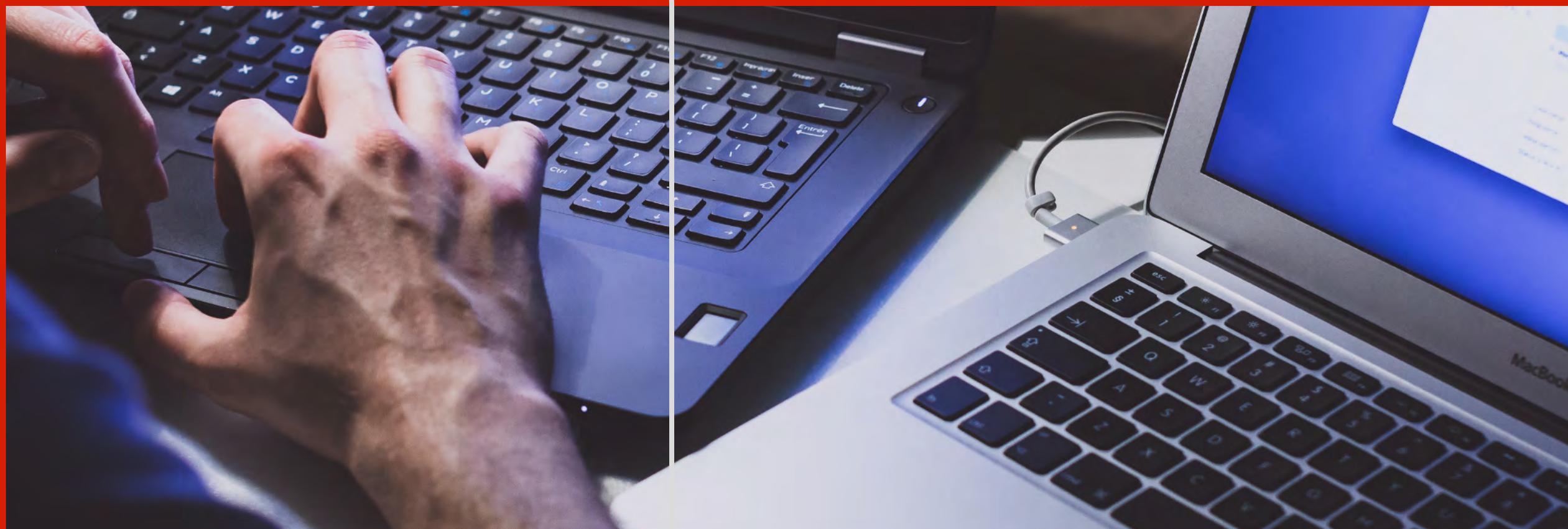
Fruto de la evaluación de las mejores herramientas speech-to-text (y viceversa) y de asistentes conversacionales, automatizamos la gestión de múltiples trámites como contratación de seguros, gestión de pólizas o notificaciones de siniestros en distintos ramos.



# Productos y servicios aseguradores de nueva generación

**Seguros on-off auto.** Desarrollamos proyectos en el ramo de Auto con los que el cliente puede activar y desactivar la cobertura de sus pólizas, de manera que solo paga la prima en el primero de los casos, otorgando al usuario una mayor personalización.

**Ciberseguridad.** Nuestra plataforma de ciberriesgos destinada a empresas utiliza la inteligencia artificial para la identificación, análisis y cuantificación de riesgos desde un punto de vista financiero.



# Productos y servicios no aseguradores

**Salud y bienestar físicos.** Estudiamos el uso de la inteligencia artificial biomecánica para obtener información de trastornos musculoesqueléticos en lesiones cervicales leves, sufridos por los pacientes tras un siniestro de automóvil. Además, mediante el uso de la técnica y la ciencia, promovemos una salud basada en la prevención y el bienestar a través del autoconocimiento de nuestro cuerpo.

**Salud y bienestar emocional.** Comprometidos con la salud de nuestros clientes, trabajamos y buscamos alianzas para democratizar el acceso a la salud mental para todos, también a través de la tecnología.

**Femtech.** Fomentamos una mayor y mejor comprensión y conocimiento, por parte de las mujeres, del funcionamiento y las necesidades de su cuerpo en las distintas fases de su vida reproductiva.

**Seniors.** Haciendo uso de las oportunidades sociales y económicas derivadas del envejecimiento de la población, trabajamos en servicios y productos adaptados a los cambios demográficos para que nuestros mayores vivan mejor, abriendo camino a soluciones a sus necesidades tanto en el hogar como en su tiempo libre y en su vida social.

**05**

**Casos de éxito**



# IBM Watson + MAPFRE España

40.000 acciones personalizadas a partir de la extracción automática de insights de 200k encuestas al año.



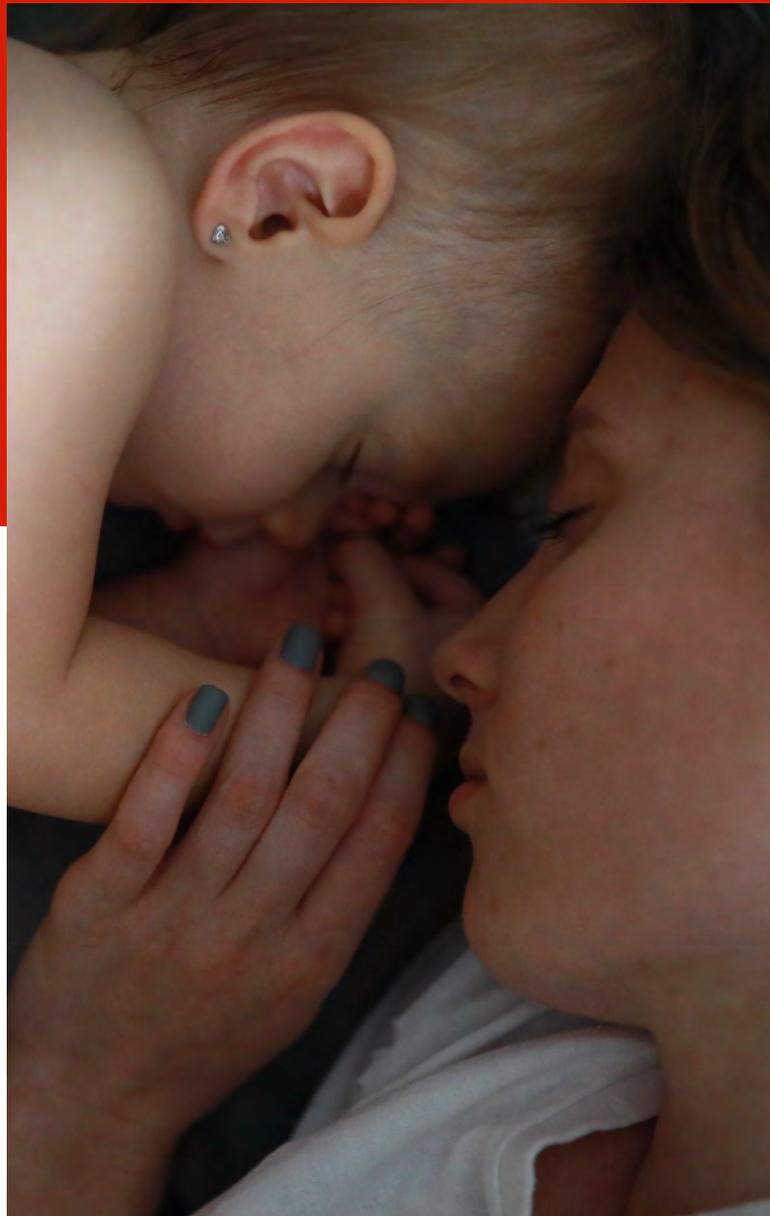
# AWS + MAPFRE España

Tratamiento automático de 500k e-mails de cliente al año. Tiempo medio de respuesta de 2 días a 1 minuto 38 segundos.



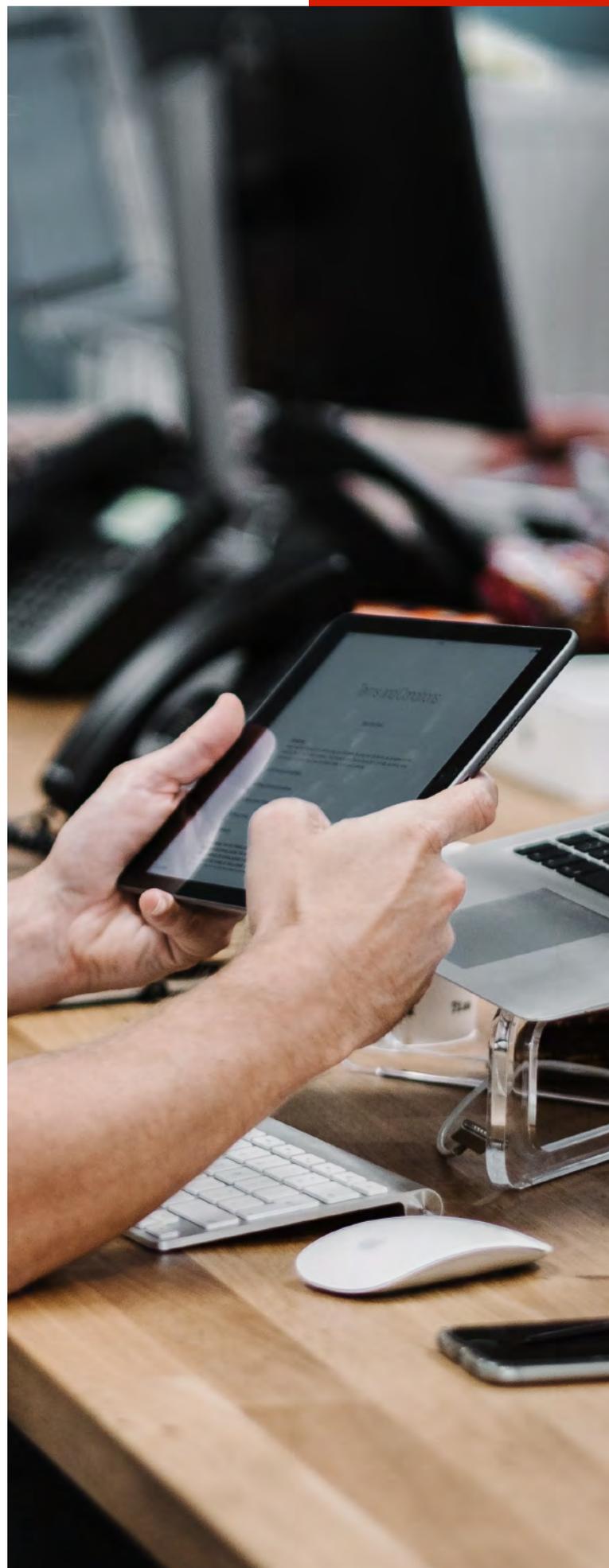
## Leakbot + MAPFRE Assistance

Detección automática de fugas de agua mediante IA en un dispositivo que no requiere instalación.



## Lactapp + Savia

Información experta y servicios médicos para madres en periodo de lactancia.



## Shift + MAPFRE Brasil

Automatización end-to-end con IA en la tramitación de siniestros del seguro de hogar.



## Kovrr + MAPFRE RE

Cuantificación de la exposición acumulada al ciberriesgo en los tratados de reaseguro.



# FIGUR8 + MAPFRE España

Diagnóstico objetivo de lesiones musco-esqueléticas y seguimiento del tratamiento.



## Made of Genes + Savia

Estudio genético y metabólico post-Covid + coaching asociado a tu plan de salud.

```
self.file = None
self.fingerprints = set()
self.logdupes = True
self.debug = debug
self.logger = logging.getLogger(__name__)
if path:
    self.file = open(path, 'w')
    self.file.seek(0)
    self.fingerprints = set()

classmethod
def from_settings(cls, settings):
    debug = settings.get('DEBUG', False)
    return cls(job_dir=settings.get('JOB_DIR', None))

def request_seen(self, request):
    fp = self.request_fingerprint(request)
    if fp in self.fingerprints:
        return True
    self.fingerprints.add(fp)
    if self.file:
        self.file.write(fp + '\n')

def request_fingerprint(self, request):
    return request_fingerprint(request)
```

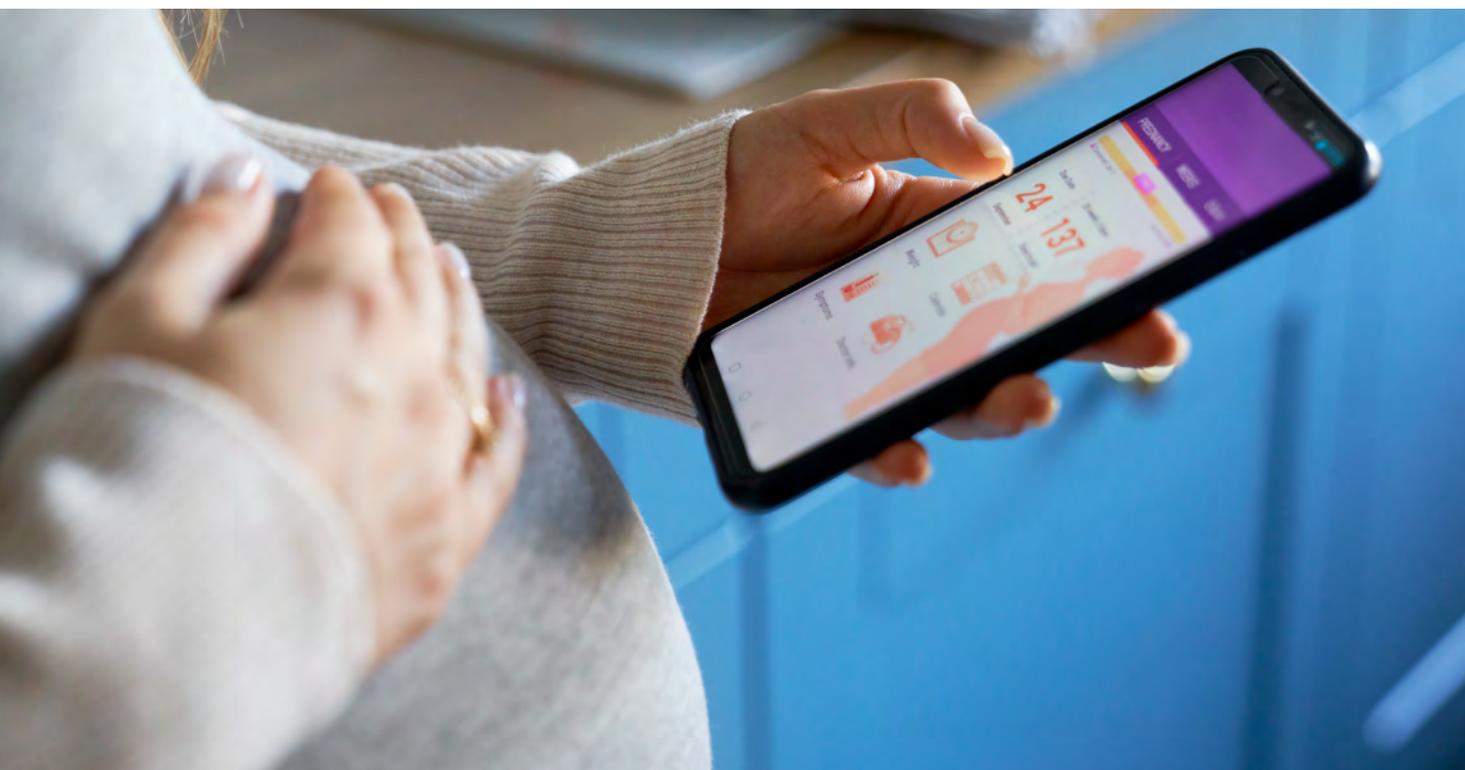
# Memgraph + MAPFRE USA

Detección del fraude en siniestros mediante Machine Learning y analítica de grafos.



# Koa Health + MAPFRE Costa Rica

Solución terapéutica para la salud mental mediante un servicio personalizado y efectivo.



## Woom + MAPFRE Asistencia en República Dominicana

Innovación e inteligencia artificial al servicio de la salud y fertilidad femeninas, acompañamiento a la mujer en las distintas etapas de su vida reproductiva.



## Aerial + MAPFRE España

Solución ambiental y no invasiva que cuida de nuestras personas mayores en su hogar.



## Fintech Arbor + MAPFRE España

App gratuita que automatiza el ahorro según el estilo de vida del usuario.



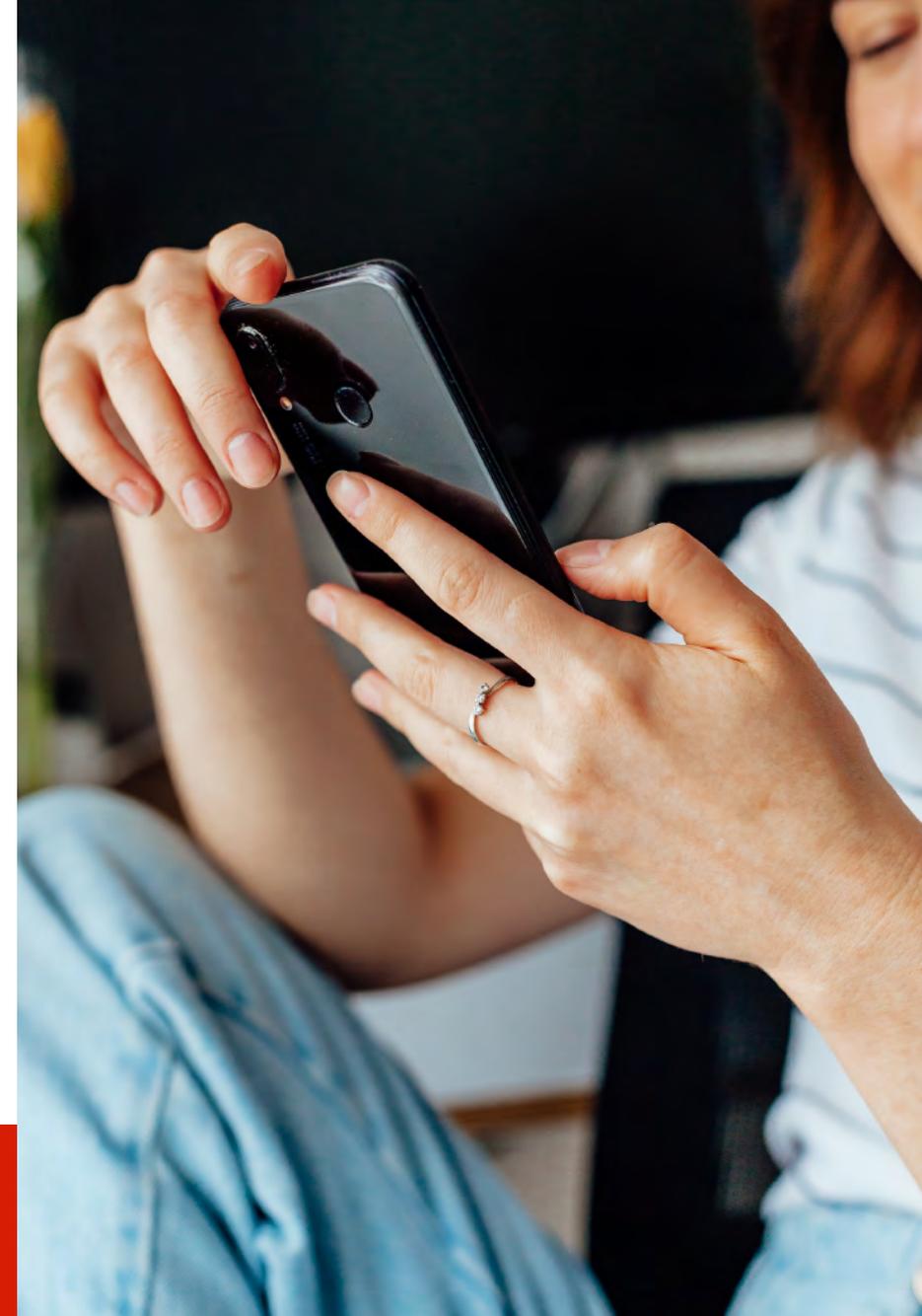
## Control Expert + MAPFRE España

Verificación automática de daños de automóviles en tiempo real en el momento de la contratación a través de un algoritmo de aprendizaje profundo pionero en España.



## Tractable + MAPFRE Brasil

Automatización de la peritación de  
daños mediante inteligencia artificial en  
siniestros leves de automóviles.



## Google + Verti Italia

Automatización end-to-end de  
llamadas de nuestros clientes al  
Contact Center con el uso de IA.

**06**

**Un equipo  
multidisciplinar  
y diverso**

# Equipo corporativo



**José Antonio Arias**

Finance, Technology,  
Operations. MAPFRE



**Miguel Ángel Rodríguez**

Finance, Technology,  
Operations. MAPFRE



**Joan Cuscó**

Publicist. Axa, Vidacaixa



**José María Cancer**

Engineer. Hyundai,  
PSA, entrepreneur



**Ángel Martínez**

ADE + HR  
Entrepreneur. Frog



**Carlos Cendra**

Economist. Consultant  
and entrepreneur



**Cristina Marín**

Social Work. Claims,  
Operations. MAPFRE



**Daniel Almodóvar**

Engineer. Vodafone,  
Altran/Frog



**Enrique Zapico**

Engineer. CESVIMAP



**Esther González**

Lawyer. Claims, PMO.  
MAPFRE, Verti



**Isabel Kolster**

ADE + HR +  
MBA. MAPFRE



**Jose Fernando Rodríguez**

Actuary. Verti Spain,  
Italy and USA



**Paloma Casero**

Philologist. Claims,  
HR. MAPFRE

# Oficinas de innovación



**Juan Cumbrado**

MAPFRE España



**Nikolaus Maack**

MAPFRE Brasil



**Víctor Sánchez**

MAPFRE USA



**Mariana Hernández**

MAPFRE México



**Maite González**

MAPFRE RE



**Irene García**

MAPFRE Asistencia



**Javier Maraña**

MAPFRE Tech

