



**SOMOS**

**MAPFRE OPEN INNOVATION**





# 1. El sector asegurador, en plena transformación

La industria de los seguros se encuentra inmersa en su transformación. Los desencadenantes de esta disrupción son tres:

## Nuevos retos para las aseguradoras

Desafíos como el cambio climático, la ciberseguridad o los nuevos tipos de movilidad urbana se presentan como algunos de los retos a los que el sector debe hacer frente como parte de la disrupción en la que se encuentra.

## Irrupción de tecnologías emergentes

El auge de IAs generativas como ChatGPT, el debate de la regulación y la ética de la IA, el boom de los sensores gracias al despliegue masivo del IoT, las finanzas descentralizadas o la proliferación de plataformas y ecosistemas en el trabajo y en nuestras vidas son consecuencia del desarrollo tecnológico.

Capitalizar e interiorizar las tecnologías emergentes como una necesidad del negocio es crucial para la industria de los seguros y, en última instancia, para favorecer a la sociedad en general.

## Nuevas necesidades de los consumidores

Estamos en un momento social que destaca por el envejecimiento de la población y el relevo generacional, así como por el éxodo rural, los movimientos sociales ('Black Lives Matter', 'Me too', etc.) y una fuerte preocupación por el futuro y por lo que se puede esperar de él.

Todo ello marca una casuística única para las aseguradoras, que han de encontrar nuevas fórmulas y ofertas que se adapten a los comportamientos actuales.

Todo este cóctel está transformando de lleno la industria aseguradora. Y desde MAPFRE Open Innovation trabajamos, precisamente, en pro de ese cambio.



## 2. ¿Qué es MAPFRE Open Innovation?

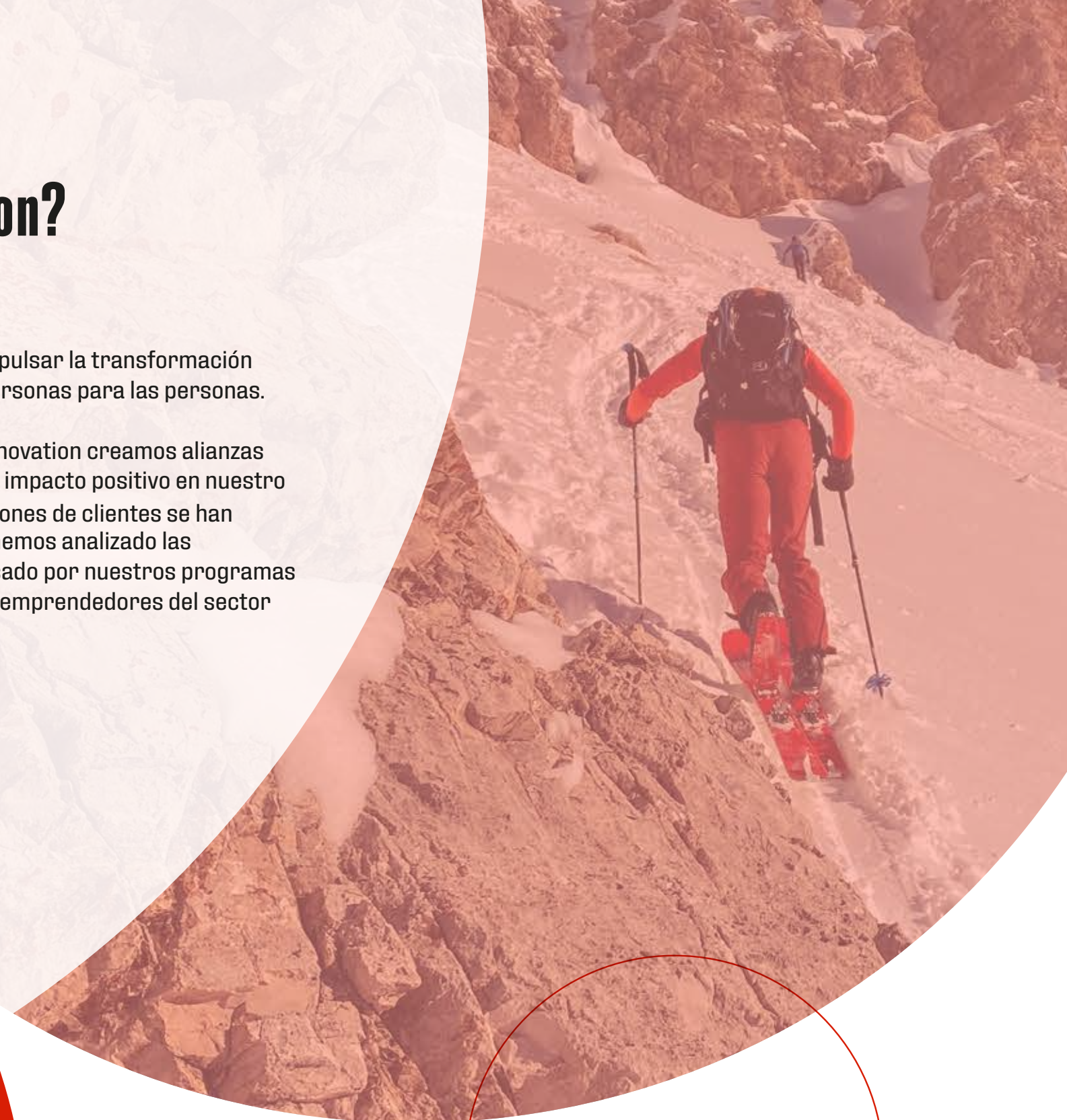
MAPFRE Open Innovation es la apuesta estratégica de MAPFRE para impulsar la transformación centrada en el cliente, potenciando la innovación realizada desde las personas para las personas.

Concebida como plataforma de innovación abierta, en MAPFRE Open Innovation creamos alianzas con otros actores y empleamos tecnologías emergentes para crear un impacto positivo en nuestro negocio y en la sociedad. Así, desde nuestro nacimiento, más de 3,7 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 más de 50 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 en el entorno insurtech.

“En MAPFRE siempre buscamos nuevas fórmulas innovadoras con las que ofrecer al cliente una experiencia cercana, humana y de calidad. Queremos garantizar que dicha experiencia sea diferenciadora y responder a sus necesidades de una manera óptima y personalizada.

En este sentido, pensamos que anticiparse a lo que está por venir es sinónimo de progreso. 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





# 3. Las bases de MAPFRE Open Innovation

## MAPFRE Open Innovation se concibe en torno a 6 ideas clave:

### 1. Como catalizador de propuestas y proyectos clave

Nuestro objetivo es lograr el equilibrio entre estrategia y disrupción, obteniendo la excelencia operativa al tiempo que desarrollamos productos de nueva generación y ecosistemas.

### 3. Con un porfolio 360º

Además de atender a la transformación, queremos generar un mayor entendimiento con el negocio, probando soluciones en todas las ramas con las que acelerar el crecimiento.

### 5. Para crear metodologías de trabajo innovadoras

En nuestro aprendizaje continuo, extraemos los mejores procedimientos y formas que puedan ayudarnos (y a otros actores del ecosistema) a alcanzar nuestras metas.

### 2. Sin compartimentos estancos

La realidad de la transformación del sector es rica y compleja. Por eso MAPFRE Open Innovation es flexible: nos adaptamos cada día a los nuevos tiempos y no trabajamos bajo etiquetas ni cajones, agilizando la transformación con mecanismos de innovación abierta.

### 4. Como apuesta por el talento interno y externo

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

### 6. Como palanca para la transformación de la compañía

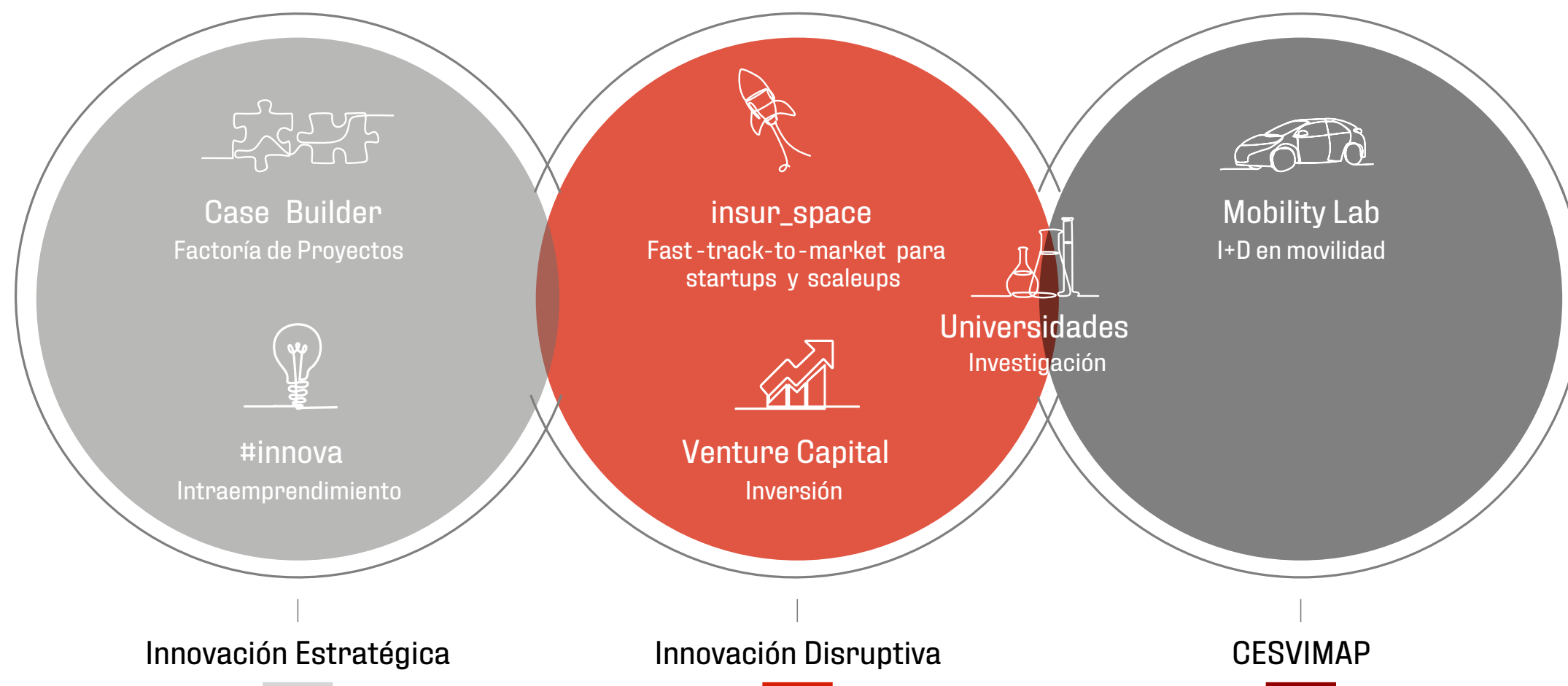
MAPFRE se prepara ante los cambios que demanda la sociedad, los clientes y el propio negocio asegurador, y MAPFRE Open Innovation es una pieza imprescindible para ello.



# 4. Así es MAPFRE Open Innovation

Nuestro modelo de innovación abierta

## MAPFRE Open Innovation



### Oficinas de Innovación

MAPFRE España, MAPFRE USA, MAPFRE Brasil, MAPFRE México,  
MAPFRE RE, MAWDY y MAPFRE Technology



1.

## Case Builder: AI factory

Es un modelo organizativo y una metodología de desarrollo de iniciativas. Esta factoría de proyectos a escala nos permite incorporar en el día a día de la compañía las capacidades y la visión innovadora de nuestros equipos y colaboradores para, trabajando 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.





2.

## #Innova

#innova es el programa global de intraemprendimiento de MAPFRE, con el que animamos a nuestros empleados a explorar y presentar ideas con las que abordar los retos y necesidades de nuestros grupos de interés. 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 30.000 empleados han tenido acceso al programa.



3.

### Insur\_space

Es el programa fast-track-to-market de MAPFRE para startups. Ofrecemos la posibilidad de lanzar un piloto en menos de seis meses junto a cualquier entidad de MAPFRE a nivel global, pudiendo beneficiarse de nuestro conocimiento y posicionamiento en mercados estratégicos. Insur\_space pone a disposición de las compañías hasta 100.000 euros de financiación sin entrar en el accionariado. Ya hemos trabajado con más de 50.

space  
mapfre



4.

## Venture Capital

Dentro de nuestra apuesta por la inversión en capital riesgo asociada al sector de los seguros, MAPFRE es inversor ancla de los dos fondos de capital de riesgo Alma Mundi Insurtech, gestionados por la gestora Mundi Ventures: un primer fondo de 100 millones de euros y un segundo fondo con un tamaño objetivo de 250 millones de euros lanzado en 2022 – el Fondo Insurtech más grande de Europa –.

Este 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, todo ello en aras de la innovación y la pluralidad.



5.

## Mobility Lab

CESVIMAP, el Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE, cuenta con 40 años de trayectoria innovadora y es un referente internacional en la investigación en movilidad, diseño y reparación de vehículos. Constituido como centro de I+D de MAPFRE, nuestro Mobility Lab es la pieza que permite que nos anticipemos al impacto que los cambios en la movilidad están teniendo en el sector asegurador.



A woman with brown hair tied back, wearing clear safety glasses, is focused on her work in a laboratory. She is leaning over a table, possibly using a pipette or similar equipment. The background is blurred, showing other people and laboratory equipment.

**6.**

## **Relación con centros educativos e investigación**

Desde MAPFRE Open Innovation creemos en la importancia de estrechar lazos con centros educativos y de investigación, lo que nos permite identificar innovaciones tempranas e, incluso, provocarlas a través de retos a estudiantes e investigadores.

Para ello nos aliamos con instituciones punteras y trabajamos de forma conjunta en anticipar respuestas en diversos campos, ahondando en demandas y necesidades que pronto serán realidad y ante los que queremos estar preparados.



## 5. ¿En qué ponemos el foco?

### TRANSFORMACIÓN

Buscamos la excelencia operativa, más allá de la eficiencia.

#### Automatización de siniestros

Gestión de siniestros end-to-end, desde la apertura hasta el cierre, aplicando Inteligencia Artificial.

#### Automatización de voz

Desarrollo de interfaces conversacionales de voz para favorecer una experiencia de cliente ágil y sin fricciones.

#### Automatización de imágenes

Valoración de riesgos, daños y del estado general de un vehículo mediante imágenes tomadas con la cámara del móvil en minutos.

#### Automatización de documentos

Gestión inteligente de documentos y correos electrónicos.





## 5. ¿En qué ponemos el foco?

### **CRECIMIENTO**

**Desarrollamos productos de nueva generación y ecosistemas.**

#### **Nueva movilidad**

Trabajamos en la búsqueda de soluciones que se adapten a las nuevas necesidades de la movilidad, una movilidad conectada, compartida, personal, urbana, multimodal, eléctrica y autónoma.

#### **Salud y bienestar**

Desarrollo de productos y servicios de prevención, salud mental, medicina en casa y acompañamiento en momentos vitales.

#### **Riesgos emergentes**

Ayudamos a nuestros clientes a combatir los nuevos riesgos en materia de ciberprotección, riesgo climático o IA responsable.

#### **Nuevas modalidades de seguro**

El panorama asegurador está en plena transformación, por lo que investigamos y testamos soluciones para las nuevas modalidades de seguros, cada vez más en auge (embebidos, bajo demanda, paramétricos...).





## 6. Algunos de nuestros proyectos

### Automatización de siniestros

#### Shift + MAPFRE Brasil

Automatización end-to-end con IA en la tramitación de siniestros del seguro de hogar, permitiendo el pago directo al cliente en una sola interacción tras la validación.

#### Memgraph + MAPFRE USA

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

### Nueva movilidad

#### CESVIMAP + SIMULYTIC

Creación de gemelos digitales para su procesamiento con IA o ML con el objetivo de predecir qué sucederá en el mundo físico y mejorar la infraestructura vial.

#### CESVIMAP

Desarrollo de tecnologías para el vehículo autónomo, poniendo el foco en la seguridad vial. Análisis de coches, robots de reparto autónomos y otros vehículos.

#### CESVIMAP

Análisis de la ciberseguridad de los vehículos respecto a posibles ataques contra la propiedad, el control del vehículo o la intervención sobre funciones críticas (sistemas eléctricos, airbags, frenos, etc.).

### Automatización de voz

#### Google + Verti Italia

Automatización end-to-end con IA de llamadas sencillas de nuestros clientes al Contact Center, permitiéndoles resolver su necesidad 24x7 sin esperas.

### Automatización de documentos

#### AWS + MAPFRE (varios países)

Tratamiento automático de millones de e-mails de cliente al año, reduciendo en algunos casos el tiempo medio de respuesta al cliente de días a minutos.





## 6. Algunos de nuestros proyectos

### Automatización de imágenes

#### Control Expert + MAPFRE (varios países)

Verificación automática de daños de automóviles en tiempo real en el momento de la contratación a través de un algoritmo de Deep Learning pionero.

#### ControlExpert + MAPFRE Brasil

Peritación automática de siniestros con daños leves mediante IA a partir de las imágenes del vehículo dañado.

### Salud y bienestar

#### FIGUR8 + MAPFRE España

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

#### Trak + MAPFRE España

Iniciativa de fisioterapia digital. Prescripción de ejercicios de rehabilitación y monitorización continua del paciente asistida con Inteligencia Artificial.

#### Koa Health + MAPFRE Costa Rica

Solución terapéutica para la salud mental basada en la terapia cognitivo-conductual.

#### Woom + MAWDY en República Dominicana

Innovación e IA al servicio de la salud y fertilidad femeninas, acompañando a la mujer en su vida reproductiva.

#### Aerial + MAPFRE España

Solución ambiental y no invasiva que cuida de nuestras personas mayores en su hogar. Infiere el movimiento a través de las señales WiFi, lo que posibilita rastrear sus rutinas.

### Riesgos emergentes

#### Lobelia + MAPFRE RE

Predicción del impacto del cambio climático en riesgos físicos de las carteras aseguradas.

#### Cyberwrite + MAPFRE España

Ciberprotección para PYMEs, ayudándolas a conocer sus vulnerabilidades frente a ciberataques, así como proporcionando un conocimiento más preciso del riesgo en la suscripción de ciberseguros.

#### Holistic + MAPFRE (todos los países)

Iniciativa de Inteligencia Artificial responsable. Plataforma para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos de los modelos de Inteligencia Artificial.

### Nuevas modalidades de seguro

#### CelsiusPro + MAPFRE RE

Seguros paramétricos como complemento al seguro tradicional en casos concretos.







 **MAPFRE**