

CONFERENCIA

Barcelona, 27 de abril de 2023

La transformación digital: una apuesta compleja pero necesaria



**Sr. David Gabarró, de
Alter Mutua**



Transformación Digital: una apuesta compleja pero necesaria

Por **David Gabarró** · Director general

Barcelona, 27 de abril de 2023



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS

Transformación Digital: ¿Cuándo apareció?

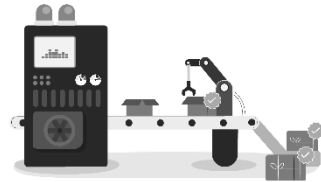


1784

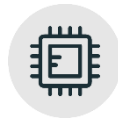


INDUSTRIA 1.0

Mecanización de la producción a base de vapor

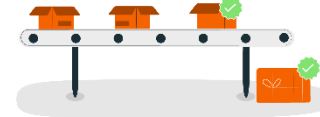


1870



INDUSTRIA 2.0

Producción en masa a base de electricidad



1969



INDUSTRIA 3.0

Automatización de la producción basada en el controlador



2011

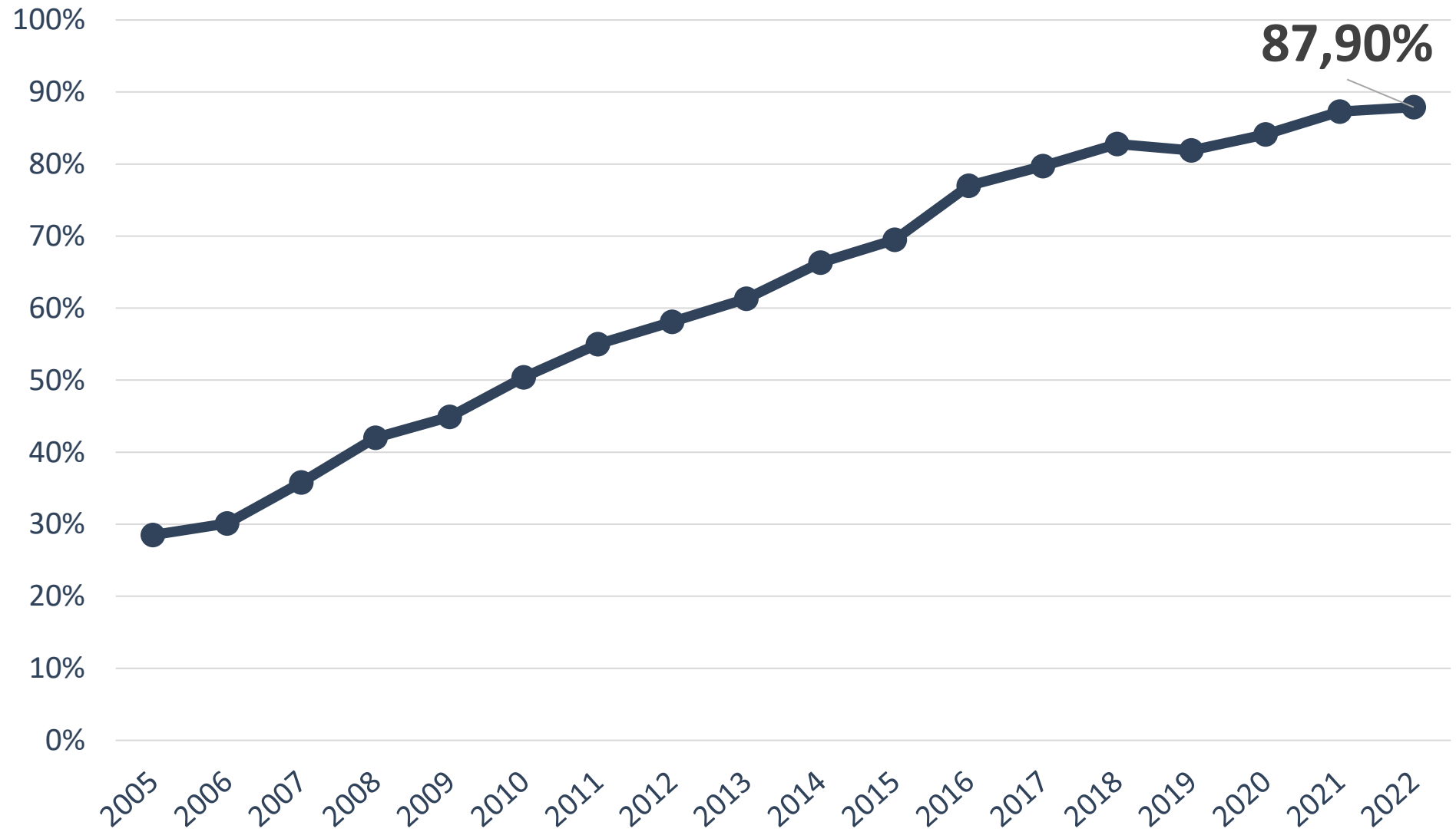


INDUSTRIA 4.0

Producción y control ubicuo

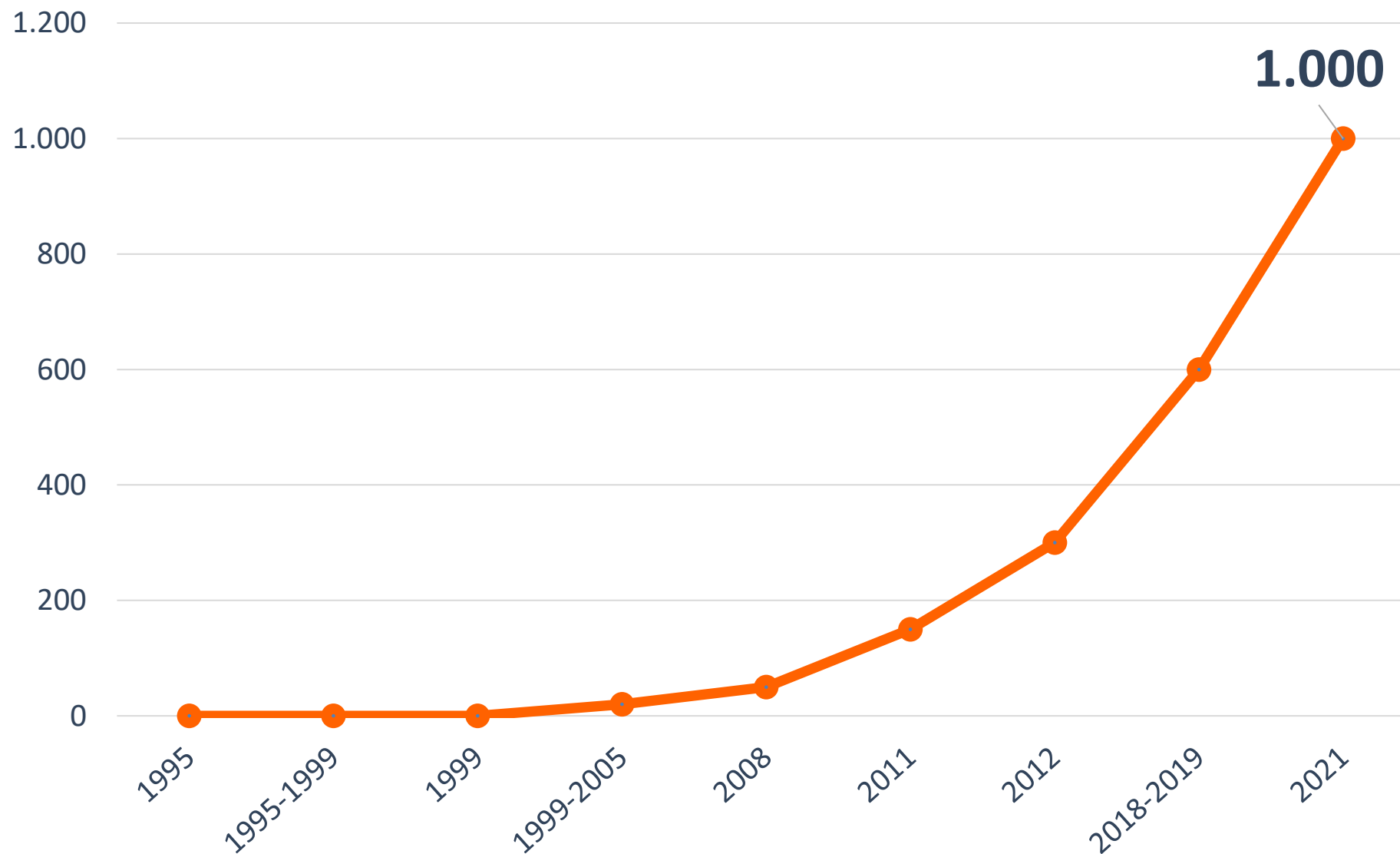
Transformación digital

% de hogares con conexión a Internet en España



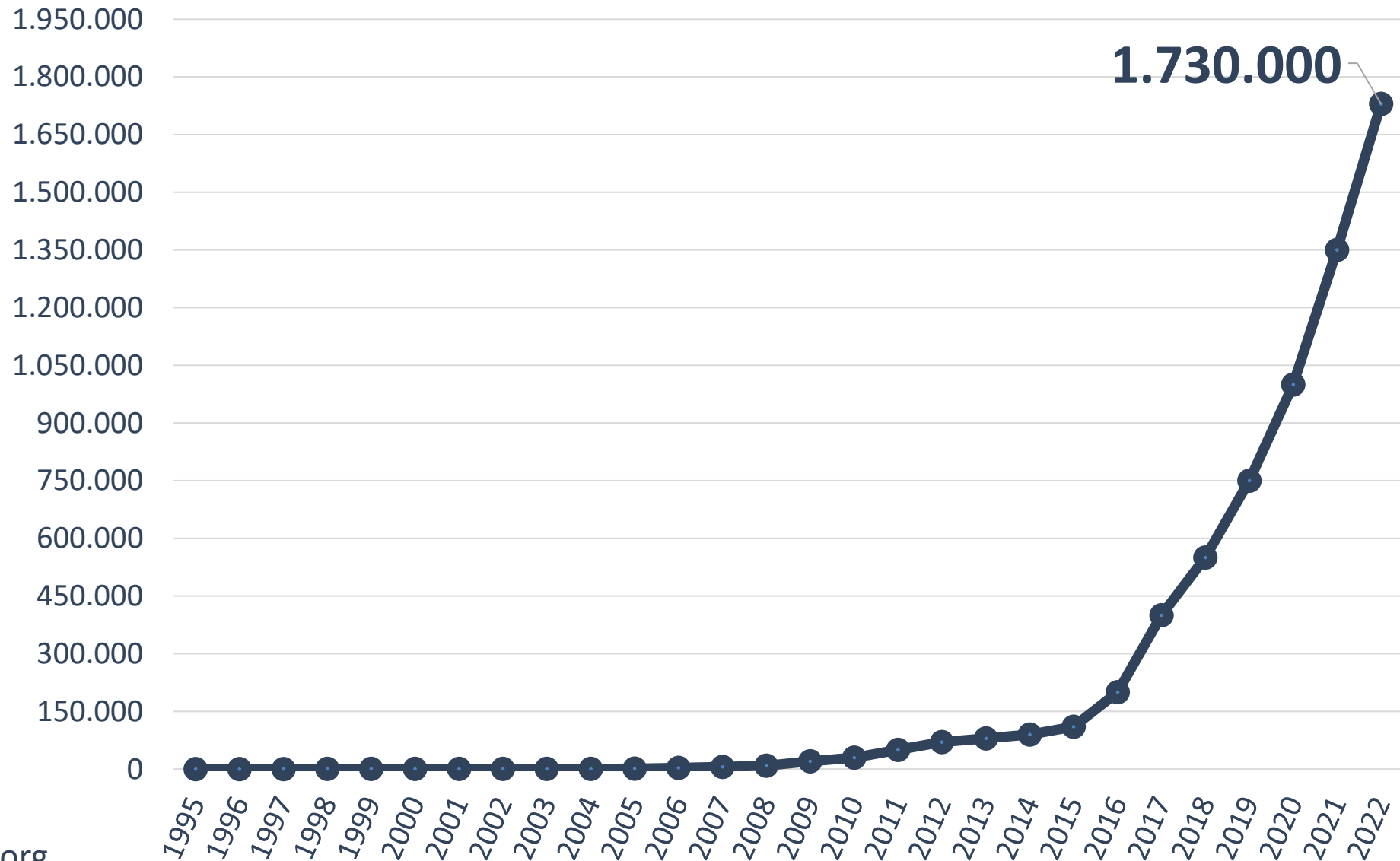
Fuente: Statista

Evolución de la velocidad de conexión a Internet en España (Mbps)



Fuente: Statista

Evolución rendimiento del supercomputador #500 (GFLOPS)



Fuente: Top500.org



Las innovaciones se difunden cada vez más rápido

Tiempo necesitado por las siguientes tecnologías, productos y servicios para alcanzar los 50 millones de usuarios



Fuente: VisualCapitalist, McKinsey, Ericsson, investigación Statista



Productos y servicios por INTERNET

Canal NO presencial abierto **24x7**
Controlar todas las interacciones del futuro cliente

“LA EXPERIENCIA DIGITAL DEL USUARIO”



y la Transformación digital sigue y sigue...

NUEVAS “NUEVAS TECNOLOGÍAS”

IA

IoT

Cloud Computing

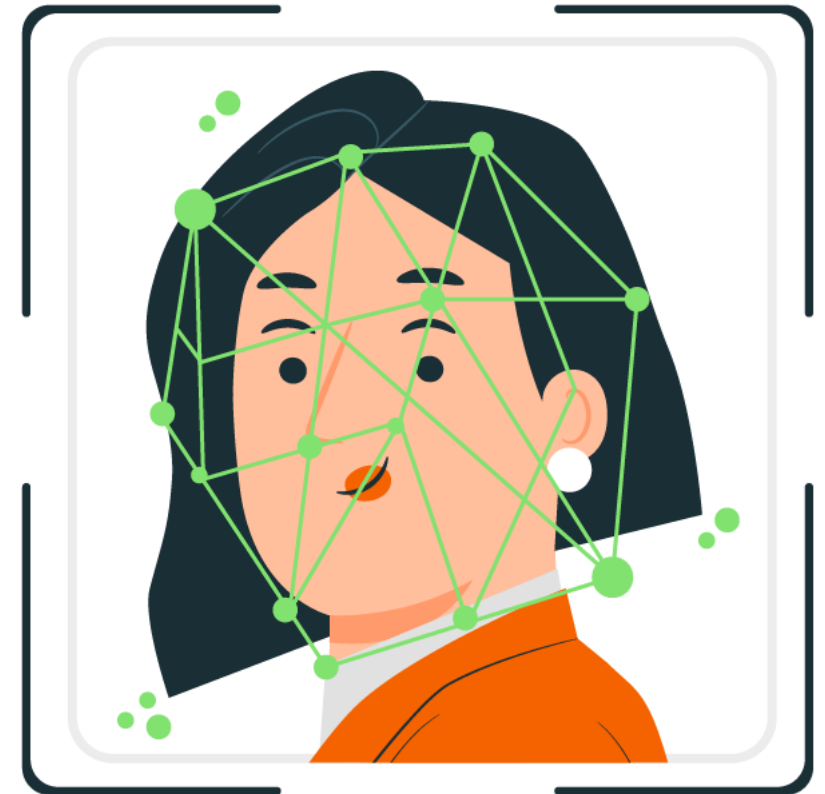
Blockchain

Realidad aumentada

METAVERSO

...

NUEVAS INNOVACIONES



...



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS

y la Transformación digital sigue y sigue...

TRANSFORMACIÓN

DIGITAL



Personas: cliente interno y cliente externo

NUEVAS Tecnologías



NUEVAS Innovaciones



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS



¿Cómo afrontamos la Transformación Digital en Alter Mutua?

Alter Mutua de los Abogados y Abogadas

- **Mutualidad de Previsión Social**, una entidad privada sin ánimo de lucro fundada en **1840** bajo el principio de Solidaridad.
- **Alternativa al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA)** para el colectivo de los abogados y complementaria a cualquier otro sistema de previsión social, público o privado.
- Ramos de vida, accidentes, enfermedad y decesos
- **Cifras 2022:**
 - +25.000 asegurados
 - 21,2 millones € en fondos propios
 - 47,2 millones € en primas anuales
 - 206 millones € en provisiones técnicas
 - 47 empleados

Transformación Digital en Alter Mutua

Finales de 2017

“experiencia digital del cliente”

“poner el ~~cliente~~ en el centro”
mutualista

2018 – Plan estratégico

Transformación Digital > que el **mutualista recupere** en centro

Opciones:

Comprar un programa

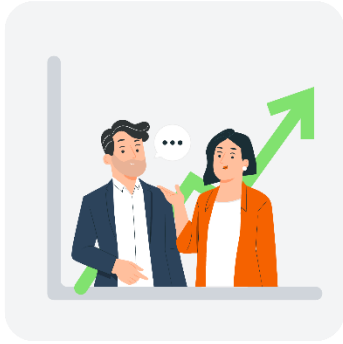
Consultora

Invertir en capital humano

INSURTECH

...





PERSONAS

*Los empleados son las **personas clave**, deben sentirse **respaldados y no amenazados***

- **Dotar** a las persona de las **competencias** necesarias
- **Consultora** > ayuda al **equipo IT** a realizar el **salto tecnológico** (1 año)
- **Desarrollo propio**
- **Reforzar** el equipo con **nuevos perfiles**: UX/IX y Marketing y comunicación

Transformación Digital **ALTER MUTUA**

EXPERIENCIA
CLIENTE

PERSONAS

CAMBIO

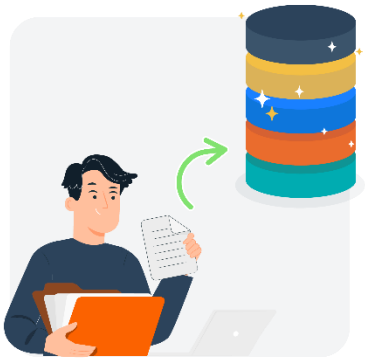
INNOVACIÓN

LIDERAZGO

CULTURA



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS



CAMBIO

Replantearse todo, revisar todos los procesos, redefinirlos para optimizarlos

- **Orden en los cambios > prioridad mutualista**
- **Implantar metodologías de desarrollo ágil**
- **Involucrar colaboradores** externos, Reaseguro y proveedores: automatizar procesos
- **Integrar nuevas aplicaciones** comerciales que aporten nuevas funcionalidades

Transformación Digital ALTER MUTUA

EXPERIENCIA
CLIENTE

PERSONAS

CAMBIO

INNOVACIÓN

LIDERAZGO

CULTURA



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS



INNOVACIÓN

*Fomentar la **participación** de todos para que surjan **nuevas ideas***

- **IDEA > PROBAR > VALORAR > DECIDIR**
- **Integrar soluciones de empresas INSURTECH**



LIDERAZGO

Máxima implicación de los máximos órganos de decisión

- **El Consejo** de administración **ha de creer**
- **Dirección proactiva**, pone en orden la Transformación Digital

Transformación Digital **ALTER MUTUA**

EXPERIENCIA
CLIENTE

PERSONAS

CAMBIO

INNOVACIÓN

LIDERAZGO

CULTURA



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS



CULTURA

El GRAN CAMBIO

- Es lo que buscamos, el cambio cultural de la entidad
- Empleados adaptados al **cambio constante** busquen ofrecer siempre la mejor **experiencia posible al cliente**
- **Iniciativas se expanden** rápidamente y tiene éxito

Transformación Digital ALTER MUTUA

EXPERIENCIA
CLIENTE

PERSONAS

CAMBIO

INNOVACIÓN

LIDERAZGO

CULTURA



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS



Para afrontar la mejora de la experiencia del mutualista (cliente) en **todo punto de contacto** teníamos que **mejorar tres puntos:**

EXPERIENCIA
CLIENTE

1. EL LENGUAJE

2. LA SENCILLEZ

3. EL VALOR

Los mutualistas **NO quieren ser expertos en seguros**, quieren proteger sus ingresos, su salud, su familia y sus ahorros



Ser claros y transparentes





EXPERIENCIA
CLIENTE

Para afrontar la **mejora de la experiencia del mutualista (cliente) en todo punto de contacto** teníamos que **mejorar tres puntos:**

1. EL LENGUAJE

2. **LA SENCILLEZ**

3. EL VALOR

Todo ha de ser fácil, por ejemplo: la compra de un seguro



1. Cotización

Solo debe indicar su fecha de nacimiento de las personas que quiere asegurar



2. Solicitud

Nos proporciona sus datos personales e información necesaria



3. Verificación Tramitar TODO el proceso de forma online

Verificación de identidad



Selección de riesgos



Firma de la póliza



**Bienvenida a
Alter Mutua**
Área privada





**EXPERIENCIA
CLIENTE**

Para afrontar la **mejora de la experiencia del mutualista (cliente) en todo punto de contacto** teníamos que **mejorar tres puntos:**

1. EL LENGUAJE

2. LA SENCILLEZ

3. **EL VALOR**

El cliente ha de **percibir el valor de la entidad, el valor de ser mutualista y el valor de su cobertura**, si no percibe el valor...

¿Qué sentido tiene pagar por ello?

¿Cómo transmitir el valor de un intangible (el seguro)?





PROTECCIÓN INGRESOS

SALUD

FAMILIA

AHORRO

%

Nivel de cobertura

altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS

POSICIÓN GLOBAL COBERTURAS AHORRO SALUD SINIESTROS ABONOS Y RECIBOS

Mi asesora ES

MD

Buenas tardes María 🙌
Bienvenida a tu área privada

Mi nivel de cobertura

+ MEJORAR MI COBERTURA

Global

Detalle de mis coberturas ⓘ

✓ Contratada ✗ No contratada

38%

Estás un -3% por debajo de la media comparado con un mutualista de 25 a 35 años con pareja, sin hijos y sin otras personas a cargo

↓ Estás por debajo de la media

Cobertura	Porcentaje
Protección de ingresos	75%
Salud	10%
Familia	30%
Ahorro	36%

Cobertura	Estado
Incapacidad temporal	✓
Hospitalización	✓
Incapacidad permanente y absoluta	✓
Incapacidad permanente total	✗
Dependencia	✗
Servicios de bienestar	✓
Seguro de salud	✗
Intervenciones quirúrgicas	✗
Gastos médicos	✗
Seguro de vida	✓
Seguro de Accidentes	✓
Decesos	✓
Viudedad	✗
Orfandad	✗
Jubilación alternativa	✓
Jubilación personal	✗
Ahorro	✗
Renta vitalicia	✗



Y seguimos... porque...

“Todo cambia, lo único estable es el cambio”
por Heráclito

Muchas GRACIAS

Transformación Digital: una apuesta compleja pero necesaria

Por **David Gabarró** · Director general

Barcelona, 27 de abril de 2023



altermutua
ABOGADOS Y ABOGADAS



COL·LEGI
D'ACTUARIS
DE CATALUNYA

actuaris@actuaris.org
www.actuaris.org