



## Cuando los seguros tradicionales se encuentran con la inteligencia artificial

*Conozca la actualidad del sector asegurador y la inclusión de la Inteligencia Artificial en los procesos de modernización en los modelos de negocio, la gestión de riesgos y la creación de experiencias en la Convención de Seguros 'Protección en tiempos de cambio'*

**Fernando López Orlandi**  
Gerente Regional de Ventas Charles Taylor InsureTech

La industria de los seguros ha crecido constantemente en Latinoamérica durante los últimos veinte años.

Si bien el tamaño de negocio, medido en total de primas, se triplicó entre 2006 y 2023, la oportunidad de crecimiento sigue siendo aún muy grande, ya que la penetración de los seguros en la región es de apenas el 5%. Es importante destacar que las principales consultoras auguran que para 2023, habrá un aumento de 3.9% en primas y que Latinoamérica será una de las regiones de mayor crecimiento en 2024.

Para poder explicar el impacto que la Inteligencia Artificial (IA) está teniendo en la industria del seguro, nos parece importante destacar que esta no es una tecnología del futuro, sino una que lleva más de 60 años desarrollándose y evolucionando. Muchas de las preguntas que actualmente nos hacemos, con relación a como convivirán el hombre y la inteligencia artificial, se responden solo con mirar a nuestro alrededor. Muchas de las tecnologías con las que actualmente interactuamos de manera cotidiana, como asistentes de voz, mapas inteligentes o recomendaciones de compras no son, ni más ni menos, que aplicaciones diarias de IA.

Ahora, si hablamos de los usos que esta tecnología puede ofrecer al mercado asegurador, notamos que existen áreas de aplicación donde pueden emplearse operativamente, como procesos de suscripción, de retención de cartera, de generación de productos, de gestión y liquidación del siniestro y la mejora operacional.

La amplia capacidad de la IA para analizar datos y contribuir en la toma de decisiones estratégicas, ha sido clave para mejorar la eficiencia y la automatización de los procesos de suscripción y siniestros.

Asimismo, su habilidad para brindar información detallada de los intereses, motivaciones y necesidades

➔ ¿La industria aseguradora, se encuentra preparada para recibir los nuevos riesgos que lleguen desde otras industrias, apalancados por el uso de la IA

del cliente permite definir un portafolio de productos con soluciones acertadas y relevantes, las cuales, a futuro, podrán desarrollarse en tiempo real. Un caso que refleja lo anterior es la nueva versión de InHub, la plataforma nativa en la nube especializada en seguros de Charles Taylor InsureTech que incorpora un motor de inteligencia artificial líder en la prevención de Fraude (Fraud Keeper), con el propósito de ayudar a las aseguradoras a detectar, prevenir y gestionar las transacciones fraudulentas con exactitud.

Estos son, sin dudas, algunos ejemplos de los tantos beneficios que la IA puede aportar a la industria de los seguros, y considerando las múltiples habilidades de la Inteligencia Artificial generativa, como la capacidad de interacción en lenguaje natural, la identificación de emociones a partir de expresiones faciales o la posibilidad de detectar niveles de estrés a partir de las variaciones en el timbre de la voz, nos hace pensar que la ventana de oportunidad para nuevos usos es infinita.

Pero sin dudas, es imposible de hablar de innovación sin pensar en cuales son los desafíos y los riesgos a los que nos enfrentamos al adoptar estas nuevas tecnologías. Desde el lanzamiento de Chat GPT, el 30 de noviembre de 2022 hasta el día de hoy, muchas cosas han sucedido. Desde el deslumbramiento y la rápida adopción en las diversas industrias



hasta la preocupación por no entender las posibles vulnerabilidades, han hecho que desde los principales fabricantes de tecnologías hasta las autoridades de los principales países del mundo insistan en un uso moderado y sobre la importancia de establecer regulaciones que den un marco de uso a estas tecnologías.

Las principales áreas donde se ha puesto el foco son la protección de los datos, la privacidad, el impacto en el empleo, así como los sesgos y la discriminación. Países como Estados Unidos y China o continentes enteros como Europa han empezado a exigir el uso limitado de la IA; compañías enormes de tecnología como Samsung y Apple, han puesto restricción el uso de Chat GPT por temor a filtraciones y/o Amazon que ha prohibido a la policía de EE. UU usar la tecnología de reconocimiento facial.

➔ La amplia capacidad de la IA para analizar datos y contribuir en la toma de decisiones estratégicas, ha sido clave para mejorar la eficiencia y la automatización de los procesos de suscripción y siniestros.

Finalmente, hay todavía un riesgo mayor para la industria del seguro, en el que las compañías aseguradoras deben comenzar a enfocarse. Hemos estado hablando sobre cuánto ha impactado la IA en el mundo de los seguros, pero estarán todos de acuerdo que esta tecnología también ha tenido



una gran penetración en otras industrias, como, por ejemplo, la salud, la ingeniería, la genética, así como en la aeronavegación o en los transportes marítimos, por citar algunas.

Entonces, la pregunta natural que surge como conclusión de todo esto, es la siguiente: ¿La industria del seguro actual, se encuentra preparada para recibir los nuevos riesgos que lleguen desde otras industrias, apalancados por el uso de la inteligencia artificial?

Desde Charles Taylor creemos que este será el mayor desafío para la industria del seguro. Muy pronto las compañías de seguros deberán tomar riesgos de transportes de cargas donde sus rutas de navegación hayan sido trazadas por IA con el objetivo de optimizar tiempos y uso de combustible, los médicos apoyarán sus diagnósticos en modelos de IA que permiten optimizar la identificación de nuevas enfermedades, entre otros. La pregunta que debemos hacernos es cómo determinar las responsabilidades al momento de un siniestro. ¿De quién será la responsabilidad? ¿Cuán importante será conocer de antemano los contratos entre los asegurados y sus proveedores de inteligencia artificial al momento de la suscripción de un nuevo riesgo? ¿Cuál será el rol del regulador?

### Acerca de Charles Taylor InsureTech:

*Charles Taylor InsureTech brinda servicios de seguros, reclamos y soluciones tecnológicas para el mercado global de seguros. Su experiencia técnica, robusto portafolio de servicios, herramientas tecnológicas y amplia variedad de soluciones, permiten a sus clientes tener un desempeño superior al abordar las complejidades y los desafíos en cada etapa y aspecto del ciclo de vida y el modelo operativo del seguro.*

*Charles Taylor InsureTech cuenta con 120 locaciones a nivel mundial, segmentadas en 30 países del Reino Unido, Asia Pacífico, Europa, Medio Oriente, África, Norte América y Latinoamérica, para atender a sus más de 150 clientes, entre aseguradoras, intermediarios de seguros y reaseguros. La compañía cuenta con un equipo calificado de más de 600 talentos con capacidades excepcionales para identificar las necesidades de los clientes con el fin de establecer capacidades a la medida, que respalden los objetivos estratégicos de la organización.*



El video de la intervención de Fernando López Orlandi está **disponible** en el canal de Youtube de Fasecolda.

[Clic aquí](#)