

Ciudad de México, 12 de mayo de 2026.

Versión estenográfica del Panel: “IA y seguros: ¿Cómo evoluciona la industria para proteger a México en una era digital?”, dentro del marco de la 35ª. Convención de Aseguradores, AMIS, llevada a cabo en las instalaciones de Expo Santa Fe, en esta ciudad.

Presentador: Les invitamos a tomar sus lugares y vamos a invitar directamente a nuestros panelistas al escenario.

¿De qué vamos a hablar a continuación?

El tema es IA y seguros: Cómo evoluciona la industria para proteger a México en una era digital. Ese es nuestro tema.

Y para ello, vamos a invitar a ocupar sus lugares y les presento directamente a quienes lo integran.

Agradecemos su presencia una vez más y le damos un fuerte aplauso al Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF. Está aquí Oscar Rosado Jiménez.

Gracias.

También nos acompaña el Vicepresidente de Innovación de IA de RGA, Jeff Heaton. Bienvenido, un fuerte aplauso, por favor.

También integra este panel, ya lo saludamos, pero lo presentamos de nuevo. Vicepresidente para México, Centroamérica, Colombia y Ecuador de Solera, Alejandro Ávalos. Bienvenido una vez más.

Y sin más, les dejamos con nuestro moderador.

Muchas gracias al vicepresidente de AMIS, Salvador Gerardo Alonso y Caloca. Y con él, comenzamos.

Gracias, señoras y señores.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Por favor, tomemos asiento.

Muy bien. Buenos días nuevamente a todas y a todos.

Es un enorme placer en este esplendoroso marco de la 35 Convención de AMIS el estar presente ante un Foro de tan distinguidos expertos para dialogar de un tema tan trascendente como la inteligencia artificial. Especialmente cuando hablamos de cómo ésta vinculada a los seguros nos ayuda a que la industria se prepare para entrar de manera sólida hacia un entorno más digital en la forma de nuestro quehacer cotidiano.

Antes de entrar a las preguntas con nuestro distinguido panelista hay que poner en contexto un poco esta temática y me gustaría referirme brevemente a algunos conceptos que van a servirnos como rectores del diálogo que tendremos más adelante.

En principio, recordar que esta industria desde su fundación ha ocupado la información del pasado para proteger el futuro. Esta capacidad, esta vocación fundacional de nuestra industria hoy se encuentra ante un umbral de una poderosa oportunidad: La ciencia de datos, la inteligencia artificial y un entorno cada vez más digital nos posibilitan como industria para ofrecerle a nuestra sociedad, a través de todos los socios de negocio y especialmente de nuestros clientes, procesos más eficientes, flexibles y más capaces para resolver volúmenes de información y de servicio como el que necesita nuestra sociedad.

Nos preparan para ofrecerles cada vez más productos cercanos, personales, totalmente hechos pensando en las necesidades de nuestros clientes.

Y también nos permiten que nuestros procesos de suscripción puedan ser totalmente ágiles y flexibles para que aquellos que reciben nuestros productos lo puedan tener con la mayor oportunidad, e incluso, como empezamos a ver ya en la industria, la capacidad a través de estas tecnologías de ir modificando coberturas, primas, a partir de ajustes que el propio usuario va realizando en nuestros productos de manera automática, en tiempo real, a través de estos nuevos ecosistemas.

Pero esta profundidad de los cambios que hoy vivimos, no es posible sin contemplar también los desafíos que trae aparejados.

Ésta es una industria que ha sido construida basada en su activo más valioso, la confianza, la confianza que nos otorga nuestro cliente cuando nos confía la atención, la mitigación de uno de los riesgos que enfrenta.

Y al hacerlo nos confiere también la posibilidad de resolver en momentos de profundo dolor, de profunda relevancia para su patrimonio y su vida personal, aquellas necesidades que fueron expuestas por los riesgos que nos confirieron mitigar.

Esta confianza debe ser el centro de nuestra capacidad para absorber y adoptar la inteligencia artificial.

Por eso atender los riesgos que entraña la adopción de esta tecnología son también una responsabilidad de la industria para poner al centro este importantísimo activo de la industria de seguros.

Y me refiero a riesgos que van desde el manejo de volúmenes importantes de datos de los individuos que se vuelven nuestros clientes.

Me refiero a su exposición en entornos digitales cada vez más abiertos y ahora con la inteligencia artificial, con la capacidad de ser atendidos de manera autónoma, con una capacidad de agentes que consumen esta tecnología de manera desasistida para crearle al cliente soluciones a su medida.

Atender estas responsabilidades, sin duda, son un aspecto central para poder decir que responsablemente atendemos las oportunidades de la inteligencia artificial poniendo a nuestro cliente al centro y a la confianza que nos confieren en el alto aprecio que como industria les conferimos desde nuestra fundación.

Pero este panel deberá también atender a tres preguntas fundamentales y por supuesto estas son recogidas por la experiencia de todos nuestros asociados.

La primera de ellas es cómo la inteligencia artificial está transformando el modelo de la industria aseguradora. ¿Qué tanto es ésta una oportunidad de mejora o estamos ante un cambio que puede refundar distintas prácticas de nuestra industria de cara al futuro? ¿Qué riesgos y desafíos regulatorios plantea esta transformación? ¿Cómo debemos adecuar nuestros marcos contextuales y normativos para que esta tarea pueda hacerse en un entorno de transparencia, de control y de eficiencia de cara a las responsabilidades que tenemos contra una realidad cada vez más desafiante para atender a nuestros usuarios?

Y, por último, ¿cómo podemos asegurar que el uso de la inteligencia artificial efectivamente se orienta a proteger los intereses legítimos de nuestros clientes de los asegurados?

Sin duda la pregunta más importante es ¿esta importante transformación, esta trascendente transformación nos pone en el umbral de un futuro o serán nuestros clientes quienes guiados por esta capacidad, nos arrastren un futuro sin que estemos necesariamente preparados?

Yo quiero empezar este panel con nuestros distinguidos expertos con esto en mente y teniendo este contexto vigente para su discusión.

Y así empezaría preguntándole a nuestro querido panelista Alejandro Ávalos, Vicepresidente de Solera, si nos pudiera ayudar a contestar en ramos como el seguro automotriz, donde los datos disponibles son cada vez más abundantes, ¿cómo está utilizando la industria a la inteligencia artificial para mejorar la evaluación de daños, agilizar los procesos de siniestros y reducir los costos operativos de cara a crear experiencias memorables a nuestros clientes?

Alejandro, te escuchamos.

Alejandro Ávalos: Prácticamente aquí, vuelvo a insistir con lo que presentaba yo hace un momento, que la parte de explicación de lo que es la inteligencia artificial es fundamental para entender el contexto de la responsabilidad, y el reto que se tiene el Sector Asegurador en ese entorno.

Realmente cuando tú utilizas la inteligencia artificial, prácticamente te fundamentas de información. Realmente la inteligencia artificial compone todos estos contextos de información, los lleva a una conversión neurológica, pero en la parte sistemática de tecnología.

Y lo que hace puntualmente esto es que simula procesos de aprendizaje, y lo que conocemos como el Machine Learning, donde las máquinas puntualmente usan esta información para empezar a gestionar tomas de decisiones.

Y eso transformado en datos reales para que el entregable, que empezó con la inteligencia artificial como tal, después la inteligencia artificial generativa, donde se crean ya textos e imágenes, y después ya entras a un tema de inteligencia artificial, digamos, agentes que metes, ya

agentes puntualmente tecnológicos que no sustituyen pero complementan realmente el acceso con los usuarios. Entonces esa es la inteligencia artificial.

Ahora cuando la aplicas al mercado asegurador, realmente es un reto fundamental porque tienes infinidad de datos, de golpes, piezas, componentes, automóviles, modelos, marcas, piezas, y todo esto obviamente conlleva a la utilización de esta información, consolidarla y cómo la aprovechas de mejor medida, para que las aseguradoras en sus procesos puedan entrar en un proceso de evaluación puntualmente con el manejo de los siniestros.

Y realmente en el siniestro se vuelve fundamental el compromiso que tiene la aseguradora con el asegurado. ¿Y por qué razón? Porque el asegurado está comprando una promesa de protección. Quieren que los protejan realmente de cualquier siniestro, cualquier incidente, y cuando tú recibes esta atención cálida, tiene que venir acompañada de un contexto completo que la tecnología provee hoy en día, y que te permita tomar decisiones como tú bien decías, automatizadas, ágiles, precisas y con la información necesaria que permita reducir costos, tiempos y que mejore la experiencia del cliente en un proceso de siniestro.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Interesante, Alejandro, porque aquí nos pone el valor de la inteligencia artificial para acrecentar el nivel de proximidad a las necesidades de nuestros usuarios en los momentos de dolor. Ahora vamos a regresar a seguir conversando contigo.

Pero ahora quisiera preguntarle a Jeff Heaton, Vicepresidente de RGA. Estimado Jeff, bienvenido.

Durante décadas el seguro ha operado principalmente como un modelo basado en estadísticas históricas y análisis actuarial. En este contexto la pregunta toral es ¿la inteligencia artificial representa simplemente una mejora o estamos ante el umbral de un cambio estructural en la forma en que entendemos y enfrentamos y manejamos los riesgos que nos confieren nuestros clientes?

Jeff Heaton: Gracias. Mi español es así poco. Mi esposa es una profesora de español en escuela. Pero no es muy bueno mi español. Así que mejor cambio al inglés.

Yo creo que es ambos, en realidad. Si pensamos en la ciencia de los datos, análisis de proyección, y con estos modelos hemos trabajado por

muchísimo tiempo ya, pero la inteligencia artificial, bueno, de hecho es parte de la inteligencia artificial, ésta la ha mejorado y nos ha permitido trabajar en forma más personal, en vez de considerar a las personas como población nada más, nos ha permitido también lidiar con las comorbilidades.

Por ejemplo, en los seguros de vida, que no hemos podido hacer anteriormente, porque son situaciones muy complicadas que están incluidas en las pólizas.

Tradicionalmente lo que ha sido transformacional es la IA generativa, que está llegando con gran velocidad y nos está alcanzando y nadie pensamos que esto fuera a suceder tan rápido.

Si ustedes me hubieran dicho que yo podría tener una conversación lúcida con máquinas sobre mi póliza de seguros en cualquier idioma que yo escogiera, hace cinco años no lo hubiera creído, pero aquí estamos, y esto está cambiando todas las industrias.

Mi esposa como profesora de español ha visto estos cambios, las máquinas le ayudan incluso en la preparación de las tareas para sus estudiantes, pero en realidad estamos trabajando con diferentes idiomas, tenemos productos que toman registros médicos, fichas médicas desde Asia, tenemos muchas dificultades para leer notas de médicos en inglés, mucho menos y ni hablar de otros idiomas, por ejemplo, el chino, y estos modelos pueden lidiar con ello, es un nivel de automatización.

No creo que sea un reemplazo, no creo que la IA vaya a reemplazar a los suscriptores o a los actuarios, no, sino que siempre he sentido que es como el nivel de genio, pero un poco flojo, como un asistente un poco flojo, y nosotros tenemos que aprender a utilizarlo para que nos ayuden en los procesos, por ejemplo, de suscripción.

Esto podría ser una transformación, hacer cosas que nunca hemos logrado hacer antes en términos de lidiar, de tratar con todos los productos que están a disposición y que podemos ofrecer.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Muchas gracias, querido Jeff.

Regresaremos contigo en un par de minutos.

Ahora, Oscar. Presidente de la CONDUSEF en México, que poca presentación necesitas, querido Óscar en esta industria que tanto te aprecia.

Desde la perspectiva de la protección al usuario que hace la CONDUSEF y que con tu inducción hace, por cierto muy bien, ¿qué cambios comienza a observar la relación entre los asegurados y las instituciones de seguros cuando se incorporan estas tecnologías o al menos qué esperas tú que suceda en favor de nuestros asegurados en la industria, en procesos como la contratación, la atención de siniestros o la resolución de recomendaciones y controversias?

Óscar Rosado Jiménez: Sí, ese es un gran tema.

Bueno, finalmente la inteligencia artificial es una solución tecnológica, no es magia, eh, o sea, no hay que perder de vista eso. Cada vez que hay un avance tecnológico siempre hay la tentación del pensamiento mágico, ahora no voy a hacer nada. No, les tengo la mala noticia, el pensamiento crítico es indispensable para cualquier actividad humana, o sea, sin ella nos perdemos, nos perdemos en la pista.

Todavía nosotros en la CONDUSEF somos la última etapa o ventanilla a la que un usuario puede llegar, no es deseable que llegue, lo deseable es que compre su póliza, si es siniestro, mejor; y si hubiera el siniestro, que se resuelva en las instancias donde se debe de resolver, y solamente marginalmente debe viajar hacia nosotros.

Todavía nosotros no percibimos un cambio, que algo que estén haciendo ustedes en lo que nosotros denominamos río arriba, que son la atención al público, ya sea la suscripción, la atención de un siniestro, la atención de un siniestro, de una queja por un siniestro que el usuario considera que está mal atendido, nosotros no tenemos nada todavía abajo.

¿Por qué? Básicamente porque es muy pronto el tiempo, es demasiado rápido y todavía no hay ese impacto.

Les doy las estadísticas de las quejas en contra de las compañías aseguradoras del año pasado, tuvieron una disminución del 5%, pero esa tendencia que por cierto viene desde el '24, '25, las quejas en contra de las aseguradoras estaban estables con una ligera tendencia a la baja, lo cual era una excelente noticia porque cada día había más pólizas colocadas y más siniestros.

Eso en el primer cuatrimestre de este año se modificó, o sea, siguieron habiendo más pólizas colocadas, sigue aumentando la siniestrabilidad, pero sigue existiendo también...

Esta tendencia se rompió, están aumentando las quejas, las quejas están aumentando un 8%, básicamente daños a autos y seguro de gastos médicos.

Seguro de gastos médicos no se movió ni en la pandemia y ahora sí se está moviendo.

Entonces, a lo que nosotros tenemos la preocupación fundamentalmente con la inteligencia artificial es que pueda deshumanizar procesos, que pueda generar discriminación algorítmica, porque también existe lo que ya denominan los expertos la caja negra de la inteligencia artificial y en la caja negra hay un abismo entre la información que hay en Estados Unidos con la que hay en México, pero perdón, la caja negra aquí es bastante más negra que en Estados Unidos, porque simple y sencillamente con todos los datos que en daños a autos, si vamos a la siniestrabilidad en daños a autos, los datos que puedan existir de parte de las autoridades administrativas en los gobiernos estatales, los datos que puedan existir en las carpetas de investigación, si es que el asunto se judicializa, tienen serias deficiencias y sesgos.

Hay otros sesgos que pueden empujar el tema de la discriminación algorítmica, tienen que ver con edad, condición social, lugar donde vives, o sea, tenemos que tener cuidado con este nuevo instrumento, al cual no podemos rechazar, no podemos detenernos en el tiempo, lo tenemos que asumir, pero tenemos que asumir con transparencia y con ética estos cambios que se están dando,

Creo que va a ser para bien de todos, pero sí tenemos que ir con la debida cautela, o sea, sí con diligencia, sí asumiendo que no hay demora y que esto es rápido, pero tenemos que tener dentro de esa rapidez y atención de asumir la inteligencia artificial como parte de los procesos de suscripción y atención, tenemos que hacerlo también con cautela.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Muy importante, Óscar, son a final de cuentas nuestros clientes seres humano que esperan un trato

humano. Con toda la tecnología que nos pueda asistir, pero humanos sirviendo a humanos. Creo que es muy importante mantener ese foco.

Regreso contigo Jeff. Ahora con el uso creciente de datos en tiempo real, sensores, agentes, analítica predictiva ¿podría el seguro evolucionar hacia un modelo centrado y prevenir riesgos, más que únicamente intentar indemnizar las pérdidas que su actualización genera?

¿Qué cambios estructurales veremos en la industria para que esto pase? ¿Qué debe hacer la aseguradora en los próximos cinco o 10 años para estar por arriba de la realidad, antes de que la realidad nos supere?

Jeff Heaton: Sí. Pienso que hay grandes oportunidades. Como aseguradores muchas veces volvemos la vista y tratamos de ver cómo podemos evaluar apropiadamente los riesgos de los clientes, de las personas. Pero la inteligencia artificial cada vez más puede mirar hacia el futuro y tal vez evitar o prevenir riesgos, incluso, antes de que se concreten. Yo lo he visto en muchas formas diferentes.

Por ejemplo, el reloj de mi madre que le da ciertas indicaciones de condiciones médicas o le avisa que tiene que tomar sus medicamentos o le avisa de la cita que tiene con su doctor.

También hay dispositivos de diagnóstico con un monitor, y esto es gracias a la inteligencia artificial que está con nosotros siempre.

Pero la riqueza de los datos, la abundancia de datos que ahora podemos utilizar para estos análisis predictivos, que sean realmente predictivos, que les hablen a las personas de condiciones y situaciones no solo de salud, sino de otras áreas también. Por ejemplo, en la industria automotriz en donde se pueden detectar cuando un conductor está distraído o detectar otras situaciones peligrosas, y advertir al conductor a tiempo. Hay muchas oportunidades por ahí para la inteligencia artificial.

En todo el mundo, mucho más allá de la industria aseguradora para disminuir los riesgos, antes de que siquiera tuviéramos que identificar un riesgo, lo cual es ciertamente muy bueno para nuestros clientes y también para nosotros.

Y creo que lo que veremos en el futuro es una mayor integración de todo esto, al igual que vemos los sistemas médicos, el rastreo de todos los datos, el acceso a los datos para los pacientes, posibilidades de diagnóstico incluso antes de que un médico los pueda recibir y revisar.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Estoy totalmente de acuerdo, Jeff.

Ahora, querido Alejandro ¿cómo evolucionará la relación entre aseguradoras, tecnología y datos en sectores como movilidad, autos conectados y riesgos emergentes? ¿Qué tanto nos ayudará la inteligencia artificial a resolver estos paradigmas en la industria seguros?

Alejandro Ávalos: Mira, la integración de la tecnología con el usuario se vuelve cada vez más algo transparente, algo indispensable y algo necesario.

Toda la información que los vehículos arrojan desde un punto de vista tecnológico, toda la información que se genera por las aseguradoras y todos los métodos de conectividad entre la información que esto gesta, es indispensable, y realmente entre más comunicación tengas entre asegurado, aseguradora y prácticamente las unidades que son la vía de transporte, va a ser fundamental para el asegurado tener realmente una comunicación constante en ese sentido.

La inteligencia forma un papel fundamental en ello y es una responsabilidad tremenda para las empresas que nos dedicamos a gestionar modelos de inteligencia artificial, manejarlo de una forma responsable, equitativa y bajo principios totalmente comprometidos con las instituciones que regulan este país y el mundo.

Comentamos tú hace rato el tema de la relevancia y la criticidad de las regulaciones. Yo escuchaba la semana pasada un artículo, ahí un reportaje donde decían que salen ahora mitos, esta herramienta que Anthropic, que identificó para la parte de identificación de vulnerabilidades en el espectro de ciberseguridad.

Y cuando tienes un tema tan complejo de entender, donde ves que realmente el gobierno de Estados Unidos dice: “Oye, antes de que saques un nuevo modelo me tienes que notificar porque realmente esto está siendo un tema que se nos está saliendo de las manos”.

Es donde realmente tenemos que ser muy inteligentes para cómo llevamos, por un lado, seguir promoviendo la inteligencia artificial.

Dos, como bien mencionaban, no perder la parte humana y las decisiones fundamentales en la toma de todo el criterio de siniestralidad tiene que estar fundamentado con un criterio humano.

Y tercero, regulado a favor del asegurado, de las instituciones y que realmente esto vaya a un marco legal de fusionamiento.

Pero a fin de cuentas la integración, como preguntaste al principio, es fundamental.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Muy interesante, estimado Alejandro.

Óscar, desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales riesgos que debe atender la regulación cuando se incorporan sistemas de inteligencia artificial en servicios como los de la industria de seguros?

Óscar Rosado Jiménez: Mira, uno de los riesgos que más nos preocupa es la parte del uso de la información y que esta información realmente no se estén utilizando datos personales o datos sensibles más allá de lo que marca el actual marco jurídico en México.

Otro tema que nos preocupa muchísimo es el tema que ya se denomina como la discriminación algorítmica, o sea, la discriminación que se puede generar con una base de datos que no necesariamente en nuestro país está completa, sino tiene sus grados de deficiencia y también los matices que hay por el tema que ya cité de dónde vives, clases sociales, ubicaciones.

México es un país diverso, extenso y complejo. México es verdaderamente un reto para la inteligencia artificial. O sea, la base de datos que tiene este país para diferentes disciplinas y actividades es muy robusta, pero también es un serio cuestionamiento para poderlo utilizar lo mejor posible.

Entonces, los riesgos que vemos, ya cité dos. Tenemos también el riesgo de que las decisiones se puedan llegar a tomar de tal manera, tan automatizadas, que pierda la parte humana y podamos tener un mayor tema de asuntos que nos lleguen con nosotros.

Nosotros realizamos encuestas de salida con los quejosos, las personas que llegan a levantar una queja y nos llama poderosamente la atención y espero que eso la inteligencia artificial nos ayude a resolver ese problema, porque en las encuestas de salida que practicamos a las personas que se llegan a quejar, el 80% de los que llegan con nosotros sostienen que fueron primero con la compañía de seguros.

Y les preguntamos: “¿Y qué pasó con la compañía de seguros?, ¿por qué finalmente caíste aquí?”. Y básicamente lo que dicen es que les dieron información incompleta que no satisfizo sus expectativas.

Entonces, ahí hay todo un tema, hay datos disponibles, tanto de lo que nosotros denominamos la ficha técnica de las compañías aseguradoras, que es el gran total de las quejas que nos llegan por producto, por causa, por geografía.

Ahí tenemos, por cierto, aprovecho el comercial, hay data pública de CONDUSEF que puede ser útil para la inteligencia artificial; sobre todo, para el tema que tú manejas de daños autos, porque el 55, 58% de los asuntos que nos llegan a nosotros, tienen que ver con daños a autos.

Entonces, está esa data y está otra data valiosísima, que es las encuestas de salida que practicamos a las personas que se van a quejar.

No todos contestan las encuestas de salida, tiene el sesgo efectivamente que quien la contesta es el que está más enojado, el que está más enojado es el que está dispuesto o agraviado y está dispuesto a invertir cinco minutos más, aparte de ir a una oficina de gobierno, que no creo que nadie le guste ir a una oficina del gobierno.

Entonces, aparte de ir a una oficina de gobierno, todavía le dedicas cinco minutos más a contestar.

Podría tener ese sesgo, pero es muy relevante toda esa data, esa data está disponible si hay información pública; como no venía preparado, se la envíe hace dos días a Pedro Pacheco.

Entonces, esta información que nosotros tenemos se construye desde una perspectiva y una óptica muy especial, es la óptica de la persona que no se le resolvió su asunto, que creó y generó expectativas que no corresponden con la realidad, pero no sabemos si fue porque no entendió el producto o se lo explicaron mal.

Entonces, ese es el gran tema.

La inteligencia artificial puede ser muy útil y resolver muchas cosas depende de la complejidad del producto, y con esto cierro mi intervención, la parte que a mí más me preocupa es que estamos ante un producto sumamente complejo.

Ustedes venden pólizas de seguros, cubren riesgos, no colocan tarjetas de crédito a mercado abierto. Hay un abismo entre colocar una tarjetita de tres mil pesos a mercado abierto, con todos los parámetros que se pueden utilizar y con los riesgos que puede ocurrir una institución a la cobertura de un seguro, ya no de gastos médicos, simplemente cubrir un auto compacto, de 350 mil pesos de costo.

Entonces, querer llevar esto a cómo opera la colocación de tarjetas de crédito a mercado abierto, o sea, ahí hay un tema; tenemos que racionalizar estos avances y procesarlos de la mejor manera posible, de tal manera que genere un efecto positivo a la industria y al bien último, que es la confianza de los usuarios en el propio sistema.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Un tema muy importante es el conocimiento de nuestros clientes del producto que compran.

Muchos de éstos los compran ellos directamente, muchos otros los adquieren por protección de un patrón al otorgarles una prestación.

Lo que sí podemos hacer con la inteligencia artificial es cerrar una brecha muy importante, que es crear concierge digitales basados en inteligencia artificial, que le expliquen al cliente que producto compró, que le expliquen al cliente cómo ejecutar de manera eficiente una reclamación, que prevaliden la información que va a entregar a la aseguradora y que, por lo tanto, los procesos al enfrentar la resolución de una indemnización sean mucho menos friccionantes para él y que le ayuden a tener en mejor calidad y oportunidad su indemnización.

La inteligencia artificial también puede ayudarnos en esa esfera, sin duda este es un tema que da para trabajar mucho, y creo que ya la industria lo está haciendo en ese sentido.

Pero regresando con Jeff. Jeff, los sistemas de inteligencia artificial pueden mejorar la eficiencia de los procesos, no hay duda. En temas como la transparencia, ¿qué pueden hacer los agentes y la inteligencia

artificial ligada a ellos, para que estos sean más fáciles de comprender por los asegurados, más transparentes y más cercanos a sus necesidades?

Jeff Heaton: Sí. Por supuesto, la transparencia es una parte súper importante en todo esto.

Y algo que yo diría para cualquiera de los asistentes, cuando nos acercamos a la automatización completa, y hay que tener cuidado con este concepto, porque siempre habrá humanos, siempre queremos que haya humanos que confirmen estas decisiones, que estén de acuerdo, que revisen lo que hacen las máquinas, con lo que nos ayudan.

Las máquinas y la transparencia es una técnica en evolución. Si platicamos con chat GPT, les hacemos preguntas y damos seguimiento de: “¿A ver, por qué dijiste esto? ¿Por qué hiciste esto?”.

Esto nos da la ilusión de que todo está explicado, pero no estamos preguntando a la misma instancia que nos dio la respuesta hace un momento. Simplemente es como una transcripción, y una segunda instancia nos responde por qué hizo la primera o por qué dio la primera respuesta que dio.

Pero hay muchas técnicas que hay en el proceso, por ejemplo: “A ver, dame tu decisión y explícalo”. Y recibimos, a lo mejor, una explicación más transparente o mejor utilizando la IA. Pero hay muchos ejemplos cómo hacer uso de la tecnología.

La IA generativa tiene un prompt en donde se hacen preguntas y a lo mejor se agrega una información médica o una política para los fines de explicación, y estos prompts están en el modelo, están preparados para darnos esta respuesta porque las compañías siempre están actualizando, necesitan esta trazabilidad o rastreabilidad para cuando regresemos a descifrar algo, entendamos por qué ha decidido darnos X o Y respuesta.

Pero también el reto con los humanos y las máquinas, cuando hay decisiones sumadas o decisiones tomadas por la inteligencia artificial, por ejemplo, en qué clase van a pertenecer, si tienen este riesgo u otro riesgo como compañía. Evaluarlo como si es una decisión justa y asegurarnos de que sea la correcta.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Gracias Jeff.

Alejandro, en la industria de seguros tenemos muy claro todo lo que puede hacer la inteligencia para resolver un siniestro, pero ¿qué puede hacer también para evitarlo?

Hoy, con la disponibilidad de datos en tiempo real, ¿qué podemos hacer por un cliente que a veces desconoce por dónde maneja, que a veces desconoce cómo maneja y que de manera muy importante está expuesto a riesgos que desconoce al momento de estar frente a un volante?

¿La inteligencia artificial nos da aptitudes para ayudar a prevenir, acompañar en la prevención de riesgos a nuestros clientes en una industria tan importante como la movilidad?

Alejandro Ávalos: Sí, claro.

A ver, tenemos una división dentro de Solera que se llama Fleet, donde con tecnología de telemática podemos acompañar a los choferes y particularmente en las flotas de autos o camiones pesados de carga, particularmente, para ayudarles en el análisis de una mejor conducción; desde el manejo de rutas, mejorar rutas, ver el historial y comportamiento del manejo en el chofer, mandar alertas instantáneas cuando un chofer está quedando dormido, darle retroalimentación o premiar a un chofer que está haciendo las cosas bien en la parte de su manejo. Eso es con datos y se construye.

La inteligencia nos permite procesar la información y entregarla a las empresas que organizan este tema para poder entregarles mejores prácticas en ese sentido.

Ese es un ejemplo de lo que hacemos con la tecnología a favor de una mejor conducción o un mejor entregable.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: ¿Qué tanto estamos dejando de asegurar coches entonces para asegurar conductores?

Alejandro Ávalos: Pues mira, yo te diría en términos de aseguramiento de los automóviles, no es ajeno para muchos de ustedes. Si tenemos una plataforma aquí en México de una base de cerca de 58 millones de automóviles, en ese sentido, de los cuales 38 millones a lo mejor son ligeros en términos de perfilamiento, pues solamente tienes una tercera parte asegurada. Si ese 31% de asegurabilidad tú lo pudieras

complementar con una buena práctica de manejo, realmente tendrías una mejor incidencia.

Y ahora hay que tomar el tema también de perfilamiento de pólizas y de clientes.

La data para el sector asegurador es bien importante, porque te permite también a ti como aseguradora entregar productos que hoy en día son muy demandados ya por, le llamamos el *on demand*, ahora las pólizas *on demand*. Entonces, ¿qué tienes que hacer? A lo mejor en un futuro, y por ahí lo comentabas con tu servidor en una entrevista, tiene que haber un momento en el que tú sales de tu casa y tienes tu seguro para transporte. Y cuando sales del automóvil y llegas a tu casa, se quita el seguro del transporte y entra el seguro de tu hogar o cuando te transportas y viajas, entra tu seguro de viaje. Entonces, tiene que ser algo muy dinámico y muy hecho a la medida.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Y muy *lean*, ¿no?

Alejandro Ávalos: Exacto, y muy *lean* totalmente. Y eso obviamente se maneja con datos, con información.

Entonces, la parte donde tenemos que trabajar en equipo, instituciones como la que ahora comentábamos, y nosotros, es un trabajo en equipo porque tenemos que seguir promoviendo el uso de los datos de forma exponencial y que puedan ayudarle a las aseguradoras a tomar decisiones estratégicas, pero bajo un marco regulatorio.

Realmente en Solera, particularmente, tenemos una participación en más de 120 países y bajo pilares muy fuertes en la parte de la construcción de los regímenes que nos dictan cómo trabajar. En México nos alineamos con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y también con lo que da mucha risa, que es la LFPDPPP, que es la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y realmente nos alineamos con ellos fuertemente para gestionar todo esto y darles la oportunidad también al asegurado de que también tengan la oportunidad de responder a esa parte de mi dato es manejan de forma transparente, de forma honesta, no discriminativa, manejan una gestión correcta en términos de acceso y seguridad, cómo están haciendo la parte de diagnóstico de datos, cómo se controla, si hay desviaciones en la parte o distorsiones de datos, cómo se manejan y que también tengan ellos las herramientas como usuarios finales de levantar la mano ante las instituciones.

Entonces, esta regulación es fundamental. Cuando tienes un usuario que a lo mejor con estos principios de la Ley Federal de Protección de Datos, se puede manejar con el tema de la protección del arco famoso, la accesibilidad, la rectificación o la posición del dato o decir: “¿Sabes qué? yo no estoy de acuerdo con cómo estás manejando la información”.

Y que tengas tú el acceso que alguien humano te pueda atender en ese sentido para atender ese tipo de demandas y circunstancias.

Entonces, es bien interesante este mundo, entre manejar la tecnología y regularla.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Al final los datos son una gran palanca y nos permiten distinguir si quien maneja es Verstappen o es su servidor.

Óscar Rosado Jiménez: Exactamente.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Muy bien.

Se nos está viniendo encima el tiempo y tenemos que concluir el panel, pero quiero moverlos a dos reflexiones.

Una, para que nos recomienden un principio sobre el que la industria debiera basar la adopción de la inteligencia artificial y, dos, para describir al menos una capacidad crítica que la industria debiera adoptar para aprovechar cabalmente esta nueva evolución tecnológica.

Óscar, empezamos contigo.

Óscar Rosado Jiménez: Yo creo que en parte Jeft lo comentó, el usuario tiene que tener el derecho a entender, a comprender y a defenderse, o sea, tiene el derecho a la explicación, esa es la parte fundamental que no podemos perder, sobre todo con lo complejo que es este producto y porque es un producto sustentado en la confianza, como todos los productos del sistema financiero.

Entonces, yo creo que esa sería la premisa básica respondiendo a la primera parte.

La segunda, decías, ¿era?

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: ¿Cuál es una de las capacidades que debemos desarrollar como industria para aprovechar cabalmente la inteligencia artificial?

Óscar Rosado Jiménez: La capacidad, ante eso, lo que dije antes, la capacidad que tenemos que defender es la capacidad de poder escuchar, vía inteligencia artificial y discriminar con pensamiento crítico para poder resolver y atender.

O sea, lo que te hace la inteligencia artificial es que te aligera procesos, te los reduce en tiempo, te los reduce en costo, pero al final, el fiel de la balanza somos los seres humanos.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Sin ninguna duda, estimado Óscar.

Jeft.

Jeft Heaton: Yo diría, para responder a ambas preguntas, es lo que mencioné antes, es la explicabilidad, saber por qué la IA toma las decisiones como las toma.

La IA puede ganarle en ajedrez a cualquier humano, y ahora tenemos a Chase Box y nos explica cómo la inteligencia artificial usa esas estrategias locas, pero no nos puede explicar cómo lo hace.

Tenemos que observar el comportamiento, observar las jugadas. Debemos poder tener esta mentalidad para entender por qué toma estas decisiones críticas.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Alejandro, conclúyenos, por favor, en esta reflexión.

Alejandro Ávalos: Mira, para mí el tema del principio fundamental, o los principios te diría, uno, y empataste conmigo muy fuerte en ese aparte, Óscar, la confianza. Para mí la confianza es fundamental, pero también el tema del servicio, es confianza y servicio.

¿Cómo le das confianza a alguien que te deposita la misma al momento que te contrata un seguro? ¿Y cómo le das en respuesta, obviamente, un gran servicio en toda la experiencia a la siniestralidad?

Y el tema de cómo gestarla o cómo implementarla como industria, yo diría que es la automatización. Si logramos procesos de automatización a favor de las aseguradoras, sus entregables y los asegurados, creo que tienes un fundamento y un compromiso real con el país y con la región.

Salvador Gerardo Alonso y Caloca: Fantástico.

Me quedo con tres reflexiones profundas, y creo son muy útiles para todos los usuarios de productos de nuestra industria. El primero, seamos capaces de adoptar estas tecnologías para ser mejores seres humanos sirviendo a humanos.

La reflexión de Jeff, nadie debiera tener en sus manos un producto que no entendiera, y que no pudiera exigir su cumplimiento de manera cabal.

Y con tu vasta experiencia, Alejandro, no puede ser que esta tecnología no nos sirva a servir mejor y a ser mejores ante los retos que plantean la protección de nuestros clientes y sus necesidades.

Espero que este panel haya sido útil para todos ustedes, y celebro nuevamente la ocasión de haber tenido la oportunidad de dialogar con este importante grupo de panelistas.

Muchas gracias por su paciencia. Que disfruten esta 35 Convención de AMIS.

--oo0oo--