



# SHIFT

## Seguros Banorte refuerza su eficiencia comercial con Shift Technology

Seguros Banorte, proveedor de servicios financieros líder en el mercado mexicano, tuvo la oportunidad de mejorar su eficacia en la detección de fraudes de seguros. Al colaborar con Shift Technology, proveedor de soluciones de automatización de fraudes y reclamaciones nativas en IA para la industria aseguradora global, Seguros Banorte implementó una solución innovadora para combatir el fraude, lo que se tradujo en importantes ahorros de costos y mejoras en los procesos.

Seguros Banorte, con sede en Monterrey y Ciudad de México, México, reconoció el creciente desafío del fraude de seguros dentro de sus operaciones. Los métodos tradicionales de detección de fraudes, basados en la intuición y los procesos manuales, resultaron inadecuados para abordar las formas en que estaban evolucionando las actividades fraudulentas.

### Implementación estratégica y retos

La implantación de la plataforma Shift fue una decisión estratégica de Seguros Banorte para mejorar sus capacidades de detección de fraudes. El proceso comenzó con consultas y negociaciones iniciales, seguidas de la creación de equipos de trabajo dedicados al mapeo de datos y al diseño de escenarios. Se llevaron a cabo sesiones de formación sobre el fraude en los seguros y la plataforma Shift para dotar al equipo de Seguros Banorte de los conocimientos necesarios.



Detección de fraude mejorada



Ahorro significativo de costes



Mayor satisfacción y lealtad del cliente

**SECTOR:** Servicios financieros

**SUBVERTICAL:** Seguros

**ESCENARIO PRIORITARIO DEL SECTOR:** Detección de fraudes



La solución Shift ha revolucionado nuestro enfoque de la detección de fraudes, lo que ha supuesto un ahorro significativo y mejoras en los procesos.”

**Antonio Mora,**  
Director de Calidad – Seguros Banorte

A pesar de los beneficios que se esperaban de la solución, Seguros Banorte se encontró con dificultades durante la fase de implantación, como la rotación del personal técnico durante la implantación y los complejos procesos de mapeo de datos que requirieron una amplia colaboración entre los científicos de datos de Seguros Banorte y Shift. En general, el apoyo continuo proporcionado por la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) de Shift garantizó una transición sin problemas.

## Resultados y orientaciones futuras

La solución de Shift Technology supuso un cambio significativo con respecto a los métodos anteriores de detección de fraudes de Seguros Banorte. Al aprovechar el análisis de datos y la detección basada en escenarios, Seguros Banorte pasó a un enfoque sistemático en la identificación de actividades fraudulentas. Este cambio se tradujo en una mayor eficiencia, un aumento del ahorro derivado de la detección de fraudes y una mejora de los procesos de tramitación de siniestros.

En 2023, Seguros Banorte obtuvo importantes ahorros de costes sólo en el ramo de Autos, lo que demuestra el impacto financiero de la solución Shift. Alentados por estos resultados, Seguros Banorte tiene previsto ampliar la implantación de la solución de Shift a otras áreas de su negocio, como los seguros de Gastos Médicos Mayores y Vida.

## Impacto en la satisfacción del cliente y el cumplimiento

La satisfacción de los clientes y la confianza en Seguros Banorte se han visto influidas positivamente por la implantación de la solución de Shift. Aunque el feedback directo de los clientes con respecto al impacto de la solución es limitado, el registro Net Promoter Score (NPS) de Seguros Banorte ha mostrado una mejora con el tiempo.

La solución antifraude de Shift no se integró con los sistemas existentes de Seguros Banorte, sino que se gestionó por separado para garantizar el cumplimiento continuo de la normativa sobre protección de datos y privacidad. Este enfoque estratégico posiciona a Seguros Banorte como líder en la detección de fraude en el sector asegurador, preparando a la empresa para afrontar con eficacia los retos futuros.



Nuestra colaboración con Shift Technology nos ha permitido mantenernos a la vanguardia en la lucha contra el fraude en seguros, garantizando un futuro seguro para nuestros clientes.”

**Antonio Mora,**  
Director de Calidad – Seguros Banorte

## Acerca de Seguros Banorte:

Seguros Banorte México se erige como un proveedor de seguros líder en el país, reconocido por su compromiso de salvaguardar a las personas, familias y empresas contra riesgos imprevistos. Con una rica historia arraigada en la integridad y la innovación, Seguros Banorte ofrece una amplia gama de soluciones de seguros adaptadas para satisfacer las diversas necesidades de su clientela. Desde seguros de vida y salud hasta cobertura de bienes y accidentes, la dedicación de la empresa a la excelencia brilla a través de su servicio personalizado y su fiabilidad inquebrantable. Respaldata por la solidez del Grupo Financiero Seguros Banorte, una de las instituciones financieras más grandes de México, Seguros Banorte continúa estableciendo el estándar de excelencia en la industria de seguros, ganándose la confianza de sus clientes en todo el país.

## Sobre Shift Technology:

Shift Technology ofrece soluciones de toma de decisiones basadas en IA para beneficiar al sector asegurador y a sus clientes de manera global. Nuestros productos permiten a las principales aseguradoras del mundo mejorar los ratios combinados mediante la optimización y automatización de decisiones clave a lo largo del ciclo de vida de las pólizas. Las soluciones de Shift ayudan a mitigar los fraudes y riesgos, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer experiencias óptimas a sus clientes.

Obtenga más información en  
<http://www.shift-technology.com/es-mx>