

**Ciudad de México, 15 de mayo de 2019.**

**Versión estenográfica de la conferencia plenaria: “El papel de la tecnología emergente en la gestión de riesgos”, en el marco de la 29 Convención de Aseguradores AMIS, llevada a cabo en el Salón Valparaíso del Centro Citibanamex.**

**Presentador:** Queda con ustedes y les pedimos un fuerte aplauso, por favor, para recibir a Christine Leong.

**Christine Leong:** Buenas tardes. Más bien buenos días a todos ustedes.

Gracias, gracias por invitarme. Es un placer estar aquí otra vez en la Ciudad de México. Mi nombre es Christine Leong, trabajo en Accenture y yo gestiono las prácticas de innovación y también soy parte del equipo de líder blockchain, y realmente es un placer hablarles sobre las tecnologías emergentes y la gestión de riesgos.

¿Por qué la tecnología emergente? El día de hoy cuántos de ustedes tienen al menos un teléfono móvil, una computadora, una tableta. ¿Y cuánto en su negocio funciona utilizando la tecnología? Tal vez una gran cantidad ¿cierto? Y cuántos de ustedes piensen que todavía es un problema de TI, que le llaman al director de información o de informática, y piensan: bueno, algo no está funcionando, el sistema no funciona.

Realmente tiene un impacto masivo y en sus negocios, en la vida diaria, y por qué las tecnologías emergentes son importantes, y para empezar qué es una tecnología emergente como blockchain, es una palabra.

Blockchain quiere decir que va a quitar la hambruna y va a generar la paz. Claro que no, esto no es cierto, y por supuesto hay muchas otras tecnologías que están impactando nuestras vidas. Por ejemplo, piensen en cómo hacemos el comercio electrónico Amazon, Google, Facebook, entre otras, como una población milenial que se es un consumidor muy importante a nivel mundial. ¿Qué significa en cómo hacemos que nuestros clientes participen?

La manera en que como negocios, como aseguradores, como bancos, como consultores cómo le damos servicio a nuestros clientes, a los usuarios en cuanto a negocios, los riesgos que enfrentan y cómo hacemos que participen de mejor manera y damos mejores servicios al tener mejores productos.

Las compañías y que dependen mucho del internet. El día de hoy nosotros hicimos una encuesta y en la investigación que hacemos para el Foro Económico Mundial un 19 por ciento de los negocios a nivel mundial, esta es una encuesta global que hicimos tiene estas iniciativas utilizando el internet como las principales cinco prioridades. Esto es mucho, y cuántos de ustedes están construyendo estas capacidades digitales, y de hecho yo sé que hay muchos de ustedes construyendo capacidades digitales y, por ejemplo, estos canales de clientes.

Este tipo de estrategias me parece que resuena con muchos de ustedes. 77 por ciento de los negocios vienen también, son independientes del internet en los últimos 10 años. Y hay que ver la tendencia también en el cuadro que se muestra y, de hecho, ¿qué significa? Hemos predicho lo que, bueno, ha dicho el Foro Económico Mundial que cada transacción de alguna u otra manera se va a volver digital y como parte de esto, bueno, ya es digital y para poder beneficiarnos de este crecimiento el 92 por ciento de esta encuesta dice que una economía de internet que es confiable es crítica, para el crecimiento futuro de las organizaciones, la confianza, estas aseguradoras, ustedes son la red de las confianzas.

Siempre estas organizaciones de los servicios financieros a nivel mundial porque gestionan el dinero, el riesgo y por lo tanto, esta red de estabilidad es parte de la economía y la tecnología ya está al frente y está también al centro en cada organización, como ya saben, pues tienen mucha tecnología en las organizaciones y todo se vuelve, según se va volviendo más digital, cómo se puede construir la confianza con los clientes, utilizar la mejor experiencia y esto va a ser muy importante para el éxito de la organización.

Así que, bueno, una de las tendencias de la tecnología claves, por ejemplo, centrado en el humano, ¿por qué? Porque bueno, estos sistemas se han construido requisitos, he estado 25 años de mi carrera en seguridad informática y estas son cosas que realmente no son muy

centradas en los humanos, como saben, así que la personalización, cómo podemos vender también las pólizas de los aseguradores, por ejemplo, no tengo un carro porque vivo en Nueva York y tengo perros, así que, bueno, quiero un seguro para mascotas, no quiero un seguro de carros, quiero, por ejemplo, seguro de vida que sea más relevante para mí.

¿Por qué? Bueno, no tengo niños, así que cómo puedo personalizar una póliza que sea más relevante para mí y para mi estilo de vida, cómo me lo pueden vender de canales relevantes como Instagram y en las compras cómo va a cambiar, cómo va a cambiar y por lo tanto cómo el riesgo está cambiando, según como un consumidor, como yo consumidor interactúo de manera diferente con las organizaciones y también esa experiencia que sea eficaz utilizando las aplicaciones, utilizando los teléfonos, así podemos realmente llegar a millones de consumidores sin hacer que lleguen a la oficina hablando de manera individual, esta es una relación uno a uno y de muchos que lo quieren hacer y cómo lo hacemos relevante y no solamente algo, la seguridad y la privacidad, hay regulaciones.

Esto es muy importante y a veces es un poco lúdico, doloroso, porque bueno, todo se puede asegurar, pero también hay un apetito de riesgo de una organización a organización, así que, como las aseguradoras, cómo nos podemos beneficiar y comercializar en cuanto al riesgo residual, cómo podemos construir productos y hay que pensar cuáles son estos riesgos que se pueden capitalizar y pueden generar nuevas opciones.

Y voy a regresar al tema del blockchain en un minuto.

Esta identidad gestionada, autogestionada, esto es algo que es muy importante y no solamente porque bueno, yo soy parte de la práctica de identidad, sino porque cada transacción que uno hace el día de hoy, empieza con una identidad.

¿Quién es? ¿Yo acabo de llegar, o no? ¿Quién eres? ¿Me puedes enseñar tu identificación? ¿De dónde vienes? ¿Qué es lo que haces? ¿Realmente eres quien dices que eres? Toda esta información en cuanto a la compañía, si eres la persona adecuada para la organización, cómo lo puedo hacer más fácil, realidad aumentada, y esto no es

solamente en cuanto a los juegos, sino la realidad aumentada en los servicios financieros y en particular también para la venta remota, va a ser muy importante.

¿Y cómo lo sé, cómo sé que en la realidad aumentada la persona realmente es la persona correcta? Realmente son responsables de esa transacción, realmente son los que dicen que son, en un mundo en donde yo compro servicios, utilizando una APP, con una videollamada, con una realidad aumentada o virtual, como yo sé que es real y que alguien lo esté utilizando que no debería de ser.

En cuanto a la persona detrás de la transacción, es muy bueno decir que lo son, la inteligencia artificial, si realmente representa a la persona y la entidad, y como yo sé. ¿Cómo sé que alguien más tomó el control, si el robot es real? Así que todas estas cuestiones de autenticidad, realmente es algo muy difícil en cuanto a un ambiente digital y obviamente la biométrica, que es en todos lados y bueno, México, hay mucho trabajo que se está haciendo en México para pensar en la vanguardia de por qué los biométricos son tan importantes.

Así que las estadísticas de tecnología emergentes, el 87 por ciento de las compañías que entrevistamos, dicen que esta identidad, en cuanto a las soluciones, quieren reducir problemas de ciber seguridad. Yo sé que tal vez ya hablaron anteriormente sobre ciber seguridad.

Así que ¿por qué? Porque algunas personas pensarían que el blockchain está asociado con la criptomoneda, la identidad, todos tenemos identidades, estas cuestiones de fraude, porque realmente es prometedor que sean más segura; el 93 por ciento están de acuerdo que una tecnología emergente, ambiciosa, y bueno, con la agenda, necesita una economía confiable.

Este riesgo confiable y también la tecnología moderna, que van de la mano. Y como podemos ver también, de las estadísticas en los próximos dos años, bueno, la internet de las cosas, inteligencia artificial, dispositivos conectados, blockchain, realidad extendida o que, bueno, deberían de estar hablando, deberían de estar pensando en estos temas. Y si no, son de las direcciones hacia a donde, a nivel mundial, bueno, pues deberíamos de tomar.

¿Por qué blockchain? Les voy a hablar del blockchain más adelante.

¿Por qué blockchain, por qué es mucho más seguro?, y ¿por qué lo digo? Porque las personas piensan que, bueno, hay personas que roban criptomoneda de un *wallet* o una cartera electrónica. Así que realmente no es la tecnología en sí, es más en algo subyacente.

Y bueno, realmente no me crean, sino la mayoría de las capacidades de blockchain son esas plataformas subyacentes que se han hackeado y realmente créanme, muchas personas lo han tratado todos los días, millones de personas lo intentan, y que de hecho es mucho más seguro porque está según una criptobase, así que es muy diferente en la manera en la que funciona,

Les voy a hablar también de qué es lo que significa el blockchain, es mucho más rápido, tenemos este monitoreo en tiempo real, rastreo en tiempo real y también es una fuente de verdad que, como organizaciones el día de hoy, pues hay una razón realmente, una fuente de información, una sola fuente es difícil de encontrar y establecer.

Y como parte de la nueva red y de esta economía la seguridad realmente es importante y el blockchain ya está ayudando, esa tecnología realmente.

¿Por qué podemos ver que es disruptiva? No es porque el blockchain puede ser más segura y no es porque lo que se está hablando ahora, sino que está cambiando la manera en la que pensamos el riesgo.

Cambia potencialmente el rol de la aseguradora y esa es una gran declaración.

¿Por qué? Bueno, vamos a llegar a esa en un minuto cuando hablemos de esto. Hay potencialmente productos sin límite que se pueden crear porque el blockchain cambia la forma en que las organizaciones trabajan entre sí.

Hoy en día la mayoría de los negocios, o bueno, la mayoría de las trastiendas o el *packen* se ve así. Yo trabajé por años en TI y normalmente se ve como un espagueti, es un relajo.

Y hoy en día la persona de *packen* diría: “Voy a dejar que todo, los terceros vean mi trastienda o lo que vean la política no verán esto, o no pueden ver mi base de datos”. Entonces se mandan muchísimos mensajes, por lo tanto, una transacción tú puedes decir: “bien, te mandé 300 millones o fueron 30 millones o tres millones o tal vez son tres millones o miles de millones”.

Entonces, todo esto tiene que ver con los humanos, los errores humanos. Y todo ese tráfico tiene que ver con procesos manuales y conciliaciones, y ustedes están muy familiarizados con esto hoy en día, así es que los sistemas de datos tradicionales “¿me puedes mandar lo que necesito?”. “Bueno, aquí está lo que yo tengo.” “Sabes si esto está correcto.” Podemos alinearlos, lo recibiste, está correcto, no, ese mismo número. Y en el nuevo mundo del blockchain tiene que ver con confianza.

Se desarrolla una confianza entre organizaciones que no quieren confiar entre sí. Por ejemplo, si yo compro una póliza para mi compañía yo tengo que asegurarme que los delegados correctos tengan acceso a eso, y que el dinero ha pasado.

Y todo ese ir y venir, si yo digo que esta póliza está en blockchain y todo mundo lo puede ver y yo tengo el control, yo puedo ver lo que tú ves. Es el riesgo de entender de dónde vienen esos datos. Si vino del proveedor correcto, se elimina, ese riesgo se elimina. Y el nivel de certeza y poder tener acceso inmediato a los datos, y poder ver lo que tú ves y yo poder ver lo que tú ves y saber que es lo mismo, es muy poderoso en términos de optimización de datos y de ganancias de optimización, y de poder compartir.

Ahora como organizaciones no compartimos mucho, pero tenemos que hacerlo. Entonces, por qué es relevante el blockchain, porque desarrolla confianza entre las entidades. Eso significa que tenemos que trabajar entre sí, y significa también que las personas que hacen las pólizas en la comunidad, los de seguridad, cumplimiento, manejo de riesgo, tienen que abrirse a las habilidades o la oportunidad de compartir, y esa es una forma diferente y nueva de hacer negocios entre las organizaciones.

Entonces, digamos que alguno de los clientes. Vamos a pensar que es una compañía de envíos y otra de manufacturas y que quiere mandar

datos. Están mandando la logística, la manufactura con información del importador y del banco, y es la cadena de suministros. Tiene que compartir datos y previamente no lo hacían, o lo hacían de ida y de vuelta, y ahora es un modelo de operar nuevo que significa un nuevo riesgo, y con esto hay formas de proveer nuevos productos, especialmente para el rol de qué significa para las aseguradoras.

Hay una forma de capitalizar y monetizar esos nuevos riesgos, pero para poder entender lo que esos riesgos significan también tienes que entender las tecnologías y entender cuáles son las formas de decir cómo te ayudo en términos de si yo seguro contra un producto yo tengo que ver la tecnología, por ejemplo, si es una tecnología base en providencia eso es muy grande y quién tiene responsabilidad y quién puso datos en la cadena y quién es el tercero confiable y cómo lo entienden.

Entonces, entender y educar esa tecnología va a significar en nuevos modelos y nuevos para ustedes, entonces, por qué *blockchain*, por qué será importante en la industria, bueno, proveer estos productos.

Todo mundo que está en la cadena puede ver el mismo dato, si alguien lo cambia y si alguien de las entidades lo cambia, todos lo podrán ver que ha sido manipulado y tiene un control de acceso granular alrededor de los elementos del dato, lo cual no tenemos ahora y es mucho más seguro porque está encriptado al nivel de datos, lo cual no existe hoy en día o es muy difícil de hacer.

Entonces, ¿cuáles son o algunos de los casos de uso emergentes? Y bueno, debido a las capacidades de *blockchain* tienen derechos, imagínate que las organizaciones grandes están tranzando y tierras y no tienes que mandar personas para decir, para que les digas: “ah, esta tierra se ha vendido cuántas veces o cuál es la geolocalización”, tú puedes decir: “ah, estos derechos pertenecen a tal o el registro de derechos es de tal y tal”. Y ese es un cambio tremendo en términos de asegurar propiedades y ahora los reclamamos.

Puedes ver a quién se le ha mandado, cómo se le mandó y el reaseguro, por supuesto, es el más grande de estos, para todos estos sectores, por ejemplo, los datos de consumo, la cadena del suministro. Entonces, entender cuáles son las pros que puedes dar o etcétera, por ejemplo,

los seguros de autos, uno de mis clientes ahora mismo de Estados Unidos, nosotros hacemos aseguramiento de auto en *blockchain* porque nadie se acuerda de sus datos cuando se te avería el auto, entonces, cuando estoy en la carretera en mi auto está mal y yo realmente necesito al seguro, dónde lo voy a encontrar y por qué no puedo vincularlo a mi identidad, me haría mi vida mejor, ya estoy estresada porque mi auto está mal, pero cómo puedo hacer que mi seguro me venda otras cosas o beneficios, como descuentos para las llantas, hoteles, porque estoy atorada, etcétera.

Entonces, las organizaciones pueden construir un ecosistema diferente, porque ahora tengo seguro y puedo ver que mi carro está bien, pero necesito dónde pasar la noche y necesito tener una forma de transporte alternativo.

Entonces, piensa qué significa ese ecosistema.

De eso se trata el futuro, de un ecosistema diferente.

Ahora, voy a poner un video, es algo que lanzamos con el gobierno de Canadá y los países bajos, y eso va a ser lanzado prontamente, para una nueva identidad digital para el viajero y eso tiene que ver con Baramerica y Blockchain, tiene que ver con identidad y cómo la usas para viajar.

Y piensa en el futuro de los reclamos y responsabilidad en los viajes, en los hoteles, y si hay un consorcio de dueños de identidad, ya sean los bancos, los hoteles, las aerolíneas y la identidad, ya no es confiable.

¿Quién tiene la responsabilidad y cómo aseguramos contra esto?

Así es que aquí está el video.

En el 2016, la industria de viajes, reportó 1 mil 200 millones de llegadas y en el 2030, este número llegará a 1 mil 800, lo cual es insustentable con nuestro sistema actual.

Introducimos la nueva identidad digital de viajero conocido con la primera intervención, para poder hacer la experiencia más sencilla, permitiendo a las autoridades obtener la información que necesitan,

cuando lo necesitan, para que puedan mover a las personas, efectivamente a través de las fronteras habilitada con cuatro tecnologías.

No sólo las autoridades tienen autoridad sobre sus datos, pero las autoridades también a través de ciertos puntos, pueden tener información. Así funciona.

Primero, se crea un perfil, escanean su pasaporte, con datos gráficos, capturando las huellas digitales y la biometría y también los números de licencia y detalles de tarjetas de crédito.

Durante el viaje los viajeros pueden usar esta identificación para llenar sus reservaciones, y aun pagar, también pueden checar diferentes partes de su identidad con las autoridades de los países, para tener autorizaciones como las visas o para avanzar en las aduanas.

O antes de que van por sus maletas y una vez que las autoridades aprueban cruzar la frontera, añadirán una entrada a out proxy, y van a dar una estampa o un sello al viajero en una cartera digital.

Se puede compartir esta información en avanzada, entonces eso significa que los viajeros pueden pasar los controles de migración rápidamente.

En el aeropuerto los viajeros pueden identificar su biometría, en todos los puertos. Y gracias al *pre-screening* o prefiltrado las autoridades pueden usar esta información para guiar a los viajeros a las líneas correctas, basados en el nivel de riesgo y la tienda de datos personal del viajero, tenemos sellos que pueden mostrar a las autoridades de que otras autoridades han autorizado esto, de esta manera eficientemente se pueden registrar los datos del viajero de reduciendo los costos y dándoles más tiempo para identificar y mitigar cualquier riesgo real.

Esta identidad también se vincula con las compañías privadas proveyendo de oportunidades de dar itinerarios, cachar un camión hacia el aeropuerto a través de la huella y a través de la interface móvil, la biométrica y blockchain.

El sistema también aprende con el tiempo, mientras más sellos requiere el viajero más credibilidad tendrá en el próximo viaje.

Líneas sin límite y un exceso de documentos son cosa del pasado.

Entonces, ahora, eso es bueno para mí introducción acerca de la identidad del riesgo con cualquier transacción, ya sea con una compañía o un consumidor, cualquier contratación empieza con una identidad y hoy en día estoy segura que muchos de ustedes tienen que lidiar con el manejo de riesgo de la identidad.

El fraude de identidad está creciendo. Me moví de Inglaterra a Estados Unidos y mi identidad migró conmigo en términos del fraude y 12 mil millones de gastos se asocian con las identificaciones; diferentes identificaciones que tienen que ver con cada persona.

Cuando entras a Facebook no hay prueba de identidad, eso es mucho muy caro para los bancos y los aseguradores tienen que hacerlo, especialmente para la industria tan regulada como la nuestra.

¿Cómo lo hacemos mejor y más fácil y cómo manejamos el riesgo alrededor? Cuando hablamos de la robótica, IOT, yo puedo estar comprando con Amazon con Alexa y cómo sabe el banco que soy realmente yo, y cuando regresar algo, y digo eso no es mío, cómo sabe organización, cómo saben si algo se ha perdido, cómo saben si fue la persona correcta, y hay miles de millones de transacciones y cómo se hará eso en el futuro, y cómo aseguramos.

Contra todos los dispositivos de IOT si son reales o son otra cosa. Entonces el riesgo asociado con la identidad de todo esto es increíble, cada transacción empieza con entidad, y mientras más confiable sea la identidad la transacción será más confiable, y tendremos menor riesgo.

Es parte de todo lo que hacemos en términos de empleo, checar los antecedentes, control de las fronteras; salud, para los que están en el Sector de Seguro de Salud. Si las compañías ven, por ejemplo, y los registros son reales, cómo podemos obtenerlos más rápidamente y cómo podemos estar seguros de que es la persona correcta, es el delegado correcto, y la entidad correcta tiene la información o acceso a la información.

Ahora, recolectar los impuestos, los beneficios sociales y todo esto, todos esos problemas de pensiones, de bienestar social, cómo sabemos que la persona está realmente viva y que el gobierno está pagando la cantidad correcta a las personas correctas.

Hablando de las finanzas cómo sabemos que las transacciones son correctas y auténticas.

Entonces, todo esto a lo largo de toda la cadena de suministro para entender en el mundo virtual, en redes sociales si todas las transacciones son reales o no y si son transacciones con máquinas, y cómo aseguramos contrato de eso, va a ser muy difícil, especialmente hoy en día. Tenemos confianza física, cara a cara.

Ya tenemos capacidades físicas hoy en día con las identidades físicas en países como Estonia o los países nórdicos. Los bancos dan una forma de firmar una transacción para saber que tú eres quien dices que eres. Por ejemplo, en la identidad de bancos, por ejemplo, en Nordex, o en Colombia están viendo eso. Pero en términos de temas emergentes de identidad como lo que mencioné pues requieren una nueva forma de pensar y de manejo de riesgo, una identidad verificable y confiable es la nueva tendencia.

Tú me puedes ver, por ejemplo, en el mundo físico, pero en el digital para probar que yo soy real y que la compañía lo es, y por lo tanto yo existo, y que yo tengo el derecho y permiso para desarrollar esas transacciones y, por lo tanto, el riesgo asociado.

Individualmente para cada organización de acuerdo a esa transacción va a ser mucho más granular, ¿cómo capitalizamos sobre la analítica de datos, la inteligencia artificial y generar una experiencia de usuario que es mejor para las organizaciones, para manejar esos riesgos asociados a conducir esas organizaciones, porque nadie quiere pedir permiso para cada transacción, nadie quiere pedir permiso para todo, pero tienes un motor de inteligencia artificial que te dice: “se te autoriza hacer tanto número de transacciones por mí” cómo aseguramos que la identidad de la inteligencia artificial es verdadera.

Ahora *blockchain* nos permite descentralizar todo eso porque es seguro y esto nos permite tener confianza. Así es que eso que he mencionado anteriormente va de la mano, ya sea *blockchain*, si es identidad digital y es realmente pensar esto bien, no solo la identidad de nosotros, de cada uno de nosotros, sino viene de millones de dispositivos que están entrando a la red hoy en día y de los clientes y, por ejemplo, en la manufactura, en petroquímico, todas esas industrias usan miles de millones de dispositivos y para poder tener certeza de que este envío es real y nadie está declarando un fraude de su pérdida, por ejemplo, si se roba y si emites unas pólizas contra esto, va a ser muy difícil manejar el riesgo.

Pero tenemos tanta información y entonces, cómo podemos confiar en ella y qué capacidades podemos implementar en el ambiente de los clientes para decir: “hey, necesito estos 25 campos de datos para entender esto y cómo se recolecta esa información y qué podemos hacer en términos de apalancar la información, la tecnología disponible en términos de las, para poder tener mejor certeza de que ese riesgo se ha manejado y que no tengas que mandar todas tus pruebas al campo”.

De este envío, si es real, si eso es real y etcétera, esa es una oportunidad de optimizar tremenda por esa tecnología y hoy en día algunos de los problemas en términos de seguridad y de privacidad de datos se pueden manejar con esa tecnología, solo es términos de cambiar la forma de pensar y entender que si eso es lo que el negocio quiere usar para acortar los costos y manejar eso en una forma automatizada.

Entonces, debemos entender, encontrar a las personas correctas para entender el negocio, cómo manejar ese riesgo y no añadir 100 pólizas para alrededor de esto, para hacer la vida más difícil, pero el riesgo de tus, los riesgos de tus clientes están cambiando porque están involucrándose con ese tipo de tecnologías y sus perfiles de riesgos están cambiando porque están colaborando más, están cambiando la forma en que trabajan, y la forma en que interactúan con tus consumidores, y sus consumidores y sus clientes.

Entonces, los productos que puedes darle van a ser muy diferentes entonces de entender. El rol de las tecnologías emergentes es crítico

para entender la vida nueva de sus clientes, y en la vida digital, ahora no lo puedo señalar más.

Y ya que vemos otras economías en otros países, donde vemos disrupción en el mercado, por ejemplo, la banca abierta, por ejemplo, Amazon, viniendo a apoderarse de ciertas industrias y pensando, por ejemplo, en cómo voy a cambiar la experiencia de la Banca y de cómo hacemos las pólizas y cómo las compramos.

Y ya han cambiado la forma en que compramos, vivimos y hacemos muchas cosas. Imagínate la disrupción que puede llegar a tu mercado, hoy en día.

Y eso es el tipo de los riesgos de tecnología emergente que se deben de entender, no sólo el riesgo de datos que tenemos, sino el de negocios, el operativo, y cómo es relevante para tus clientes.

Así es que las capacidades, tales como la robótica, ya mencioné barométrica e inteligencia artificial y todos estos que se pueden usar para reducir el riesgo, pero también nos aumenta el riesgo.

Pero piensa en los nuevos modelos de negocios que he mencionado, los de tus clientes y entender sus nuevas formas de hacer negocio.

La cadena de suministro menciona es un gran ejemplo, vemos una instrucción en las compañías petroleras de manufactura, de agricultura, debido a la adopción de alguna de estas nuevas capacidades.

Y hemos visto también a las compañías de aseguradoras viendo u usando blockchain, para proveer, que están viendo eso para poder ayudarles a usar los datos desde la capacidad de blockchain para ayudar con las certezas de eso, para poder bajar el riesgo.

¿Entonces, hay un nuevo rol para los seguros en el mercado? Pues yo lo creo.

Hablamos de eso en términos de identidad.

El robo insurance, es para ayudarnos a nosotros a confiar en el mercado. Ahora, alguna de las cadenas más grandes de hoteles y de aerolíneas, van a ser vulneradas.

¿Tú también cumples con los minoristas? Sí, yo también, porque necesitamos sus servicios, necesitamos quedarnos en los hoteles y necesitamos ir a esos lugares.

Los servicios ofrecen valor, pero debido a que confiamos en el sistema, confiamos que cuando yo cruzo una frontera y regreso a Nueva York o cuando me voy al avión y paso por la frontera, aún creen que yo soy Christine Leong y cuando yo pago algo ellos creen que todavía la tarjeta de crédito es mía y esa confianza es importante en esta economía y parcialmente se da por la compañía de seguros, porque yo creo que si mi cuenta es vulnerada está asegurada, entonces está bien.

Entonces, ¿cuál es el nuevo rol para los seguros? Ayudar a esa nueva forma de confianza y el modelo de colaboración entre negocios.

Probablemente vale la pena pensar en el futuro y va a haber más datos confiables y de alta calidad, entonces desde el punto de fraudes y de manejo de riesgo cuando apalanco ese tipo de tecnología que me pueda dar más eficiencia y confianza y permitirá hacer negocios de la forma en que no se podían; ahora sí tenemos más confianza en datos, en transacciones, en la transparencia, todos estamos ahí esperando o sentados viendo gran cantidad de datos y haciendo consideraciones y esperamos con esa tecnología nueva va a ser más fácil.

Y podemos tener una mejor optimización en términos del uso de las personas, de la capacidad trasciende y la optimización de costo y todos estos han sido grandemente diferentes y cuando hablamos de la fuerza de trabajo tenemos que entrenar a las personas y la persona me lleva a desaparecer esos procesos manuales, la conciliación va a desaparecer, entonces necesitas personas diferentes.

Tal vez tengas que entrenarlos y tenemos un gran negocio de operaciones, es que tenemos que entrenar a las personas para hacer gerencia diferente.

Ahora, la mejor experiencia del usuario con los negocios pequeños e individualmente cuando hacemos negocio de negocio va a ser muy diferente a lo que es o solía ser, cuando hablábamos de interacciones, porque ahora es digital.

Ahora, las ganancias digitales ya se mencionan y en términos de los riesgos y consideraciones.

Ahora, el uso ético de los datos, eso es crítico. ¿Por qué? Porque si la inteligencia artificial sabe quién soy y qué soy o cosas que yo no quiero que otros sepan y ciertamente todos ustedes han visto en los medios en plataformas grandes de inteligencia artificial cómo usan los datos y no tiene que ver solo con las elecciones y el Estado o el gobierno, y todas esas cosas puede sucederle a su organización y cada uno de nosotros podemos ser manipulados por los datos.

Entonces, el uso ético de los datos como lo manejamos y como trabajamos con eso con los líderes y cómo aseguramos de que hay rendición de cuentas acerca del uso correcto, ético de Machinlernig.

Y algunas de esas cosas son muy poderosas, y entonces pensar cómo usamos esto de manera responsable y tener una revisión de balance es importante.

La tecnología o el valor guiado por la tecnología necesitamos entender la tecnología que tiene que ver con eso, pero tiene que ser usado para generar valor, y entender cómo se hace esto es algo que las organizaciones no lo hacen bien, porque la tecnología es muy difícil de entender.

Entonces, entender cómo funciona y qué valor puede generar, y luego construir los casos de uso correctos alrededor de eso, de hecho, es importante, que pensar en el aspecto de valores.

Si se puede usar, hacer fácil y más en reglamentos y términos sea un uso de caso fabuloso.

Ahora blockchain es, y la seguridad es parte de lo esencial, y hay un gran riesgo. Pero la tecnología está aquí para quedarse. Entonces,

definitivamente tenemos que pensar cuáles son los riesgos involucrados.

Ahora la identidad digital en la seguridad es importante y la opción, es algo que las personas no pensamos. A veces usar el ejemplo de que todos tenemos una opción, por ejemplo, si yo tengo un 50 por ciento de descuento si comparto mi identidad o si yo quiero compartir con las organizaciones. Tener esa opción y balancear, y la seguridad es importante, y es algo que a veces no siempre se piensa. Entonces el valor y la opción.

Ahora la velocidad de cambio en la tecnología. Entonces, por ejemplo, pensar más ágilmente, no todo en términos de desarrollo, pero qué tan rápidamente podemos tener ese tipo de pensamiento y, por ejemplo, si hablamos de la arquitectura que pueda lidiar con el cambio y desarrollen diferente forma.

Ahora tener personas que diseñen, que tengan un pensamiento de diseño en términos de la experiencia del usuario. Eso tiene que ver, eso es lo que cambia, por ejemplo, que si pensamos en el comercio básico. No tiene que ver, ahora sí hablamos de interoperabilidad.

Las organizaciones tienen que trabajar mejor entre sí para poder construir una economía diferente. Y habiendo dicho esto la interoperabilidad, los negocios tienen que hablar entre sí y colaborar y compartir, entonces, el riesgo de compartir cómo manejamos todo esto y si es significativo para las aseguradoras, cuál es el nuevo rol, bueno, por ejemplo, si vemos el riesgo acerca de compartir los datos y cuando compartimos datos cómo podemos pensar en la seguridad.

Los seguros son críticos para construir un nuevo ecosistema y hay clientes que dicen: “sí queremos construir un consorcio y queremos trabajar en conjunto, pero estoy asustado, no quiero tomar el riesgo”, qué tal si pones una compañía de seguros ahí, ellos manejan todo el riesgo y capitalizan el riesgo, todo el mundo puede ganar algo.

Entonces, pensar cómo puede ser ese camino y estar preparado para la nueva disrupción en un mercado nuevo, de qué hacer con Fintec o con compañías de consumo pequeños o NGO y normalmente vemos alianzas, ya sea con los menudistas o los ONG y vemos esto en la

nueva economía todo el tiempo y creo que hay muchas y muchas formas en términos de entender el nuevo rol de las tecnologías emergentes y cómo impactan todos sus negocios, no solo porque son tecnologías interesantes y se quedan en términos de innovación, sino tienen un impacto tremendo en términos de cómo tus clientes y organización va a cambiar en los próximos cinco años y nadie quiere ser un mayorista tradicional, quieren ser el próximo Amazon, nadie quiere ser un taxi normal, sino el Uber próximo.

Entonces, ¿cómo trabajaron Amazon y Uber? Y ¿cómo trabajan entre sí? Y ¿cómo eso afecta la forma en que tú manejas el riesgo? Y entender esto al futuro va a ser crítico.

Así es que muchas gracias y si hay preguntas yo estaré por aquí a lo largo del día.

**Presentador:** Y ahora le pedimos a Rafael Audelo que suba al escenario para hacerle entrega de un reconocimiento por su participación.

Muchas gracias y con esa fotografía despedimos a Chistine Leong de Accenture. Muchas gracias.

- - -o0o- - -