

MADRID 3,218 EUR  0,06 (+1,96 %)

ES Somos MAPFRE Accionistas e inversores Sostenibilidad Talento Espacio de comunicación MAPFRE Economics

Q

ES



INNOVACIÓN | 14.04.2025

La IA y su impacto en los servicios aseguradores

La digitalización está transformando la gestión de los servicios aseguradores, introduciendo nuevas soluciones que mejoran la eficiencia y transparencia de la industria. Sin embargo, este avance también plantea desafíos en materia de gobernanza, ciberseguridad y protección de datos. De acuerdo con el último informe de EIOPA, la integración de nuevas capacidades, como la IA, ha fortalecido la gobernanza en algunas instituciones y en diversas áreas del sector, pero también destaca la necesidad de supervisión y gestión de riesgos.

La digitalización ha revolucionado múltiples sectores y el de los seguros no es una excepción. La inteligencia artificial (IA) ha demostrado ser una capacidad clave en la optimización de procesos, la mejora de la eficiencia, la automatización de tareas mecánicas y, en definitiva, la experiencia del usuario. No obstante, este innegable avance tecnológico presenta también sus retos, sobre todo en materia de gobernanza, ciberseguridad y protección de datos.

Según el **último informe** de EIOPA, la implementación de soluciones basadas en IA ha tenido un impacto considerable en diversas áreas del sector asegurador. Si bien las ventajas son ya conocidas, el citado informe destaca la **importancia de una supervisión** y regulación de cara a mitigar los posibles riesgos asociados a la toma de decisiones basadas en un algoritmo, en especial considerando el empleo de datos sensibles.

El uso de IA en los seguros ha permitido avances en distintas áreas en el ámbito de los seguros, como la optimización de reclamaciones, la tarificación (*pricing*) y la suscripción de riesgos (*underwriting*). Las aseguradoras han logrado mejorar la rapidez en la resolución de siniestros, personalizar los precios en función de patrones de riesgo más precisos y agilizar la gestión de contratos y pólizas.

Beneficios de la IA en aseguradoras

Uno de los mayores beneficios de la IA en el sector asegurador es la automatización de procesos, que permite, entre otras mejoras, optimizar la experiencia del cliente o la gestión de recursos.

Los *chatbots* o asistentes virtuales han mejorado de forma significativa la atención al cliente, ofreciendo respuestas inmediatas y soluciones personalizadas, reduciendo la carga de trabajo de los agentes en pro de acciones de mayor valor añadido para ellos y los usuarios, y aumentando la satisfacción de los asegurados. Asimismo, la IA ha facilitado **la detección de fraudes**, analizando patrones de comportamiento y detectando irregularidades en tiempo real.

La integración de modelos predictivos ha permitido a las aseguradoras anticiparse a futuros siniestros y ofrecer recomendaciones personalizadas a los clientes, promoviendo la prevención de riesgos y la optimización de pólizas. Otro avance importante es la aplicación de IA en el Internet de las Cosas (IoT), donde sensores y dispositivos conectados recopilan datos en tiempo real para ajustar las primas en función del comportamiento del asegurado o directamente para monitorizar determinados ámbitos de su vida y actuar en consecuencia, como es dentro del ámbito sanitario o del cuidado de los mayores.

Un ejemplo de esto último es el proyecto llevado a cabo entre **MAPFRE y Aerial Technologies**, mediante el que ambas entidades desarrollaron una solución de tecnología ambiental basada en IA que infiere el movimiento humano a través de la distorsión de las señales Wi-Fi, lo que permite rastrear de manera eficiente los movimientos y las rutinas de las personas mayores en sus hogares, sin invadir su privacidad, pero garantizando su seguridad y bienestar.

Además, la IA está transformando la gestión y consulta de documentos desde distintos ángulos. Por ejemplo, facilitando la detección de errores en las pólizas, agilizando los tiempos de respuesta y, por descontado, reduciendo errores producidos por el factor humano.

En España, MAPFRE ha implementado MIA GPT, una solución de ayuda a la gestión comercial (mediadores y *call center*) en tareas de atención al cliente. La herramienta permite agilizar respuestas a las consultas sobre coberturas u otras cuestiones sobre productos. Entre los resultados del proyecto, destaca que ya hay más de 1.500 documentos disponibles para consulta y que más de 3.000 usuarios ya han utilizado este servicio, con un índice de satisfacción de más del 80 %.

¿La IA tiene riesgos para el sector asegurador?

Tal y como pasa en cualquier ámbito de la vida personal o profesional, los cambios o añadidos desconocidos —o poco conocidos— conllevan riesgos. Puede ser algo tan habitual como llegar tarde a tu nuevo trabajo si desconoces el comportamiento de la ruta, o temas de mayor complejidad y con distintos niveles. En este sentido, la IA no está exenta y también presenta riesgos o desafíos que es necesario minimizar y atajar.

Uno de ellos es la posibilidad de decisiones algorítmicas inadecuadas: ¿qué sucede cuando el algoritmo se equivoca? Esta situación puede derivar en errores en la gestión de siniestros o en una asignación de precios no equitativa para determinados clientes.

Otro aspecto para destacar se refiere a la protección de datos y la ciberseguridad. A medida que aumenta el uso de IA, la recopilación y procesamiento de datos sensibles se han convertido en una prioridad para las aseguradoras, que deben garantizar **el cumplimiento de normativas de privacidad** y evitar brechas de seguridad que puedan comprometer la información de los clientes.

El sesgo algorítmico también es un reto relevante. La IA se alimenta de datos históricos y patrones previos, lo que puede perpetuar desigualdades y generar decisiones discriminatorias si no se aplican mecanismos adecuados para corregir sesgos en los modelos de aprendizaje automático.

En MAPFRE, por ejemplo, trabajamos con una *startup*, Holistic AI, con la que hemos desarrollado un proyecto que abarca todos los países en los que operamos con el objetivo de garantizar el uso responsable de la IA. Se trata de una plataforma para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos de los modelos de inteligencia artificial que desarrollamos y que usamos.

Tampoco podemos olvidarnos del marco regulatorio sobre IA en seguros, que se encuentra en constante evolución y, en este sentido, las aseguradoras debemos estar preparadas para adaptarnos a nuevas regulaciones y garantizar el cumplimiento de principios éticos en el uso de IA. En MAPFRE, lo estamos gracias a nuestras guías de prácticas y riesgos internas, y la colaboración público-privada constante que realizamos.

Un impacto solo posible con las personas

El impacto de la IA en el sector asegurador es innegable. La optimización de procesos, la mejora en la precisión de evaluación de riesgos y la automatización de tareas han generado un sector más eficiente y

dinámico. Sin embargo, resulta determinante que sea una transformación liderada por personas y para las personas para que tenga éxito.

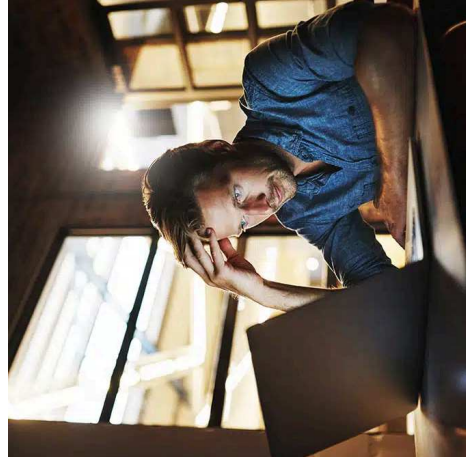
Esta transformación que está viviendo el sector asegurador debe encontrar un equilibrio entre la innovación y la protección de los usuarios y para ello, es muy importante seguir desarrollando normativas y marcos regulatorios que permitan aprovechar las ventajas de la IA sin desatender los posibles riesgos que conlleva.

Las aseguradoras, los reguladores y los expertos en IA deben trabajar juntos para definir estándares claros en el uso de estas capacidades, garantizando un desarrollo responsable que beneficie tanto a las empresas como a los consumidores. La confianza y la transparencia en el uso de la IA serán esenciales para que esta revolución sea sostenible a largo plazo.

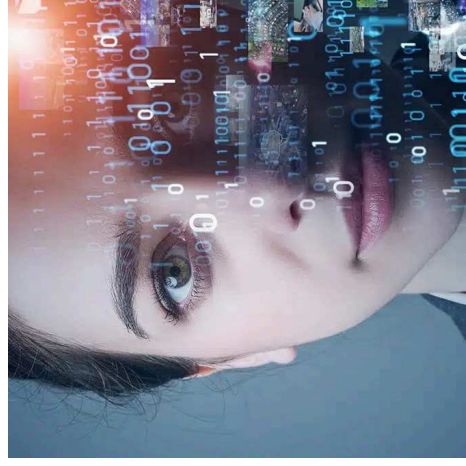
En este sentido, se debe fomentar la educación digital entre los clientes para que comprendan cómo la IA influye en sus pólizas y decisiones aseguradoras. Y también formar y capacitar a los empleados en un uso humanista, ético y responsable, tanto para no dejar a nadie atrás como para que su implementación y uso sea el adecuado por todo el mundo.

La IA representa una gran oportunidad y hay que estar listos para aprovecharla de manera correcta.

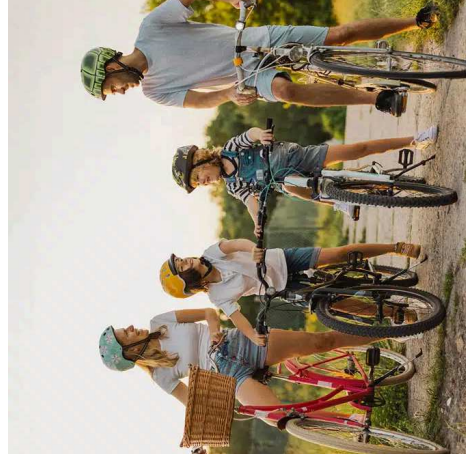
ARTICULOS RELACIONADOS:



INNOVACIÓN



INNOVACIÓN



INNOVACIÓN

El fraude en el sector de los seguros: innovación y estrategias para una protección efectiva

Conoce la visión de MAPFRE en inteligencia artificial y nuestro nuevo Manifiesto

IA generativa y ciberprotección: líneas de actuación para la industria aseguradora



- > Sistema Interno de Información
- > Fundación MAPFRE
- > Espacio de comunicación
- > Trabaja con nosotros

- > Política de privacidad
- > Política de cookies
- > Configurar cookies
- > Normativa Legal
- > Accesibilidad
- > Advertencias MAPFRE

