

**4ª EDICIÓN**

MADRID, 28 de NOVIEMBRE de 2019

# INSURANCE REVOLUTION 2019

## LIDERAZGO DE LOS ECOSISTEMAS DIGITALES EN EL SECTOR ASEGURADOR

- ✓ Experiencia de cliente
- ✓ Modelos de innovación abierta
- ✓ Nuevas tecnologías
- ✓ Mediadores y actuarios tienen voz

[www.insurancerevolution.es](http://www.insurancerevolution.es)  
#InsuranceRevolution

UN EVENTO DE

**iKN** SPAIN  
YOUR KNOWLEDGE NETWORK

# QUICKVIEW

MADRID | 28 de NOVIEMBRE de 2019



## 8.15 Recepción de asistentes

### 9.00 SESIÓN PLENARIA DE MAÑANA



#### EL AUGE DE LOS ECOSISTEMAS DIGITALES

## 11.00 Coffee & Networking

### 11.45 SESIONES PARALELAS



**POTENCIANDO  
LA DIGITALIZACIÓN:**  
DE UNA CULTURA DE PRODUCTO  
A UNA CULTURA DE CLIENTE



**EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS  
DISRUPTIVAS EN LOS MODELOS  
DE NEGOCIO**

## 14.30 Cocktail & Networking

### 16.00 SESIÓN PLENARIA DE TARDE



#### ACELERANDO LA INNOVACIÓN DE LOS SEGUROS: LAS POSIBILIDADES DE LA CONECTIVIDAD

## 17.30 Fin Insurance Revolution 2019

SESIÓN PLENARIA MAÑANA

# EL AUGE DE LOS ECOSISTEMAS DIGITALES

## AGENDA

**8.15**

Recepción de asistentes

**9.00**

Apertura de la Jornada

*Moderador de la Jornada*

Luis Peña Pérez

**Director General. DRIVE & WIN**

**9.10**

INTERVENCIÓN ESPECIAL DE LA DGSFP

**El impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador y el rol de Sandbox en el entorno de la innovación**

Ana García Barona

**Responsable de Regulación.**

**Subdirección General de Regulación y Relaciones Internacionales. DGSFP**

**9.35**

PANEL DE INNOVACIÓN ABIERTA

**Construyendo el sector asegurador del futuro: hacia la apuesta por un modelo de innovación abierta. Aproximación a startups, Fintech e Insurtech & Innovation Labs**

La colaboración con las insurtech, Fintech o Startups se ha convertido en algo esencial para el futuro de las aseguradoras. ¿Cómo aprovechar el ecosistema entre compañías e insurtech para acelerar su propia transformación digital? ¿Cómo pueden las startups agregar valor a la estrategia aseguradora?

*Participan*

Carmen del Campo

**Head of Innovation. MUTUA MADRILEÑA**

Ángel Uzquiza

**Director Innovación. SANTALUCIA**

Óscar Paz

**Responsable de AXA Opensurance. AXA**

Albert Vidal

**Innovation Expert. NATIONALE-NEDERLANDEN**

Juan Cumbrado

**Director de Innovación. MAPFRE**

SESIÓN PLENARIA MAÑANA

# EL AUGE DE LOS ECOSISTEMAS DIGITALES

## AGENDA

**10.10**

TRENDS & FUTURE

**Presentación del Avance del I ESTUDIO DE TENDENCIAS TECNOLÓGICAS E INNOVACIÓN EN SEGUROS de iKN Spain en colaboración de msg life Iberia**

Presenta

M<sup>a</sup> Jesús Huertas

**Programme Manager Insurance Revolution. iKN Spain**

Invitada

Maria Parrilla

**Directora de Estrategia e Innovación. GENERALI**

**10.20**

PANEL DE INSURTECH

**¿Qué papel entienden las insurtech que deben tener en este ecosistema? ¿Dónde está siendo lento el sector? ¿Cuáles son los pros y contras?**

*Participan*

Jorge Blasco

**Co-CEO y Corporate Development Director. COVERFY**

Ricardo Sánchez

**Founder & CEO. CLICKSURANCE**

Jordi Pagés

**Founder & CEO. WEECOVER**

Gerardo Redondo

**General Manager en España. ZEGO**

**10. 45**

SHARING SPEECH

**Compliance TECH: Transformación Digital de las funciones en el control interno**

María Dolores Pescador

**CEO & Co Founder. REGTECH SOLUTIONS**

**10.55**

Proyección VIDEO



**11.00**

Coffee & Networking

SESIÓN

## POTENCIANDO LA DIGITALIZACIÓN: DE UNA CULTURA DE PRODUCTO A UNA CULTURA DE CLIENTE



# AGENDA

*Moderador de la Sesión*

Enrique Gómez

**Chief Customer Officer. ZURICH**

**11.45**

PANEL DE EXPERTOS

### ¿Revolución digital o revolución de hábitos de consumo? El cliente como objetivo

Estrategia Employee Centricity, la clave son las personas.

Cómo construir una cultura de cliente: evolución de dónde estamos a dónde podríamos estar.

¿Cómo mejorar la experiencia de cliente con una mejor experiencia de empleado?

¿Cómo atraemos el talento para que el cambio de paradigma impulsado desde las áreas de innovación puede permear a todas las unidades de negocio?

¿Cómo lograr el equilibrio adecuado entre el personal más vinculado al legacy y las nuevas generaciones tecnológicas?

¿Cómo llevar a cabo la necesaria reorganización interna de las aseguradoras?

*Modera*

Javier Reina

**Director Global de Seguros. VASS**

*Participan*

Raimundo Abando

**Innovation Lead. AON**

Juan Manuel Rueda

**Director General de Personas, Organización y Comunicación. SANTALUCÍA**

Thierry Moubax.

**Director de Customer Experience y Market Management. ALLIANZ PARTNERS**

Mariel Vázquez

**Directora de Experiencia de Cliente. SAVIA (MAPFRE)**

Jesús Jerónimo

**Director de Disrupción y Desarrollo Digital People. SANITAS**



## AGENDA

12.15

SHARING SPEECH

**Mejores prácticas en el sector Asegurador para la Automatización y Digitalización de sus procesos en todos los canales**

Alfonso Gimeno

**Managing Director IBERIA. ONESPAN**

Francisco Marina

**Legal Communications Manager. MAILTECK & CUSTOMER COMMS**

12.30

PANEL DE EXPERTOS

**Claves para construir una estrategia omnicanal perfecta: creando relaciones cercanas y duraderas**

Construir Customer Journeys, descubrir gaps e implementar planes de acción para la retención de los clientes.

¿Cuáles son los principales retos y las claves del éxito de la omnicanalidad para el sector?

¿Qué esperan los clientes de una aseguradora? ¿Cómo fidelizarles?

¿Cómo integrar la experiencia online con la experiencia en las sucursales?

¿Cómo pueden ayudar las nuevas tecnologías como la IA y el Machine Learning para la renovación de pólizas, la comunicación de ofertas específicas y el incremento de la gama de servicios?

Best practices para evitar silos.

*Moderador*

Rafael Romero

**Director Sales Spain. SELLIGENT**

*Participan*

David Jiménez

**Director de Marketing y Clientes. SANTALUCIA**

José Ignacio Ruiz

**Head of Loyalty and Customer Management. ZURICH INSURANCE**

Elena Martín

**Jefe de Gestión de Clientes. ASISA**



## AGENDA

**13.00**

INDUSTRY VIEW

### **Digital Challengers in Insurance: Tecnologías para optimizar la Experiencia de Usuario y rediseñar el contacto con el cliente**

Claves para crear una relación duradera con tus clientes antes y después de la venta  
Cómo aportar valor al UX desde la personalización y en cada fase del customer journey  
Insights sobre el futuro de la UX

*Participan*

Judith Ruiz

**Country Manager. MULTIPLICA**

Rafael Lluís

**EMEA Presales Lead. LIFERAY**

David Ruíz

**Iberia Sales Lead. TALEND**

**13.30**

PANEL DE EXPERTOS

### **Transformación del producto al cliente: personalización como alma del Customer Engagement**

Cómo crear relaciones duraderas: del Customer Centric al Customer Lead  
¿Cuál es el estado actual de vinculación de los clientes de seguros y la compañía?  
¿Qué acciones de una compañía de seguros son las que más influyen en el compromiso de sus clientes?  
¿En qué medida una mayor vinculación de los clientes con la empresa consigue causar impacto en los resultados del negocio?  
¿Cómo la tecnología, los nuevos modelos y variables afectan o contribuyen a las estrategias de suscripción (sofisticación de tarifas) en los próximos años?

*Modera*

David González

**Insurance Business Managing Director. ATMIRA**

*Participan*

César Luengo

**Director de Clientes. MAPFRE**

Mario Taguas

**Director de Clientes. MUTUA MADRILEÑA**

Josep Manel Egidó

**Head of Market Management. ZURICH INSURANCE**

Agustín Matey

**Director de Clientes, Producto y Digitalización. CASER**



## AGENDA

**14.00**

PANEL DE EXPERTOS

**Claves para mejorar el retorno de la gestión de clientes mediante Advanced Analytics. Personalización y retos de la estrategia data-driven**

¿Cuál es la relevancia de la analítica de datos en el proceso de toma de decisiones? ¿Cómo utilizar la huella digital (datos) en la toma de decisiones?

Cómo conseguir la visión única del omniconsumidor: Omnicanalidad basada en el Gobierno del Dato Marketing y comunicación personalizadas a través de la analítica. ¿Cuáles son los beneficios y retos?

¿Cuáles son los retos a los que nos enfrentamos para sentar las bases de la estrategia data-driven?

Los datos ¿pueden crear un nuevo abanico de problemas?

¿Cómo puede la tecnología ayudarnos en este camino?

¿Cuáles son las posibilidades que surgen para el actuario como científico de datos?

*Modera*

David Valladares

**Account Executive. MicroStrategy Ibérica**

*Participan*

Paula de Corral

**Directora de Omnicanalidad. CASER**

Diego J. Bodas

**Subdirector Técnico de Advanced Analytics. MAPFRE**

Cristina Bellido

**Directora de Planificación y Análisis Comercial. VIDACAIXA**

**14.30**

Cocktail & Networking



SESIÓN

## EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS EN LOS MODELOS DE NEGOCIO



## AGENDA

*Moderador de la sesión*

Ángel Uzquiza

**Director Innovación. SANTALUCIA**

**11.45**

PANEL DE EXPERTOS

### **Cómo transformar el negocio asegurador con la automatización de procesos y alcanzar la eficiencia operacional**

¿Está preparado el sector asegurador para adoptar este tipo de tecnologías?

¿Dónde y cuándo implementar RPA?

¿Cómo debe cambiar su organización para adoptar la automatización de procesos?

¿Cómo afectará al futuro del sector asegurador?

*Moderador*

Patricio Barrios

**Director de Servicios Financieros y Seguros. NEORIS**

*Participan*

Fernando León de Santos

**Head of Fraud. AXA**

Montserrat Marcos

**Directora de Operaciones. MUTUA MADRILEÑA**

Elena Madrid

**Subdirectora Organización y Procesos. MAPFRE**

**12. 15**

FACE TO FACE

### **El verdadero valor de conocer a tu cliente. La segmentación inteligente**

La tecnología ha hecho que la segmentación vaya un paso más allá. Necesitamos conocer al cliente de manera detallada para poder optimizar nuestra propuesta de valor y aplicar estrategias de venta cruzada de manera fructífera

Juan Antonio de Fuenmayor

**Sales Account Manager. EXPERIAN**

Angel Marín Carrasco

**Dirección Técnica de Seguros Generales. CASER**



## AGENDA

**12.30**

INDUSTRY VIEW

**Construyendo el Intelligence Insurance: IA, Machine Learning e Inteligencia Cognitiva**

Cómo aprovechar la IA para mejorar áreas claves del negocio asegurador: mejora de la productividad, retención de cliente, optimización de costes, procesos y experiencia de usuario.

¿Pueden estas tecnologías aportar valor a la predicción de la demanda, detección de patrones de fraude y del fallo? Cómo la inteligencia artificial permitirá crear/reinventar nuevos modelos de negocio, ecosistemas y fórmulas de tarificación en el sector asegurador.

*Moderadora:*

Inmaculada César Benavides

**Directora de Innovación y Tecnología. PELAYO MUTUA DE SEGUROS***Participan*

Roland Ruiz

**Account Manager. INFORMATION BUILDERS**

Álvaro Vigil

**Marketing Manager. NAE**

Luis Lozano

**CEO. XOne****13.00**

PANEL DE EXPERTOS

**El cloud como catalizador de la Transformación digital en seguros ¿Cuáles son sus retos de implementación?**

Migración de un escenario tradicional a un servicio de cloud y SaaS para conseguir integración, seguridad e interacción entre departamentos y aportar una visión 360° de la organización y facilitar la toma de decisiones.

*Moderador:*

Andrés Herráez

**Responsable de Servicios Financieros. NUTANIX ESPAÑA***Participan*

David Fiñana

**CIO. PELAYO MUTUA DE SEGUROS**

Iván Sánchez

**CISO. SANITAS**

Pablo Leal Alonso

**Chief Architect. AXA SEGUROS ESPAÑA**



## AGENDA

**13.30**

SHARING SPEECH

**¿Es legal grabar a los clientes? ¿Qué puedo hacer con las grabaciones?**

Reducir el fraude y resolver disputas

Mejorar el NPS

Cumplir con GDPR

Víctor Magariño

**Consejero de Dirección.** [COMUNYCARSE NETWORK CONSULTANTS](#)

**13.40**

PANEL DE EXPERTOS

**IoT más allá de los datos: los parámetros. De Big Data a Big Parámetro**

Gracias a la explotación del Big Data, los datos se transforman en información muy valiosa de acuerdo con 7 parámetros: volumen, velocidad, variedad, viabilidad, veracidad, visualización y valor.

*Participan:*

Vanessa Bermejo

**CIO.** [GRUPO PSN](#)

Javier González

**Senior Data Scientist.** [SEGURCAIXA ADESLAS](#)

**14.05**

PANEL DE EXPERTOS

**Mejores prácticas para aprovechar el poder de las APIs: arquitecturas tecnológicas ágiles para la apificación del negocio asegurador**

Pasos por seguir para apificar ¿Qué lecciones podemos aprender?

¿Apificamos por convicción o solo por obligación?

¿Cómo podemos manejar las APIs para no perder el contacto con el cliente?

Nuevos modelos de negocio a través de nuevos canales de interacción con el mundo digital

*Participan*

Nuria Cervero

**Head of Architecture.** [AEGON SEGUROS](#)

Óscar Rivas

**Head of Architecture.** [PELAYO MUTUA DE SEGUROS](#)

**14.30**

Cocktail & Networking

SESIÓN PLENARIA TARDE

## ACELERANDO LA INNOVACIÓN DE LOS SEGUROS: LAS POSIBILIDADES DE LA CONECTIVIDAD.

CONNECTED CAR - SMART HOME - SMART HEALTH

# AGENDA

*Moderador de la Jornada*

Luis Peña Pérez

**Director General. DRIVE & WIN**

**16.00**

CASO PRÁCTICO

**Seguros On-demand, de Klinc by Zurich**

Nueva gama de productos adaptados al estilo de vida digital de las personas

Objetivo: Llegar a un nuevo tipo de cliente y ofrecer una experiencia de usuario totalmente diferente a lo que ha sido hasta ahora su relación con una compañía de seguros

Stefano De Liguoro

**Director de Negocio Digital. ZURICH SEGUROS**

**16.30**

CASO PRÁCTICO

**Chatbots y Asistentes virtuales como agente de cambio en la experiencia de usuario con la aseguradora**

Natividad Chichón

**Digital Strategy and Data Officer. VERTI**

**16.50**

CASO PRÁCTICO

**Always Connected & TravelBe, de Coverontrip. Conectividad 360° para una generación que vive permanentemente conectada.**

Asunción Carrasco Reija

**Directora General. COVERONTRIP**

**17.15**

Fin de la Jornada y clausura de Insurance Revolution 2019



# SPONSORS

MADRID | 28 de NOVIEMBRE de 2019

## PLATINUM SPONSORS

atmira

 Liferay

MailTeck  
& customer  
comms

MicroStrategy

NEORIS

 OneSpan

selligent  
MARKETING CLOUD

VASS

  
Vlocity

## GOLD SPONSORS

COMUNYCARSE 

 experian

Information  
Builders

 masvoz

Multiplica

nae\_  
doing ahead

NUTANIX

 QUENTAL

 REGTECH

 talend

by  XOne

## SILVER SPONSORS

retarus:  
global messaging

unblu

VERMEG

## COFFEE & COCKTAIL SPONSOR

meta  
enlace

## EXPERIENCE ROOM

COMUNYCARSE 

MailTeck  
& customer  
comms

 OneSpan

## SURVEY SPONSOR

msg  
LIFE

retarus:  
global messaging

 ZELROS

# INSURANCE REVOLUTION 2019

[www.insurancerevolution.es](http://www.insurancerevolution.es)

#InsuranceRevolution



UN EVENTO DE

**ikn** SPAIN  
YOUR KNOWLEDGE NETWORK

[info@ikn.es](mailto:info@ikn.es) | Tel. 91 700 48 70

Síguenos

