

La insurtech mexicana redefine la compra y uso de seguros médicos con tecnología, transparencia y acompañamiento humano

Kalmy Seguros

Diseñan soluciones centradas en la experiencia del usuario

Aunque el sector asegurador en México ha avanzado en la digitalización de sus procesos, el salto tecnológico no siempre se ha traducido en una experiencia más clara, transparente o funcional para el usuario final. En este contexto nace Kalmy, una insurtech que desde 2019 busca replantear la forma en que se contratan y utilizan los seguros de gastos médicos mayores, colocando al usuario en el centro de su operación.

“Somos un bróker digital de seguros y hoy somos el número uno en seguro de salud en México”, afirma Emmanuelle Brunet, founder y CEO de Kalmy. La propuesta, explica, no consiste únicamente en llevar el seguro a una plataforma digital, sino en modificar de fondo el modelo de distribución, compra y acompañamiento durante el siniestro.

Brunet, de origen francés, llegó al sector asegurador tras una carrera en finanzas corporativas en Europa, y fue en México donde se encontró con un mercado que consideró complejo, poco transparente y escasamente orientado al usuario final.

“Los seguros de gastos médicos se me hicieron muy difíciles de entender, incluso viniendo del sector financiero. Una experiencia familiar me hizo ver con claridad que el sistema no estaba funcionando para las personas”, explica.

Apuestan por la educación financiera

De acuerdo con la CEO de Kalmy, hoy en día los usuarios quieren elegir por sí mismos y, para ello, deben entender realmente lo que están contratando. Por eso la plataforma produce contenido educativo en redes sociales y en su canal de YouTube, donde explica conceptos como deducibles, coaseguros o tabuladores médicos.

De acuerdo con la CEO, uno de los principales problemas del modelo tradicional es la limitada oferta que recibe el usuario. Kalmy, por otra parte, busca romper con esa lógica mediante una plataforma que permite comparar, entender y contratar seguros de distintas aseguradoras sin la intervención obligatoria de un asesor. El usuario puede recorrer todo el proceso de forma autónoma, con lenguaje simplificado, videos explicativos y versiones claras de las condiciones generales. La intervención humana, subraya Brunet, ocurre cuando el cliente la solicita o cuando la situación lo amerita.

BRINDA ATENCIÓN CÁLIDA Y HUMANA

Kalmy desarrolló tecnología propia y APIs que se conectan con los sistemas de las

Emmanuelle Brunet, founder y CEO de Kalmy

“El usuario actual es digital, está informado y quiere tener control sobre sus decisiones. Ya no busca que alguien le venda un producto, sino contar con información clara para elegir por sí mismo cuándo y en qué momento necesita el acompañamiento humano. Nuestro trabajo fue rediseñar por completo el customer journey, desde la comparación y contratación del seguro hasta la atención durante el siniestro, poniendo siempre a la persona en el centro del proceso”.

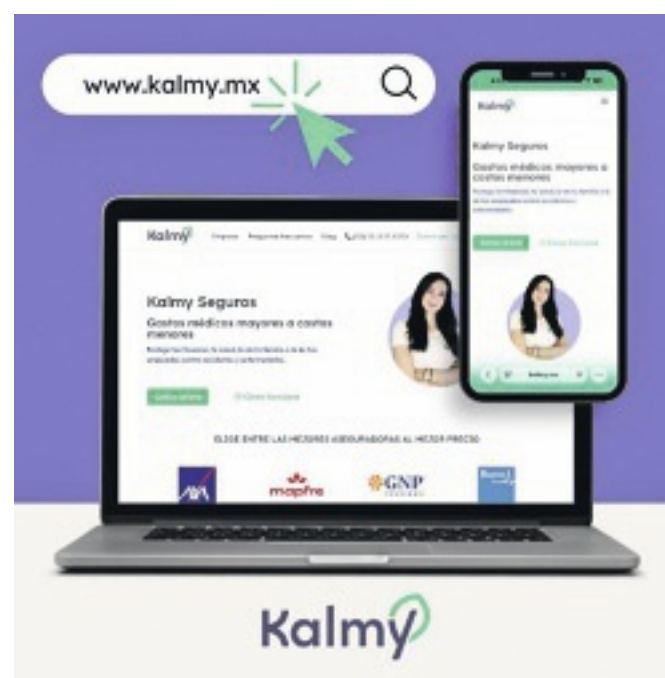
aseguradoras para simplificar la experiencia. Además, ha incorporado desde sus inicios modelos de machine learning (hoy integrados a soluciones de IA) para entender el comportamiento de los usuarios y ofrecer recomendaciones acordes a su etapa de vida.

“No es lo mismo una persona soltera que alguien que acaba de tener hijos o que cambió de empleo. En este sentido, la automatización no busca sustituir el contacto humano, sino fortalecerlo. La tecnología nos ha permitido ser más humanos”, afirma.

A través de este agente digital de seguros, las consultas simples son atendidas por asistentes automatizados, mientras que situaciones críticas, como un accidente o una hospitalización, activan de inmediato la atención personalizada de un asesor.

De cara al futuro

La CEO anticipa cambios estructurales en el ecosistema asegurador. Prevé una mayor centralización en el usuario, la reconfiguración de los canales de distribución y una transformación profunda de los modelos actuariales, especialmente en seguros de salud. Tecnologías que integren datos de salud permitirán detectar enfermedades en etapas tempranas, reducir costos y diseñar productos más personalizados. “El sector va a pasar de enfocarse en pagar siniestros a gestionar el riesgo desde la prevención. Ese es el verdadero cambio que viene, seguros más preventivos, más accesibles y realmente pensados para las personas”, sostiene.



Prevención de riesgos, la nueva era del seguro

Análisis e inteligencia artificial evolucionan el sector hacia modelos predictivos que priorizan la prevención y la personalización del servicio

El negocio de los seguros se construyó bajo una lógica reactiva: el siniestro ocurría, se evaluaba el daño y se indemnizaba al asegurado. Este modelo implicaba altos costos operativos, procesos largos y una relación distante con el cliente. Hoy, esa dinámica se está transformando de manera profunda.

La incorporación de tecnologías como análisis de datos, IA y aprendizaje automático impulsan un cambio de paradigma: el seguro que busca anticipar. Ahora, las aseguradoras pueden identificar patrones de riesgo, predecir comportamientos y diseñar estrategias para prevenir pérdidas antes de que se materialicen.

Este enfoque se apoya en grandes volúmenes de información generada por clientes, dispositivos conectados, historiales de comportamiento y variables externas. Al analizar estos datos de forma integral, las compañías pueden entender mejor los factores que elevan o reducen el riesgo y ajustar sus decisiones con mayor precisión.

Impacta en múltiples frentes. En la suscripción de pólizas, los modelos predictivos permiten eva-

luar riesgos de manera más fina y justa, evitando generalizaciones. En la gestión de siniestros, ayudan a identificar anomalías y agilizar procesos. Pero, sobre todo, abren la puerta a un modelo más preventivo, donde el seguro acompaña al cliente en la reducción de riesgos.

Este cambio también redefine la relación con el asegurado, deja de ser un receptor pasivo de cobertura

para convertirse en un participante activo. A través de alertas, recomendaciones y seguimiento continuo, las aseguradoras pueden sugerir acciones que disminuyan la probabilidad de un evento adverso, generando valor más allá de la indemnización.

Desde una perspectiva empresarial, el seguro predictivo mejora la eficiencia operativa, reduce costos asociados a fraudes o pér-

didias inesperadas y fortalece la sostenibilidad del negocio. Al anticipar escenarios, las compañías pueden planear mejor, asignar recursos de forma inteligente y responder con mayor agilidad a un entorno cambiante.

Sin embargo, este avance no implica abandonar la esencia del seguro, sino evolucionarla. La promesa de protección permanece, pero ahora se complementa

con acompañamiento, prevención y personalización. En este nuevo escenario, la tecnología no sustituye al criterio humano, sino que lo potencia.

Así, el sector asegurador avanza hacia una etapa en la que asegurar ya no significa solo pagar cuando algo sale mal, sino ayudar a que eso no ocurra. Un giro silencioso, pero profundo, que está redefiniendo el futuro de la industria.

¿Qué es un seguro predictivo?

El seguro predictivo es un modelo que utiliza información histórica y datos en tiempo real para anticipar riesgos antes de que se conviertan en siniestros. A diferencia del enfoque tradicional, que actúa después del daño, este esquema busca prevenirlo.

A través del análisis de patrones y comportamientos, las aseguradoras pueden detectar señales tempranas de riesgo y emitir alertas, recomendaciones o ajustes en la cobertura. Esto permite tomar decisiones más oportunas y reducir pérdidas tanto para la compañía como para el asegurado.





Activar el seguro solo cuando se usa

Los seguros bajo demanda replantean la protección: se activan, se pausan y se pagan según el ritmo real de la vida cotidiana

Durante años, el seguro fue sinónimo de rigidez. Contratos anuales, pagos constantes y coberturas que, en muchos casos, permanecían intactas durante todo el periodo contratado.

Ese modelo funcionó en un mundo más predecible, pero hoy comienza a mostrar sus límites frente a una realidad marcada por la movilidad, la flexibilidad laboral y los hábitos de consumo cambiantes.

En ese nuevo contexto surge con fuerza el modelo de seguros on demand y por uso, una propuesta que replantea la forma en que las personas se relacionan con la protección.

La lógica es sencilla: el seguro se activa solo cuando se necesita y se paga únicamente por el tiempo o la situación en la que está vigente. No hay compromisos prolongados ni coberturas que permanecen activas sin razón aparente.

Este enfoque conecta con una forma de vida más dinámica. Hay quienes usan su automóvil solo algunos días, quienes viajan de manera ocasional, quienes trabajan por proyectos o combinan distintas actividades a lo largo del mes.

Para ellos, un seguro permanente puede sentirse excesivo o poco alineado con

su realidad. La posibilidad de contar con protección puntual responde mejor a ese ritmo variable.

Más que un cambio operativo, el seguro por uso representa un giro en la experiencia del usuario. La protección deja de ser un contrato distante y se convierte en una herramienta cotidiana, fácil de activar y desactivar.

En estos casos, el control pasa al usuario, que decide cuándo necesita respaldo y cuándo no, sin intermediarios ni procesos complicados.

Este modelo también transforma la percepción del costo. Al pagar solo cuando la

cobertura está activa, el seguro se entiende con mayor claridad. La prima deja de ser un gasto automático y se percibe como un servicio concreto, ligado a una necesidad específica. Esa transparencia ayuda a reducir la sensación de pagar por algo intangible o innecesario.

Desde una perspectiva más amplia, los seguros on demand modifican la manera en que se entiende el riesgo.

La protección ya no se calcula únicamente a partir de periodos largos y estimaciones generales, sino que se vincula con momentos específicos y comportamientos reales. El seguro se ajusta a

la vida de las personas, y no al revés.

Uno de los principales atractivos de este modelo es su sencillez. La experiencia suele concentrarse en plataformas digitales que eliminan trámites extensos, papeleo y procesos presenciales. La tecnología opera como un habilitador discreto que permite que todo ocurra de forma intuitiva y rápida, sin necesidad de conocimientos técnicos.

Este cambio, sin embargo, no está exento de retos. La flexibilidad exige mayor conciencia por parte del usuario y una comunicación clara sobre los alcances de la cobertura.

El equilibrio entre libertad y protección se vuelve un elemento central para que este modelo cumpla su promesa de tranquilidad y no genere falsas expectativas.

Lejos de reemplazar por completo al seguro tradicional, los esquemas por uso amplían el abanico de opciones. Conviven con modelos más clásicos y abren la puerta a una relación distinta con la protección, especialmente para generaciones acostumbradas a servicios personalizados y bajo demanda.

En el fondo, los seguros on demand reflejan una transformación cultural más profunda.

Acompañamiento flexible

En un mundo donde los servicios se adaptan al estilo de vida y no al revés, el seguro comienza a hablar un lenguaje más cercano, menos rígido y más alineado con la realidad cotidiana.

La protección deja de ser un compromiso fijo para convertirse en un acompañamiento flexible, presente solo cuando hace falta. Así, el seguro empieza a parecerse un poco más a la vida misma.

iSURE

El beneficio flexible que atrae y retiene talento sin aumentar el presupuesto de tu empresa

Un marketplace donde tus colaboradores eligen sus seguros y asistencias, y tu empresa no administra nada.

Sin costo para la empresa
cero carga para RH

Complementa tu programa actual de beneficios

Beneficios para tu empresa

- Sin costo adicional ni carga administrativa
- Mejora en atracción y retención de talento
- Imagen competitiva como empleador
- Diferenciación real frente a seguros opcionales o beneficios flexibles

Beneficios para tus colaboradores

- Personalización total
- Acceso a condiciones preferenciales.
- Facilidad digital
- Todo en un sólo lugar con acompañamiento humano

Implementación en 4 pasos

Diagnóstico

Configuración

Lanzamiento

Operación y soporte

Tiempo estimado: 2-4 semanas

+20 productos y creciendo

- Bici
- AP
- Educación
- Funerario
- GMM
- Dispositivos
- Mascota
- Otros...
- Hogar

Portafolio dinámico: Nuevos productos constantemente

www.isure.com.mx

posorio@isure.com.mx

Telemedicina Premium para tus asegurados

Ofrece el mejor servicio médico digital a tus clientes.

Atención 24/7, especialistas, receta médica y seguimiento personalizado.

MeetingDoctors cumple con la nueva Ley de Salud Digital en México.

24/7

Especialistas

Receta Electrónica

Seguridad

Contáctanos en contacto.mexico@meetingdoctors.com
o visita www.meetingdoctors.mx

MeetingDoctors