

Y el robot reemplazó al Actuario

LUIS ALFONSO JIMÉNEZ

Vocal de la Junta de Gobierno del IAE
Head of department Life Underwriting and Pricing Office de MunichRe

Este podría ser el desenlace de un nuevo taquillazo cinematográfico centrado en la industria del seguro, o usando nuestra propia terminología, un posible escenario, probablemente extremo, de cómo la introducción de la Inteligencia Artificial (IA) afectará a nuestra profesión en el futuro. Sin descartar el potencial que el título de nuestro artículo puede tener en la industria del cine, la IA es una evolución de los procesos de digitalización y automatización que llevamos décadas implantando en nuestras empresas, algo que ya ha liberado de muchas tareas tediosas al sector, y que sin duda, liberará más en el futuro, pero ¿conseguirá esta tecnología reemplazar totalmente a los actuarios? ¿Es una oportunidad para explotar las habilidades de nuestra profesión y posicionarla mejor? Algunas ideas:

¿QUÉ ES Y QUÉ NOS OFRECE LA IA?

Por IA nos referimos a la inteligencia de las máquinas, más allá de su capacidad de ejecución de tareas previamente definidas, aquella que les permite recolectar datos de su entorno, para poder tomar decisiones que maximicen las probabilidades de éxito de objetivos concretos.

Estas capacidades, que ya son una realidad en nuestro sector, realizan actividades tradicionalmente ligadas a humanos como la lectura e interpretación de informes, la definición de posibles resultados con sus probabilidades de materialización para posteriormente tomar decisiones, o el aprendizaje, al recalibrar sus algoritmos de decisión en función de información adicional recibida, ya sea de revisores, de otros decisores, o de la experiencia emergente. Ejemplos reales incluyen actividades de diferentes funciones dentro de las aseguradoras, incluso algunas actuariales:

- **Lectura de informes médicos para su posterior análisis como datos estructurados**

Los procesos de suscripción de vida y salud han acumulado históricamente informes en texto libre, incluso escritos a mano, que por su naturaleza desestructurada no han podido ser analizados por parte de las aseguradoras. La IA nos permite ahora capturar las condiciones médicas relevantes de los asegurados, provenientes de dichos informes, para una vez estructuradas facilitar su tratamiento estándar.

- **Gestión y seguimiento de siniestros de alta frecuencia**

El volumen de siniestros de invalidez temporal suele ser muy elevado y los especialistas en su gestión escasos. Por este motivo ciertas aseguradoras de invalidez temporal han introducido sistemas que analizan la documentación de siniestros, incluso imágenes, y deciden sobre el pago de los siniestros más sencillos, simplificando o limitando el número de casos que llega a los especialistas en gestión de siniestros y liberando así su tiempo.

- **Módulos inteligentes de suscripción y tarificación**

Una de las funciones tradicionales de los actuarios ha sido la revisión periódica de las tarifas y los procesos de suscripción con toda la información disponible actualizada, incluyendo la experiencia observada, los gastos reales/presupuestados, el consumo de capital, las condiciones de mercado, etc... Y estamos siendo los actuarios directamente quienes estamos introduciendo la inteligencia artificial en estos procesos, para los ramos con mayor frecuencia siniestral. Primero automatizando todos los procesos hasta el punto de que la tarifa pueda revisarse de forma continua, sin intervención manual, con cualquier información adicional que se genere. Pero también adaptando los cuestionarios de suscripción de forma continua en función de las variables que se consideran más predictivas de la siniestralidad, con la información disponible en cada momento.

La aseguradora de vida japonesa Fukoku Mutual fue la primera en anunciar como la inteligencia artificial reemplazaba a 34 de sus empleados para incrementar su productividad, posiblemente en alguno de los procesos descritos anteriormente. Pero la relevancia de esa noticia, con eco a nivel mundial, no era el hecho de que tecnología de última generación facilitaba la reestructuración de una aseguradora para hacerla más competitiva, eso no es ninguna novedad. La novedad está en que esta nueva tecnología tiene el potencial, o nos genera la incómoda sensación, de poder reemplazarnos por completo.

¿DÓNDE ESTÁN LOS LÍMITES?

El potencial es inmenso, y nos toca descubrirlo entre todos, pero en mi opinión existen limitaciones, que garantizan el trabajo de los humanos en el futuro.

Primero tenemos argumentos técnicos que dificultan que la IA llegue a tener un papel relevante, sin supervisión humana, en aquellos procesos donde el volumen de observaciones/decisiones sea bajo, ya que limita la capacidad de aprendizaje. Podemos resumir las características de los procesos o funciones donde la IA sí tiende a imponerse:

- Un alto volumen de observaciones/decisiones que ayuden a calibrar los algoritmos de decisión del sistema de IA, y retroalimentarlos de forma continua. La IA requiere definir probabilidades de ocurrencia de cada uno de los escenarios que anticipa, y como en cualquier proceso de inferencia estadística precisamos de un número suficiente de observaciones/decisiones relevantes para poder calibrar dichas probabilidades correctamente y reducir su error muestral. A mayor número de escenarios posibles, mayor será la necesidad de observaciones.
- Adicionalmente, el potencial de ahorro de recursos es mayor en los casos que requieren un mayor número de observaciones/decisiones, lo que facilita la recuperación de la inversión de su implantación.
- El impacto económico de cada decisión es limitado, reduciendo así la materialidad de cualquier error de decisión tomado por la IA.

No es de esperar que la IA llegue a reemplazar características que consideramos esencialmente humanas, como la creatividad, el humor, la empatía, el arte... Características que son clave en muchas funciones de nuestro día a día como la innovación, el asesoramiento, etc...

Más allá de las limitaciones técnicas, debemos tener en cuenta consideraciones éticas y sociales:

- **Supervisión**
Incluso con un número altísimo de observaciones, sabemos que surgirán situaciones imprevistas, para las que los algoritmos de decisión de la IA no estarán preparados. Desde mi punto de vista, debemos garantizar sistemas de supervisión humana en todas las situaciones, que anticipen o gestionen las posibles limitaciones de dicha IA. Sobre todo que la muestren como una herramienta, propiedad de alguna persona, y no con responsabilidad jurídica independiente. Sin duda, ésta es un área en la que los legisladores a nivel mundial tendrán que trabajar en los próximos años, y donde la DGSyFP ya trabaja con el apoyo del Instituto de Actuarios Españoles en la identificación de las necesidades legislativas de las nuevas tecnologías.
- **Redistribución de la riqueza**
Nuestra sociedad no se puede permitir que la IA reemplace totalmente a los humanos, ya que el trabajo es la principal vía de redistribución de la riqueza, clave para mantener el equilibrio social y alimentar

nuestra sociedad de consumo. A nivel personal, me cuesta pensar en modelos alternativos al trabajo, aunque algunos sugieran que la IA generará tanto valor, que se podrán financiar rentas mínimas para toda la población que sea reemplazada por un robot, pero me parece una visión utópica para un mundo en el que ya existen multitud de desequilibrios.

Como en revoluciones tecnológicas pasadas, no es probable que el ser humano sea totalmente reemplazado por la IA, pero su introducción liberará multitud de recursos que la sociedad tendrá que re-direccionar hacia otras funciones.

¿ESTÁ EL ACTUARIO CAPACITADO PARA DESARROLLAR E IMPLANTAR ESTA TECNOLOGÍA?

Aun cuando la IA se basa en habilidades tecnológicas donde la formación actuarial no es relevante, también se basa en muchas otras como la estadística, la matemática y la programación, que los actuarios utilizamos en nuestro día a día, y en las que sin duda podemos colaborar:

- observación de variables para estimar sus probabilidades de ocurrencia futura.
- construcción de modelos que nos permitan representar escenarios con las variables más relevantes, valorarlos, permitir la optimización de ciertas variables y tomar decisiones en base a ellos.
- definición de posibles escenarios futuros, incluyendo su distribución de probabilidades.

Las habilidades técnicas del actuario, junto con nuestro conocimiento del sector financiero, nos colocan en una posición privilegiada para liderar el desarrollo e implantación de la Inteligencia Artificial en nuestro sector, e incluso para apoyarla en otros

Quizás algún día tengamos algún robot trabajando a nuestro lado, o quizás sea simplemente un software mucho más sofisticado que el actual, pero la introducción de la IA en nuestro sector cambiará la forma en la que trabajamos, de forma similar a como lo hicieron avances tecnológicos pasados, como los ordenadores. Como en aquella situación, tendremos una herramienta más a nuestra disposición, las funciones o roles que menos valor añadan desaparecerán, y se nos obligará a desarrollar nuevas y más complejas habilidades que generen un valor añadido superior, que abrirá nuevas oportunidades para todos.