

Ciudad de México, 9 de abril de 2024.

**Versión estenográfica de la Conferencia Magistral *La Revolución de la Inteligencia Artificial y lo que Significa para los Seguros*, dentro de la 33 Convención de Aseguradores AMIS, “Asegurando un Mundo en Transformación”, llevada a cabo en la sede Expo Santa Fe.**

**Presentador:** Está todo preparado para reanudar nuestras actividades y lo vamos a hacer con una Conferencia Magistral. El tema de esta conferencia que ha causado, por supuesto, una gran expectación es “La Revolución de la Inteligencia Artificial y lo que Significa para los Seguros”.

Entonces, sin duda, va a ser del mayor interés y les va a permitir a ustedes, por el conocimiento de nuestro ponente, ver un poco más allá de lo que tenemos cotidianamente a la vista en nuestro país.

Entonces les invitamos, por favor, para poder comenzar les invitamos a que ocupen sus lugares y poder presentarles de manera formal a nuestro invitado especial de esta ocasión.

Así que, si están ustedes listas, si están ustedes listos, por favor, tomen sus lugares porque va a iniciar ya la Conferencia Magistral. Título “La Revolución de la Inteligencia Artificial y lo que Significa para el Sector de los Seguros”.

Va a desarrollar este tema quien es uno, así lo tenemos que decir, es uno de los padres de la tecnología de conducción autónoma y pionero en inteligencia artificial. Es profesor en la Universidad de Stanford y fue Vicepresidente de Google, donde encabezó importantes investigaciones en esta materia en particular Inteligencia Artificial.

Así que, sin más preámbulos, muchas gracias por ocupar sus lugares y por recibir en el escenario con un muy fuerte aplauso a Sebastian Thrun.

Bienvenido.

**Sebastian Thrun:** Una disculpa porque no hablo español, pero les puedo presumir mi alemán, y quisiera agradecer muchísimo esta tarde a todos por estar aquí, por el sorprendente trabajo que han hecho sobre los seguros, porque aquí es donde manejamos los riesgos, donde trabajamos día y noche para hacer que los seguros sean más sólidos en todo México.

Gracias.

Muchas gracias por haberme invitado. Llegué ayer de San Francisco y siempre es un placer regresar a la Ciudad de México. Me encanta la Ciudad de México.

Hoy voy a hablar sobre inteligencia artificial. A ver ¿quién ha escuchado sobre la inteligencia artificial? Levante la mano. Es como una prueba. ¿A qué le da miedo la inteligencia artificial?

Gracias. Gracias.

¿Y quién lo ve como una excelente oportunidad para su negocio? Bien, eso es muy bueno. La mayoría. Yo creo que ustedes están en lo correcto. Aún cuando yo podría, no podría predecir exactamente qué es lo que va a pasar. Si puedo tener una perspectiva con la inteligencia artificial y ver cuando alguien necesita un seguro, y voy a mantener esta plática muy básica porque hay mucha confusión sobre la inteligencia artificial.

Ya les dije en la mañana que todo lo que se ha logrado con la inteligencia artificial, y así lo entendemos mejor, y esperemos que a partir de ahora tengan un mejor conocimiento de lo que realmente está sucediendo.

Vamos a hablar brevemente de cómo la Inteligencia Artificial va a afectar diferentes cosas de los trabajos, el tipo de trabajo que tenemos todos nosotros.

Y después, en la última parte vamos a hablar sobre seguros, y tengo que preguntarles anticipadamente, pedirles que me perdonen porque ustedes saben más de seguros que yo, así que por favor perdónenme

por todas las cosas que no puedo decir porque hablo polaco, pero voy a hacer lo mejor que puedo.

Vamos a hablar de la Inteligencia Artificial.

En noviembre 2022 y todo mundo hablaba sobre la Inteligencia Artificial, es un gran evento. Este evento es impredecible porque implica todo, y yo lo que les puedo decir ahora de forma positiva. Yo les mencioné que tenemos tres partes de la presentación, la de mistificación de la Inteligencia Artificial y el trabajo.

Vamos a hablar en términos simples para que podamos llegar a todas las agencias, ¿qué es esto que llamamos los modelos del idioma grande? Son los transformadores, la Inteligencia Artificial.

¿Qué hay aquí? ¿Qué hay detrás de ello? ¿Por qué nos da tanto miedo?

Ahora, lo principal sobre la Inteligencia Artificial se llama: los modelos del lenguaje, es algo que está diseñado para una comunidad y tiene un concepto subyacente desde los 50's.

Hace 45 años investigadores de IBM querían traducir del inglés al francés y del francés al inglés, y ellos inventaron algo que se llamaba aprendizaje ENGRAM, en donde buscaban la traducción del inglés al francés como un problema de predicción.

Puedo tomar una cantidad de palabras en inglés y predecir la siguiente palabra en francés, y todo esto se convirtió en una tecnología que nunca habíamos escuchado.

Pero fue la base de todos los grandes modelos que se denominaron aprendizaje ENGRAM.

Por ejemplo, el perro se comió, en español, y después predecir la quinta palabra. Ese paradigma de que tuviéramos este conjunto de cuatro palabras, si pudiéramos predecir cuál es esa quinta palabra, es algo que estuvo trabajando durante muchas décadas la Inteligencia Artificial.

La única diferencia que tenemos ahora es que está haciendo exactamente lo mismo, tomar un contexto de las palabras y predecir la siguiente palabra, excepto cuando el contexto son cuatro palabras y se amplió a 128 mil palabras, hay tantísimas palabras.

Piensen en un libro, piensen en el tamaño de eso, pero ahorita sí puedo dar la respuesta gracias a este libro, se puede predecir la siguiente palabra y luego la siguiente y escribir su propia historia de una forma efectiva, y como se pueden imaginar tener este conjunto de 128 mil palabras nos da un gran acervo para obtener la quinta palabra.

Y esto lo hacemos por medio de la aproximación, piensen en estar sentados leyendo 128 mil palabras y que yo pudiera predecir cuál es la siguiente que va a ver la persona, es una predicción de palabras.

La mayoría de la Inteligencia Artificial actualmente son pronosticadores con base en algo que los lleva de una frase incompleta a una frase completa, excepto que ahora tenemos millones de documentos, tenemos millones de idiomas, mexicano, francés, italiano, inglés y como va hacia tantos documentos entonces sería una cantidad de libros o de palabras que no podríamos ni siquiera ver en toda nuestra vida. Sin embargo, ahora tan sólo con predecir la siguiente palabra no nos lleva a una revolución.

Ayer el World Street de Journal publicó un artículo diciendo que el orden social podría colapsar dependiendo de dos compañías y si leen el artículo nos habla de cómo la Inteligencia Artificial puede destruir y la palabra es como predecir la siguiente palabra puede destruir de la tela social y yo creo que esto no lo podríamos hacer, porque es tan nuevo tomar decisiones no tiene moral, no nos regula, no tiene ticket, no tiene nada, es solamente ver como una tabla de palabras, es algo muy poderoso, pero cuando veo que la gente tiene miedo empiezo a ver que predecir la siguiente palabra no puede ser tan peligroso.

Tenemos, por ejemplo, Inteligencia Artificial para imágenes, para video. ¿La IA cómo funciona para un video? Es lo mismo, tomas una imagen por ejemplo esta pintura famosa den Bangkok y podemos ver cómo podemos reponer esta parte faltante de la pintura. Y así igual podemos someter ilustraciones, fotografías, pinturas y todo esto lo podemos conjuntar en palabras y condicionarlo en la terminación de

palabras y poder meter ahí las palabras, pero ahora podemos meter imágenes.

Por ejemplo, en vez de esta pintura de Bangkok podríamos poner una imagen de personas en una fiesta en la playa, esto lo tendríamos también pixelado, podríamos meterlo a un proceso y podríamos ponerlo también sobrepuesto a esta pintura de Van Gogh.

Sin embargo, todo esto está basado en la captura de imágenes anteriores. Todo mundo tiene una imagen de Van Gogh o una imagen de una fiesta en la playa. Entonces, el poder es muy importante.

A mediados del año pasado una imagen creada por Mit Journy es una competencia digital, y está básicamente con cuatro palabras.

Las palabras que produce la inteligencia artificial pudieron pasar el examen de la Universidad de California, que es un examen muy difícil para abogados. El 90 por ciento de los solicitantes humanos no pudieron pasar el examen. Es muy difícil. Pero para la inteligencia artificial es muy fácil. Es solamente cuestión de repetir palabras.

Si ustedes quieren entrar a como un abogado muy importante y muy competente de California, solamente tendrían que saber cómo completar estas palabras con el estilo correcto.

¿Utilizando estas palabras recientes se podría decir se pueden comer el mundo? Yo no lo creo, porque normalmente nosotros en buena parte somos repetidores. Igual los analistas, los abogados, hemos aprendido idiomas y hemos aprendido cómo hablar en términos comerciales.

Así que no podemos decir que la inteligencia artificial está regulando el mundo, sino que es especial y que solamente está repitiendo la última palabra de acuerdo a lo que ha dicho la mayoría de los abogados de Nueva York.

Entonces, espero que aquellos con inteligencia artificial, y que son propensos se lleven todo esto a casa, que pongan todo sobre la mesa, que hablen sobre las palabras. No es todo lo que está pasando, pero sí es una aproximación.

Entonces, no piensen en que la inteligencia artificial está esclavizando y destruyendo a la humanidad. La realidad es que todo se trata de lo que decimos.

Vamos a hablar un poquito de cómo funciona la inteligencia artificial. La IA se puede poner en cuatro categorías. Yo hablé mucho de la central, la creación de contenido, el análisis de contenido, que es algo muy importante para los seguros y también la toma de decisiones, algo de lo que hablaremos un poquito después.

Ahora tenemos un sitio en donde hay muchísimos usuarios que pasa todo el día analizando datos. Los investigadores, los analistas, los asociados, los doctores, jueces, fiscalistas, asesores. Es un subconjunto, pero todo esto está trabajando para que tomemos datos complejos, se haga la digestión y podamos tener un resultado. Y todo esto está explotando, porque nos lleva a un mejor análisis, porque no solamente un conjunto de estrategias, sino un gran conjunto.

Y todo esto está en Twitter, Facebook, Google Maps, en la aplicación del clima, y todo esto se puede hacer fácilmente utilizando la IA, y de esto vamos a hablar un poco más, después.

Vamos a ver algunos ejemplos sobre mercadotecnia, las personas que hacen las noticias, los políticos, los que hacen películas, los ingenieros, la gente como yo que tenemos cierta afección por el cambio, hay un gran número de personas que hace contenido para vivir, que hace contenido para ustedes, que hacen documentos, que hacen el análisis de un reporte, informe científico, y estas personas están viendo todo esto acelerado en su negocio por medio de la Inteligencia Artificial, esto está muy cercano a mi corazón.

Wiremock es mi productor para estas tarjetas de conducción. Estas son las tarjetas que utilizan los choferes de los camiones para tomar decisiones y que pueden ser decisiones tan críticas como salvar la vida.

Quedan pocas diapositivas, aquí tenemos el análisis de contenido, esto data del 2017 donde la Inteligencia Artificial nos ayudaba a identificar cánceres en la piel. Esto se publicó en la Revista Nature, y

mostraba que el found con buen ojo analítico es igual de bueno como el mejor médico para detectar cáncer en la piel, porque esta es la enfermedad más común, o tipo de cáncer más común en Norte América.

En cuanto a creación de contenidos, existe una compañía, CRESTA, centros de contacto, ChatBot's, agentes de chat para responder a las necesidades del cliente, para trabajar de forma más activa.

Estas son de siete clientes cuyos nombres no aparecen aquí, pero son bancos, empresas de telecomunicaciones, de seguros. Podemos lograr con la ayuda de la Inteligencia Artificial, ayudarlos en su trabajo.

Y finalmente, un trabajo, ese es IMO, tenemos estos carros conductores que toman decisiones de vida o muerte 10 veces en segundo, en Texas, en Los Ángeles, en San Francisco, en Phoenix Arizona, están ya en todas partes, pueden rentar un carro, llega el carro, no hay nadie conduciendo, se sientan ustedes en el asiento de atrás, le dan las instrucciones y el carro tomará sus decisiones de conducción y de ruta.

Pero hay muchísimas más posibilidades, sólo hemos visto un porcentaje pequeño de lo que puede lograr la Inteligencia Artificial y en la industria también de los seguros.

Ahora, vamos a hablar de los seguros y de la Inteligencia Artificial.

Quiero provocarlos un poquito de ver cuáles son las posibilidades. Hablando como ingeniero de cívico and Wally que normalmente ignora la realidad y lo que quiere ver es hasta dónde podemos llegar.

Esta es una diapositiva importante, veo seis áreas aquí.

Número uno, descubrimiento de la información con la Inteligencia Artificial podemos hoy en día tener acceso a datos ilimitados, básicamente descubrir nueva información que nos llevan al número dos, que es nuestro negocio, la evaluación de riesgos, cómo entendemos el riesgo y ustedes ya por 100 años en el mundo de la evolución de los riesgos no puede haber nada nuevo para ustedes, pero con la IA podemos incluso predecir riesgos.

Número tres, algo controversial, puede empezar incluso a generar productos más personalizados, en un momento se los explico.

Número cuatro, redacción de documentos, ya les mostré un ejemplo, nos ayuda a revisar cumplimiento, es como el trabajo de *back office* y también hablamos del desequilibrio en México, que nos puede ayudar la Inteligencia Artificial con nuestros clientes, nos puede personalizar, nos puede definir la posición del cliente a quien estamos hablando, saber todo esto, creo que es una buena herramienta, puede utilizarse como herramienta de adquisición o atracción de clientes y les voy a dar algunos ejemplos.

Primero, con todo lo que se escucha sobre la generación de contenido mediante Inteligencia Artificial. No hay que subestimar el otro lado de la Inteligencia Artificial, del análisis de contenido, tenemos la posibilidad de predicción, pero también podemos analizar y estructurar datos con la ayuda de la Inteligencia Artificial, con la tecnología actual, podemos revisar imágenes, cantidad de textos y la Inteligencia Artificial nos puede extraer datos estructurales que podremos utilizar para nuestra evolución de riesgos.

Tenemos como un traductor de lo no estructurado y es una enorme innovación, por ejemplo podemos analizar datos microscópicos se forman que nunca se ha podido lograr anteriormente: Datos climáticos, datos económicos, sobre guerras, sobre paz. No sé, traigo ejemplos: China, después de Taiwán, todas las fuentes de datos son cada vez mayores y es una oportunidad para que todos nosotros podamos conquistar y utilizar las mejores herramientas para tomar mejores decisiones de evaluación de riesgos. Y esto no es nada nuevo.

Estoy reforzando lo que ustedes ya saben. Lo mismo aplica a lo microscópico: Hábitos, salud individual, hábitos de consumo de gasto, hábitos relacionados con la salud.

Ahora estamos en el momento donde podemos utilizar estos dispositivos para evaluar el comportamiento individual incluso, para generar mejores modelos de riesgo, para seguros de vida, seguros médicos que nos permitan entender a nivel individual el riesgo.



Y obviamente hay límites en lo que podemos hacer, pero está abierto todo esto a ustedes y al diálogo, porque vienen más y más productos, y creo que la estrella que nos debe guiar es ser tan buenos en la evaluación de riesgos como para poder asegurar lo que pasó el día de ayer.

No es seguro lo que pasará mañana. Podemos saber tanto sobre la industria en el ambiente de los seguros. Entendemos también los riesgos que incluso se pueden eliminar.

No es posible, bueno, tal vez eliminarlos por completo. Esta es la oportunidad de llegar a otro nivel, a un nivel nuevo de definición de riesgo. Y si lo logramos, tendremos una ventaja porque los clientes no tienen los mismos datos, los competidores tampoco tienen los mismos datos y ustedes estarán en una mucho mejor posición sin importar qué es lo que estén asegurando.

Ese es un mensaje sumamente emocionante, y espero que así lo sientan también.

Hablemos de esto ahora. Es un tema favorito mío y tal vez genera un poco de controversia. Yo creo que estamos moviéndonos hacia un mundo donde los productos serán más y más personalizados, hechos a la medida.

Cuando trabajamos con cosas grandes, generales, cuando aseguramos una fábrica, por ejemplo, tenemos diferentes características. Cada cliente tiene diferentes necesidades. Pero cuando nos enfocamos en las cosas pequeñas individuos, seguro automotriz, etcétera, tienen que ser personalizados y tenemos que entender si esta persona fuma, si está no, si es obesa, si tiene hijos, si está en otra situación financiera que una persona con hijos.

Todo esto nos permite personalizar los seguros, y esto es en beneficio de ustedes y del cliente. El cliente tendrá más opciones y dirá que ustedes son una mejor compañía que cuida sus intereses y sus necesidades, y ustedes estarán cubiertos, los riesgos y también en el sentido económico, financiero.

Creo que si jugamos bien nuestro juego, esto puede convertir en ventaja, y aquí se dijo hace poco que tenemos que ver el futuro de la perspectiva de la prevención. Pero tal vez eso es lo que estaremos viendo ya en muchos campos, porque tendremos herramientas y productos específicos a las necesidades de nuestros clientes.

Como ejemplo. Antes de esta presentación me pregunté si puedo generar yo productos hechos a la medida de seguro, y aquí hablamos del marketing, puedo llegar a todas las personas, por ejemplo, en las áreas rurales que hoy no cuentan con servicio, puedo cumplir y satisfacer las necesidades de mis clientes.

Y yo creo que tenemos aquí un gran cambio que está por ocurrir en la mercadotecnia también, Chat GPT la última versión, dice la pregunta, llevar el seguro de vida, ofrecérselo a un alpinista, hay un riesgo ahí de llegar a la cima, poner a prueba este seguro, que podemos perseguir nuestras pasiones, pero en una forma que tengamos como una seguridad, paz mental y seguridad en todos los sentidos, como para un alpinista esto ha sido generado por la Inteligencia Artificial, esta imagen también fue generada por computadora.

Acá lo que se pidió al dispositivo es generar un alpinista con billetes en la mano, lo mismo para un dentista, todo generado por computadora, esta es la historia de mercadotecnia de un dentista generado por la Inteligencia Artificial, no hay nada nuevo aquí, el dentista necesita precisión, planeación, como muchas otras cosas en la vida.

Y aquí tenemos el final de un plan financiero bien estructurado para este dentista para generar una red de seguridad, ese es el idioma del dentista, lo mismo aplica al idioma de un policía que cuida la comunidad con valor y el seguro de vida es importante para él y para su familia, y también esto aplica para una madre, estas madres que son el corazón de la familia, irremplazables, el seguro de vida es el legado, asegurar el futuro, la educación, la prosperidad de los hijos sin importar lo que pase, es cuidar los sueños que reflejan, este cuidado continuo que ofrece una madre.

Es un bellísimo mensaje. Esto está hecho a la medida, está personalizado, no es una política, sino es marketing, es mercadotecnia, y son ejemplos de lo que yo pienso que la Inteligencia

Artificial nos permitirá hacer, entender a nuestros clientes a un nivel mucho más profundo.

Entregar mensajes sobre ventas, posición, seguros, cumplimiento, evaluación, incluso todo esto se unifica de una forma que sea totalmente hecho a la medida, que será -como ya les decía- en beneficio de ustedes y de sus clientes también.

Vamos a resumir en pocas palabras seis áreas que son áreas distintivas y diferentes sobre las que podemos construir en beneficio de las siguientes generaciones de seguros para hacernos más fuertes, tanto nosotros como el mundo.

La evaluación de riesgo, productos personalizados, hechos a la medida que no siempre se mencionan y que son muy importantes, elaboración de documentos, el cumplimiento y también la adquisición y atracción de clientes, son campos muy ambiciosos, pero todos están ahí listos para que ustedes entren en acción.

Yo no veo ningún otro momento más emocionante a la historia de los seguros que el actual. En el mundo tampoco yo creo que todos ustedes tienen una gran relevancia para este país, para el mundo porque el riesgo y la gestión de riesgo es un elemento tan profundamente arraigado en nuestra vida. Esa es lo que tratamos de llegar a hacer, que la gente sea productiva, exitosa y con estas nuevas tecnologías no solamente tenemos un fuerte respaldo, pero también podemos servir m mejor a nuestros clientes.

Así que para aquellos de ustedes que dicen, bueno, quién levantó la mano cuando pregunté si le tenía miedo a la Inteligencia Artificial. ¿Sigues teniendo miedo? ¿Sí? Okey, pero me encantaría saber por qué. Porque debe haber una verdad muy profunda detrás de ese temor.

Hay elementos que dan miedo a la Inteligencia Artificial, Fake News por ejemplo, creo que adiviné su temor, pueden incluso confundir a la gente, jugar con el sentido de lo que es correcto y lo que no lo es, lo que es verdad y lo que no lo es, pero cada tecnología en el planeta tiene buen uso y mal uso.

En mis libros los buenos usos prevalecen sobre los malos usos, pero obviamente tenemos que mantener los ojos abiertos, también la Inteligencia Artificial se puede usar en contra de la sociedad, pero hay que minimizar todos estos riesgos, ciertamente reconozco y muchas gracias por haber asentado con la cabeza sobre lo que son los temores.

Pero en cuanto a la perspectiva no se atoren, no les tengan miedo a los retos, vean más bien la oportunidad porque esto es algo real ya, y esto es lo que ven todos los días en su mundo, en su vida.

Y con esto quiero agradecerles su atención.

Muchas gracias.

Sebastian Thrun, tenemos una sesión de preguntas y respuestas en breve.

**Norma Alicia Rosas Rodríguez:** Muchas gracias. Qué gusto tenerlo aquí. Tal vez pareciera que es muy fácil para el hombre que creó un carro automático, utilizar la inteligencia artificial en cada campo que del negocio que se nos pueda ocurrir, es muy interesante haberlo escuchado y tenerlo aquí.

Quisiera saber, y en vista de que recibimos preguntas, ¿cuáles son las consideraciones actuales para las aseguradoras? ¿Qué deben tener en mente al adoptar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, por ejemplo, y la automatización de sus operaciones?

**Sebastian Thrun:** Yo creo que hay un imperativo ético como tecnólogos, ustedes como aseguradores para salvaguardar el mundo en el sentido literal.

La inteligencia artificial para mí es un nuevo instrumento. Es como una pala que podemos usar para buscar oro en la tierra o un dispositivo en la cocina que nos ayuda a cortar las papas en la cocina. Cada instrumento, cada tecnología, obviamente tiene sus usos y se puede abusar de ellos también.

Y con la inteligencia artificial un tema es el sesgo. El uso de inteligencia artificial representa sesgos que serán una desventaja para algunos. En los Estados Unidos hay muchos ejemplos de sesgos contra las mujeres, sobre la población nativa, afroamericana, etcétera.

Cuando se utilizan estos instrumentos hay que estar conscientes de que existan estos sesgos, y hay que utilizarlos con responsabilidad. Y esto tiene que ver con el caballero al fondo que decía temerle a la inteligencia artificial.

Cuando se le da una nueva tecnología, un instrumento como la inteligencia artificial, es deber de todos nosotros asegurarnos de que se use con responsabilidad. Y es por eso que al principio traté de explicarles qué es para mí la inteligencia artificial. No es nada mágico o amenazador, es mucho más simple y refleja las palabras cuando leemos en un documento qué es una inteligencia artificial. Es información nueva, es decir, puede ser algo razonable o puede decir algo que la gente dice también en la web, pero tal vez no sea lo que uno quiere decir. Así que hay que entenderlo juntos con sus limitaciones.

**Norma Alicia Rosas Rodríguez:** Tengo otra pregunta por acá, y dice: la Inteligencia Artificial estará a cargo de descubrir patrones y comportamientos, los humanos que solían hacer esos estudios o buscar patrones deben evolucionar también,

**Sebastian Thrun:** yo creo que la Inteligencia Artificial no debe estar a cargo. Eso sería un error.

Es un poco hipócrita lo que voy a decir, pero cuando me siento en el carro automatizado, Inteligencia Artificial la cargo, pero realmente quién está, es la compañía detrás de la creación de este dispositivo, siempre es una empresa, una compañía. La Inteligencia Artificial es sólo la herramienta, no es responsable de nada.

Por ejemplo, el uso para la evaluación para cambiar la carga de la evaluación humana a la Inteligencia Artificial, al hacerlo tenemos que tener los controles adecuados que no hayan abusos sistemáticos, y es un tema abierto que podríamos debatir por horas.

Creo que habrá también los ciberterroristas que tratarán de abusar del uso de la Inteligencia Artificial, es algo que hay que tener también en mente.

Muchas gracias.

**Norma Alicia Rosas:** La siguiente pregunta.

En su opinión, ¿cuáles son los factores clave que determinarán el éxito de las compañías en la integración efectiva de las innovaciones?

**Sebastian Thrun:** El factor clave es la apertura de los directivos, de probar nuevas cosas.

Si quiero transmitir algo hoy es esta conciencia de la apertura de probar nuevas cosas, si no las probamos nos quedaremos atrás.

También es el objetivo de los directivos ser optimistas, y esto muchas veces no se aprecia lo suficiente mente, un gran director es un gran optimista en tiempos de cambio.

No significa alocarnos, porque el factor humano sigue siendo de mayor peso que la tecnología, la tecnología avanza rápido, está en buenas manos, no se preocupen, tenemos a los cerebros más brillantes en su desarrollo, pero es su uso, y la traducción de esta tecnología en mejores prácticas comerciales lo que importa, y yo espero que todos en este salón puedan convertirlos en más optimistas con el fin de esta charla, y este ya será un logro.

**Norma Alicia Rosas:** La siguiente pregunta.

¿Cómo visualiza la intersección de la innovación y los seguros?  
¿Cómo ve su evolución para las próximas décadas, sobre todo para abordar los riesgos emergentes, amenazas cibernéticas, cambio climático, etcétera?

**Sebastian Thrun:** Igual la industria de seguro como un todo, creo que son la industria casi que más innovadora que existe en cuanto a capital humano. Ustedes permiten que la gente haga cosas y que corra riesgos, y que se recupere de ellos, que de otra manera los

destruiría, y esto es algo impresionante, son los mejores científicos del mundo en muchos niveles, no estoy diciendo nada nuevo.

En este mundo nuevo si usamos estas herramientas podemos mejorar nuestros productos, servir mejor a los clientes, gestionar los riesgos en forma mucho mejor, todo lo que hacemos de forma cotidiana es una herramienta sumamente poderosa, también obviamente hay que considerar sus implicaciones en la sociedad y me parece que no solamente es para el negocio de los seguros, sino también para la política, para los gobiernos, las compañías que nos regulan, los tecnólogos, los clientes, todos debemos trabajar en conjunto y entender qué nivel de riesgos hay aquí.

Históricamente hemos sido, bueno ustedes han sido muy buenos en esto y no tengo ninguna duda de que vaya a surgir un diálogo productivo, magnífico de esta conferencia.

**Norma Alicia Rosas Rodríguez:** Otra pregunta.

Con el advenimiento de las casas y los carros automatizados, ¿cuáles son las oportunidades y retos para las aseguradoras en términos de adaptar sus productos? Porque sería muy interesante conocer su punto de vista, considerando que no son productos de seguro tradicionales.

**Sebastian Thrun:** Sí, la parte automotriz es muy interesante, yo trabajé mucho tiempo, uno de nuestros productos es *Beimo* que les enseñé, el carrito automático, ahí se quita la tenencia, digamos la propiedad son flotas de autos automáticos que podemos llamar a través de nuestro dispositivo móvil y bajan los costos de transporte en un 50 por ciento, transporte es el segundo mayor gasto para las familias en los Estados Unidos por año y si lo podemos reducir estos 10 mil a 5 mil es un gran impacto, y las familias estadounidenses mexicanas tendrá un impacto también sobre los seguros porque va a cambiar un seguro de consumidor a uno corporativo.

Y creo que algo que se puede trabajar y estar consciente al día de hoy es que estas flotas son muy pequeñas, son cientos de carros nada más comparado con cientos de millones de carros. Así que todavía nos falta mucho, pero si no me equivoco la idea de compartir los

carros, el vehículo físico es muy bueno para la sociedad, porque necesitaremos menores coches, menores número de estacionamientos, mejora la seguridad con la ayuda de estos carros automatizados, pero sí es todo un reto.

**Norma Alicia Rosas Rodríguez:** Es muy interesante porque para las personas que trabajan esto y tratan de medir este riesgo, cómo lo vamos a asegurar, va a ser el programa, va a ser la frecuencia, la severidad de las reclamaciones.

**Sebastian Thrun:** Bueno, está mucho más allá de mi conocimiento este detalle, no soy un experto en seguros, lo que puedo decir lo que es factible, lo que yo creo, la estructura de estos seguros es algo que dejo a imaginación de todos.

Yo creo que podríamos experimentar, probar, poner a prueba diferentes formas de seguros y siendo adverso al riesgo las compañías aseguradoras que tal vez teman a primas cuando hay riesgo. Pero el mundo se va a mover cada vez más rápido, así que vamos a tener que innovar también en nuestros productos de seguro para mantener el paso.

Muchas gracias.

**Norma Alicia Rosas Rodríguez:** Ya no tengo más preguntas. No sé si alguien del público quisiera hacer alguna.

¿No?

**Pregunta:** Buenas tardes. El día de ayer, Elon Musk dijo que la inteligencia artificial será más inteligente que los humanos para el año 25, 26. Para los niños, para los adolescentes a lo mejor la inteligencia artificial será el nuevo modelo más que de los padres. ¿Qué opinas de esto?

**Sebastian Thrun:** Me encanta Elon Musk. Me encanta, pero no estoy de acuerdo por completo. Y les voy a dar mi perspectiva: La inteligencia artificial es más inteligente en muchas dimensiones que el humano. Si juegas ajedrez contra la inteligencia artificial, vas a perder



o alguna competencia. Los carros con inteligencia artificial son más seguros que cuando un humano maneja.

Si hablamos de los textos de mercadotecnia, no hay persona en la mercadotecnia en el planeta que hubiera podido generar esos textos tan rápido como la inteligencia artificial. Así que, en cierto sentido, sí es más inteligente que el humano.

Las máquinas, por ejemplo, han sido mejores que nosotros desde hace 100 años. Los carros corren más rápido que el humano. Los aviones vuelan más rápido. Los celulares nos permiten tener conversaciones a la velocidad de la luz, ni siquiera del sonido, porque podemos hablar con Australia y no tenemos que esperar horas para que el sonido pase a través del Pacífico.

Así que nuestra tarea es utilizar estas habilidades para el bien de la humanidad, para mejorar la humanidad. Es algo complementario al humano. No es para reemplazar al humano. Son nuevas herramientas que harán que el humano sea más fuerte.

Pero no veo que la inteligencia artificial reemplace la relación entre un padre y un hijo, ciertas experiencias. Aunque no creo que el trabajo de la inteligencia artificial sea reemplazarnos, sino mejorar y aumentar cosas.

Nunca un humanoide podrá reemplazar al humano. Hemos visto capacidades súper humanas, mejorar el rendimiento de ciertos procesos, pero hoy en día entre humanos tenemos problemas de obesidad, de mala nutrición. Pero cuando la gente dice que está reemplazando a los humanos, recuerden, solamente pronostica, predice la siguiente palabra, no le teman, no le tengan miedo si algo puede predecir nuestra siguiente palabra, no es tan peligroso, es mi opinión.

Elon probablemente no estaría de acuerdo conmigo, pero como es un mundo libre, podemos tener opiniones libres y yo creo que yo tengo la razón.

**Norma Alicia Rosas:** La última pregunta, por favor.

**Pregunta:** Sebastian, sé que no tiene una bola de cristal, pero quisiera conocer su visión en los siguientes 10 años en términos de innovación en la industria de los servicios financieros.

Gracias.

**Sebastian Thrun:** Yo espero haber podido transmitir un poco con mi presentación de lo que yo veo.

Si retrocedemos un paso, la humanidad tiene 300 mil años de edad. El seguro en la industria 150, 200 años, 300, 400 años de antigüedad. La industria aseguradora, pero hace 400 años teníamos esclavitud y otras cosas, pero todo el aspecto lógico, la tecnología, aviones, carros, 150 años, no más.

La luz artificial, la electricidad es reciente. Si tomamos esos 300 mil años y ver que todo lo interesante se inventó y existe desde los últimos 150, 200 años, hubo este salto, esta innovación tan increíble de la sociedad, y esto sigue creciendo en forma exponencial.

Si tomamos esto como un predictor, no hay razón para creer que la velocidad de la innovación no siga creciendo de esta manera exponencial, las tecnologías financieras también son tecnologías, en otros mercados, en cualquier lugar, esta idea de seguro, de reaseguro ha evolucionado y seguirán acelerándose en su desarrollo.

Y en cuanto a servicios, la diferencia van a ser dos cosas, el back office, ese 2.5 por ciento va a reducirse a un cuarto de porcentaje, todo va a ser automatizado, y el front office, en donde hoy podemos personalizar los productos, hacerlos a la medida, ser más inclusivos en cuanto a las necesidades de la gente que en el pasado, y si combinamos estas dos cosas tendremos innovaciones, nuevos productos que también abarca a la industria financiera.

Y no puedo decir qué es lo que va a pasar, podemos decir que es obvio, quisieron generar Uber, y mapas, y celulares, y tenemos este servicio novedoso, pero lo que vemos son las tendencias nada más.

No necesariamente sabemos hoy qué significarán, pero llegaremos al punto de poder entender el riesgo individual en una manera mucho

más personalizada, porque será más económico, significará que tendremos menos cuotas menores, la gente tendrá más sus riesgos en forma mucho más profunda, esto es lo que veo, para los seguros.

En sentido práctico el seguro de vida no ha cambiado tanto en los últimos años, se evalúan.

Y esto puede cambiar, podemos observar en la gente conforme envejece y sugerirles cómo minimizar los riesgos, cómo vivir más, cómo vivir mejor, y esto se puede ver reflejado en las primas de seguros y creo que está por llegar.

**Norma Alicia Rosas Rodríguez:** Muchísimas gracias.

**Presentador:** Un fuerte aplauso para Sebastian Thrun.

Y ahora Norma Alicia entrega su reconocimiento por su participación.

Con esta imagen lo despedimos y ya es cosa de ustedes decidir si hay o no hay que tener miedo de la Inteligencia Artificial, es una de las preguntas de esta interesante charla que nos ha brindado Sebastian.

Gracias a Sebastian, gracias a ustedes por atender esta solicitud y volvemos.

Gracias.

--oo0oo--