

Ciudad de México, 10 de abril de 2024.

Versión estenográfica de la Sesión Especializada *Tecnología y Digitalización*, durante el segundo día de actividades de la 33 Convención de Aseguradores AMIS “Asegurando un Mundo en Transformación”, llevada a cabo en la sede Expo Santa Fe.

Presentadora: Buenos días. Espero estén emocionados, al igual que yo para dar continuidad con las actividades del día de hoy.

Antes de comenzar quiero recordarles que al final de la conferencia vamos a tener una sesión de preguntas y respuestas.

Entonces, si tienen algún comentario o pregunta se les estará cediendo la palabra o bien, también pueden hacer su comentario a través de las tarjetas que nuestro equipo de edecanes estará pasándoles.

Sin mayor preámbulo daremos comienzo a las conferencias del programa de hoy; para ello invitamos a Alexander Villanueva, Director de Ventas para LATAM de Shift Technology, que suba al escenario para darnos la primera conferencia titulada “Inteligencia Artificial Generativa en Seguros, Aplicaciones y Retos”.

Bienvenido.

Alexander Villanueva: Buenos días a todos. Un placer estar aquí otra vez en la Convención de la AMIS. Vamos a hablar de un tema que muchas personas han tocado en estos últimos dos días y la verdad nos apasiona como compañía. Es sobre la Inteligencia Artificial Generativa. Van a ver que es un poquito diferente lo que es la inteligencia artificial normal y lo ideal es platicar un poco sobre entender los conceptos, entender un poquito qué involucra, cuáles son las aplicaciones y al final hablaremos sobre seguros.

¿Qué necesita una compañía para ser exitosa en esta implementación? ¿Cómo se puede hacer? ¿Qué casos de uso? ¿Qué cosas positivas y cosas negativas se pueden ver en ese tema? Porque esto nos trae retos para todas las aseguradoras y todo el mercado y la industria aseguradora.

Entonces, para arrancar, pongamos un momento en los zapatos de una aseguradora. Este caso es un caso de auto, pero pensemos que también puede aplicarse para cualquier tema de salud y vida.

Como vemos tenemos una imagen, lo que llamamos en datos un dato no estructurado porque no es texto; entonces, tenemos que tomar algunas decisiones basados en esta imagen.

Entonces, veamos toda la imagen, qué es lo que vemos normalmente, vemos un accidente, una colisión, ¿qué es lo que vemos? Básicamente es típica situación donde en un semáforo hubo un accidente entre dos coches, vemos lo único que es un modelo nuevo, es un modelo, el Tesla nuevo, el Cybertruck, que me imagino que el gobernador de Monterrey puede tener este coche por allá.

Como ven, es un accidente que vemos perfectamente normal, de día, vemos una estimación de daños, podemos hacer unos análisis de qué refacciones se pueden necesitar, vamos a hacer un análisis de cuántos costos va a costar sin ningún problema.

Entonces, imaginemos que eso lo típico que ve una aseguradora, vemos mucho que el autoajuste está muy de moda en temas de autos y también en aseguradoras de salud y vida quiere hacerlo en el futuro también para hacerlo rápido entre una experiencia muy buena de clientes.

Entonces, imagínense que vamos a recibir el tipo de información directamente de nuestros clientes y tenemos que tomar una decisión, ver el ajustador que tiene que ver, ver qué decidimos tomar, ver cobertura, si tiene póliza y todo eso.

Si ustedes ven una imagen perfectamente de día, con sombra, se ve perfecto, pero lo curioso es que esta imagen no es verdadera, es totalmente falsa, fue creada con Inteligencia Artificial Generativa precisamente.

Me imagino que muchos de ustedes han jugado, yo que soy ingeniero, soy pasante en esto y me gusta jugar con ese tipo de tecnología, es una aplicación que se llama Midjourney, el Midjourney ya tiene una

biblioteca gigante de accidentes falsos que pueden suceder, puede uno definir la marca, el auto, el color del coche y generar una imagen totalmente ficticia de un accidente y sin ningún problema yo subiré eso a mi aseguradora para que me lo pague correctamente.

Entonces, si ven esto es un reto que nos trae, donde tenemos una inteligencia artificial que nos está generando ya información y hemos de saber que precisamente lo que se llama, entiende que es ChatGPT, pero básicamente se llama Inteligencia Artificial Generativa trae retos, no solamente como aseguradora, sino también oportunidades y a los usuarios finales, es bien importante.

Vamos a platicar un poquito sobre por qué es importante, cuál ha sido el impacto y al final, como les decía, vamos a hablar un poquito para seguros, puntualmente cómo lo vamos a implementar, qué retos y cómo se tiene, un poquito como de historia para entender el impacto en Inteligencia Artificial Generativa, vemos que al nivel de hoy el mercado representa 40 millones de dólares, pero en el año 2032 va a crecer más de 42 por ciento, eso implica que el potencial de soluciones, de implementaciones que va del mercado, sobre esta tecnología puntualmente, me refiero Inteligencia Artificial Generativa va a crecer brutalmente y exponencialmente en los siguientes meses.

Si ven, es una tecnología relativamente nueva que está disponible a ustedes, si ven desde el 2022 está disponible a los usuarios, pero la opción ha sido tan grande y las oportunidades que está viendo la gente de casos de uso son tan grandes que esto va a crecer brutalmente.

Como un ejemplo, saben que hay una empresa en Estados Unidos, que el Y Combinator que ayuda a Startups a todo el tema de potenciales y ayudarles a crecer, el 70 por ciento de compañías que están aplicando actualmente a ese tipo de apoyo son de inteligencia artificial.

Entonces, es una industria que se vino para quedar y lo importante es que entendamos que no es sí lo voy a tomar, es cuándo lo tengo que hacer como aseguradora para mi implementación.

También un poquito de conceptos para que entiendan, porque mucha gente dice ¿qué es esto?, ¿cómo es el tema de ChatGPT? también un poquito de conceptos para que entiendan, porque mucha gente dice ¿qué es esto? ¿Cómo es el tema del ChatGPT? ¿Qué es OpenAI? Es bien importante saber un poquito las terminologías para que sepamos, porque yo sé que muchos de aquí no son ingenieros y no van a entender qué es todo eso que me están hablando, qué es lo que escucho en las noticias.

Entonces, inteligencia artificial es un universo gigante que se refiere al concepto amplio para las máquinas o sistemas que pueden usar tareas, normalmente que requieren inteligencia humana, básicamente, es una sombrilla gigante.

Bajo esa sombrilla tenemos uno de los subsets, que son seis subsets en inteligencia artificial que se llama el Machine Learning, es el aprendizaje automático para la creación de algoritmos y modelos que permiten los computadores tomar algunas decisiones y aprender patrones puntualmente, pero dentro de este Machine Learning encontramos lo que se llama ahora la Inteligencia Artificial Generativa, van a ver en la presentación mucho que le llamamos GenAI por sus siglas en inglés.

El GenAI se refiere a algoritmos o sistemas que pueden ya crear contenido o crear texto puntualmente, entonces, si ven antes era un tema muy complicado porque no todos tenían acceso a inteligencia artificial, pero realmente desde el tema de OpenAI se ha vuelto ya muy democrático y todo mundo tiene acceso a ese tipo de soluciones.

Dentro de GenAI tenemos lo que son los grandes modelos de lenguaje, en inglés Large Language Models (LLM) que básicamente son modelos avanzados para procesar y generar lenguaje humano, si ven, por eso mismo en ChatGPT habla mucho de los prompts, ¿el prompts qué es? Cómo la instrucción que yo le doy a la herramienta para que me den el contenido correcto y si ven hay todo ya un estudio de cómo generar mejor prompts, algo muy sencillo, hasta lo más detallado que yo puedo generar para generar realmente la salida o el out porque yo deseo.

Entonces, todo eso si ven pueden hacer el prompts en español, en inglés, en cualquier idioma y literalmente va a poder ejecutarlo sin ningún problema.

Dentro de esos Large Language Models tenemos los que llaman los GPT o el Generative Pre-trained Transformers, transformadores, son red neuronales que realmente ya son expertas, que eso lo hizo OpenAI obviamente y es lo que llamamos como el ChatGPT, entonces el GPT viene de Generative Pre-trained Transformers. Eso es lo que estamos usando, lo que mucha gente está usando en muchas aseguradoras y lo que tiene es un potencial gigante para muchas prácticas y casos de uso en la industria.

Ya un poquito entender la teoría, veamos el impacto que ha tenido el ChatGPT y un OpenAI recientemente, como han visto hay muchas tecnologías que hemos recibido en las últimas décadas, últimos años y lo importante es la adopción, ¿cuántos usuarios pueden generar rápidamente? Entonces, aquí hay un ejemplo donde vemos que tecnologías como cuánta gente demoró para usar Uber, cuánta gente demoró para usar un iPhone, básicamente y una métrica que se tiene en la industria es cuánto tiempo tomó para llegar a los 100 millones de usuarios.

Si ven tecnologías como Uber aplicaciones, tomaron seis años, el iPhone cinco años, Facebook 4.5 años, ChatGPT dos meses. Si ven fue brutal, apenas se lanzó esto en producción, apenas estuvo disponible al público, la gente se inscribió gratis inicialmente y si ven ya tiene la opción de pago para entender un poquito y empezar a usarlos porque también tenía curiosidad cómo funcionaba.

Entonces, eso demuestra la adopción tan rápida que son las tendencias y es un reto importante porque eso significa que muchas industrias ya están empezando a ver qué puedo hacer con esa nueva tecnología y cómo la puedo aplicar en casos concretos de éxito en mi industria y en mi operación.

También un poquito de la historia de la inteligencia artificial, saben que esto ha sido una jornada que ha arrancado de hace muchos años, arrancó en el año 50 donde están los conceptos básicos de inteligencia artificial, después poco a poco se vino implementando

algoritmos desde los años 90 o 2000, ya tenemos chatbots muy básicos donde la gente interactúa con ese tipo de herramientas para ofrecer servicio al cliente.

Después vino a mitad de los 2000 el tema del auge del Deep Learning y las redes neuronales, básicamente, y ya en el año 2020, 2018, básicamente, empezamos con el tema del GPT, el GPT-1 año 2018 más o menos y ahora tenemos en el 2022, bueno, 2023 ya tenemos un ChatGPT que está entrenado en más de 1.65 billones de parámetros, es bien importante, cualquier función de inteligencia artificial hay que entrenarla y que es información fuente para poder generar ese tipo de contenido.

Entonces, este fue un éxito con ChatGPT porque está entrenado en billón de información de dato, de texto, de páginas web donde hace mucho más efectivo los resultados que genera al final de la herramienta.

Entonces, realmente ofrecen muchas facilidades para diferentes áreas dentro de aseguradoras y es bien importante entenderlas, que esto tiene una muy buena potencial de beneficio a corto, mediano y largo plazo en toda la industria.

Si ya hablamos, empezando un poquito ya centrado en el tema de seguros, es importante que el GenAI lo identifiquemos con una tecnología que va a habilitar muchas cosas dentro de la aseguradora, muchos procesos, nos va a ayudar a optimizar muchas cosas y va a ser una herramienta que la tenemos que empezar a adoptar.

Entonces, Gartner siempre publica ese tipo de gráficas que le llaman el Hype Cycle, en este caso para la industria P&C, yo creo que va a ser muy similar el tema de salud y vida para aseguradoras donde muestra toda una variedad de tecnologías que ha venido implementándose en las operaciones en diferentes partes, desde la suscripción, de atención de corredores, como ya vimos los siniestros, todo eso.

Entonces, si vemos GenAI está en la etapa principal, inicial, que es el inicio de innovación. Si vemos hay otras tecnologías que ya tienen muchas curvas donde obviamente cuando hay una tecnología nueva

mucha gente lo empieza a innovar, después viene un pico de expectativas que todo mundo cree que esto va a resolver todos los problemas de la industria, después viene un poquito la solución de que realmente, no, bueno, todo lo que yo esperaba no lo puede generar porque hay limitantes, tanto técnicas como realmente de temas de infraestructura como tal o de datos, como vieron también, los datos la aseguradora es bien importante tenerlos.

Después una pendiente como de iluminación que la gente dice y entiende “ya, okey, creo que este tipo de tecnología me ayuda mucho más en esta parte de mi proceso y creo que ahí ya tiene muchos más beneficios, ya tenemos beneficios concretos con toda la inversión concretas” y al final obviamente la productividad donde ya una tecnología actualmente implementada, todo el mundo la usa y básicamente ya se volvió como estándar o benchmark de la industria.

Entonces, como ven, GenAI apenas estamos el comienzo, es un perfecto momento para empezar a usarlas y empezar a ver qué podemos hacer y como ven en naranja son casos de uso que la GenAI podría hacer en el futuro, entonces muchas cosas se pueden hacer al mismo tiempo.

¿Qué es lo importante de entender como industria? Que no estamos rezagados, apenas la gente está implementando esto, es un perfecto momento para comenzar, la idea es que las innovaciones y las industrias y compañías que empiecen a tomar ese tipo de iniciativas y empiecen a experimentar van a poder replicarse rápidamente en la industria, porque ya se va a volver el benchmark, entonces es importante empezar a arrancar.

Lo otro, lo importante es hacer interacciones, hacer casos de éxito, mirar cómo funciona, funcionó bien, si no, no lo implemento, si no qué hago para mejorarlo, es bien importante arrancar por algo y así en alguna forma bien, a conciencia.

Como ven no es importante que el negocio sea el driver de esto, no la gente de IT porque hay la necesidad y el problema puntual o el dolor que queremos solucionar y para temas de tecnología y IT viene a ayudarnos a ver cómo lo podemos hacer correctamente.

GenAI está en una posición única a nivel global para adelantarse a todas esas innovaciones, ¿por qué? Tiene unos factores bien particulares que es muy diferente a otras tecnologías que hemos tenido del pasado, es la primera vez desde la aparición del internet que tenemos una tecnología que ha impactado tantos sectores a la vez.

Entonces, es importante que, han reaccionado muchos sectores en operaciones, en marketing, en ventas, también muchas tecnologías e industrias diferentes a nivel mundial.

Lo otro, aunque esté a una fase temprana se pueden ya casos de uso concreto en el cual la gente ya lo está usando para hacer resúmenes de cierto texto abierto, empezar a hacer temas de imágenes, en temas de creación de logos, cambiar de marketing, temas de email para contactar proveedores, vendedores, todo eso, eso lo hace muy bien la GenAI.

También una cosa muy interesante, no necesita ninguna habilidad especial para empezar a utilizarla, cualquier persona la puede usar, no hay que ser experto, no hay que ser ingeniero, no hay que ser totalmente un científico de datos, ustedes pueden ya mismo empezar a usar ChatGPT, como les digo, hay una versión gratis donde pueden hacer preguntas y empezar a sacar contenido de eso.

Entonces, es bien importante y eso es algo único que otras tecnologías no permitían eso en el pasado, entonces es un reto que ayuda mucho y lo más importante también, no depende el idioma, si quiero que sea en portugués, en inglés, en español, sin ningún problema va a funcionar la herramienta.

Un tema muy interesante, los casos de uso son independientes de redes, cuando me refiero de las redes, me refiero a que temas como, no necesita temas de involucrar a otras personas que interactúen conmigo para tener resultados, básicamente, lo puedo usar normalmente sin ningún problema y yo como persona, como usuario yo voy a tener resultados beneficiosos para mí, no dependo, como decía, Twitter que me dé un like para yo interactuar, no, totalmente independiente.

Viene democrático, como decía, todo mundo tiene acceso, no hay ningún problema, son usuarios cotidianos que lo están empezando a usar y esto va a desencadenar una cantidad de casos de uso para que la gente lo empiece a usar.

Lo otro, interesante, la GenAI está en la misma categoría que smartphones y nube, con diferentes características, cuando avanzamos la tecnología disruptiva donde hemos perturbado múltiples sectores, es democrático, es fácil uso, hay casos de uso concreto y largo plazo y depende o no depende del tema de redes, como les comentaba y lo interesante, GenAI está al mismo nivel de los smartphones y la nube, entonces, todos los sectores lo están usando, todas las industrias diferentes, es democrático, cualquier persona, sea junior, senior lo va a usar sin ningún problema, es muy fácil uso, unas personas solamente necesitan unos minutos realmente para empezar a entender cómo hacer un prompts correcto y generar información.

Hay casos de uso concreto ya implementados y no depende de las redes, entonces, tenemos otras soluciones que sí tienen otro factor diferentes por el caso del GenAI es muy particular y está el mismo tema que smartphone y la nube y me imagino que aquí todos ya tienen un smartphone, entonces sí ven que es muy normal.

Ya en temas de seguros, como vieron y el ejemplo inicial que les presenté, tiene casos positivos y casos negativos de uso y tenemos que estar preparados y entender lo que implica cada uno porque es el reto que tenemos como industria por responder, porque como les digo, no es que si queremos usarlo, no, es que ya lo tenemos que usar porque los usuarios lo deben de usar.

¿Al corto plazo qué hemos visto? Hay muchas mejoras en productividad, como les digo, la inteligencia artificial es muy buena en temas de actividades recurrentes, lo que sucede mucho es que, por ejemplo, cuando hay un siniestro, una persona con experiencia va a tomar un criterio muy diferente a una persona sin experiencia y eso es muy complicado replicarlo con gente, en cambio con soluciones tecnológicas los temas que va a ser siempre coherente, inconsistente, que es bien importante.

Entonces, en todo el tema que es resumen de contenido, coordinación ya tenemos mucho texto abierto en muchos formatos, entonces, la gente de Inteligencia Artificial Generativa nos va a ayudar muchísimo a buscar los puntos importantes de todo ese texto que me envió el cliente, que es realmente lo importante y lo que me afecta a mí en determinar la póliza, un mapeo de daños, todo el cumplimiento de normativa, todo el tema de lavado de dinero, esto hace muchos checks muy rápido, puede validar listas negras, listas del FBI, listas globales de terroristas en este caso y eso no lo puede hacer una persona a nivel manual rápidamente y todo el tema de lenguajes para las multinacionales, si tenemos algún español, queremos ahora en inglés, algo en portugués, va a ser muy rápido por implementarlo de una forma bastante sencilla.

En el corto plazo también de negativos, documentos e imágenes, esto se llama el Deepfake, Deepfake realmente se determina cualquier imagen o contenido creado por inteligencia artificial, que es falso, entonces, como les mostré, esa imagen ya la pueden crear hoy mismo con su cuenta de Midjourney y cualquier cliente lo pondría enviar para que hagan la evaluación.

Poco a poco van a ver más formatos disponibles y todo eso. Al mediano plazo, como industria tenemos todo el tema de la cuestión de accidentes, todo el tema de agentes virtuales, con chatbots mucho más inteligentes y el lado negativo todo el tema de ingeniería e identidad, sabes que la identidad de las personas es bien importante y empieza a protegerla bastante.

A largo plazo la cuestión generativo para la (...) de contratos, podemos inclusive usar para el tema legal todo el tema de Inteligencia Artificial Generativa, todo el tema MetaVerso y a nivel negativo todo el tema de los malware que puede ver en Inteligencia Artificial Generativa.

¿Cómo las aseguradoras pueden aprovechar todo esto? Bien importante, identificar casos de uso, yo sé que tenemos muchos problemas como industria, tenemos muchos dolores de cabeza, enfoquémonos en uno puntualmente y empecemos por cambiar cómo lo podemos relacionar.

Evaluemos el costo y el valor, el valor de la inversión, cuánto tenemos que invertir, cuánto esperamos retornar de ese tipo de implementaciones.

Lo último, evaluemos los riesgos, todo el tema de riesgos es bien importante por el tema de la confidencialidad y privacidad de la información, como saben, mucha gente empezó a hacer OpenAI o ChatGPT para temas confidenciales de las compañías, subieron códigos, subieron campañas publicitarias y no tenía en la mente que eso ya es de dominio público, entonces es bien importante todo el tema de privacidad de la información, de los datos y usar una instancia segura de OpenAI, más importante, buscar proveedores y partners con experiencia que le puedan ayudar en todo eso porque así como aseguradoras es muy complicado tener todo este tipo de conocimiento internamente.

Limitaciones actuales, hay temas de datos, de memoria y de matemáticas, de datos porque tenemos mucha información y es muy complicado hacerlo ahora y por eso si ven NVIDIA con sus procesadores, están generando todo el tema de cómo hago un procesador mucho más rápido para que maneje toda la información.

Entonces, cuando tengo tema de video, audio o muchas páginas, lo puedo convertir en algo natural, puede ser una forma de hacerlo por ahora, tengo muchos documentos que ocupan muchas páginas, entonces, la memoria es limitada, en mi sistema tratemos de usar modelos del LLM que se la envíen con documentos o temas de matemáticas.

Para el tema de evaluación de costo medio de siniestros, todavía son limitado, miremos cómo podemos hacer motor basado en reglas o con modelos generales de LLM para mejorar ese tipo de cosas y nos genera muchos riesgos, ¿cómo atacarlos? Temas de éticos, como decíamos, todo el tema de población, queremos que siempre tomen la misma decisión, dependiente y las personas de raza diferente, religión diferente, viene de un área diferente es bien importante, todo el tema de alucinaciones, alucinaciones de inteligencia artificial significa que creó un contenido basado en totalmente falso, entonces, es bien importante limitarlo por el tema de los datos, plagio, mucho, entramos aquí en México, encontramos mucho ese tema.

Privacidad, como les comentaba, es súper importante y todo el tema de la explicabilidad también es importante.

Al final cuando vayan a ver a un proveedor enfóquense siempre en tres pilares: seguridad, efectividad, escalabilidad. Seguridad, temas de sesgos, como les decía, temas de ética, cumplimiento, seguridad de los datos, efectividad, casos de uso, experiencia al seguro y en escalabilidad todo el tema de los datos, todo el tema de los prompts y cómo se desempeña en los resultados finales de forma correcta.

Al final un checklist bien sencillo, cuando evalúen algún tema de implementar Inteligencia Artificial Generativa, seguridad y escalabilidad. Tengo los modelos de datos y avisos internados en datos en seguros, bien importante, no me sirve una inteligencia artificial genética sino que tiene que ser algo que entienda qué es una póliza, un siniestro, todo eso o si no van a tener muchos problemas.

Casos de uso concreto, hay modelos ya más maduros para mitigar las limitaciones, el proveedor tiene experiencia en implementar proyectos con (...) y tiene una infraestructura escalable para yo ir creciendo, porque obviamente si tengo un caso exitoso voy a ir creciendo y necesitarlo a nivel masivo básicamente.

Sería para mayor información, con gusto pueden escanear el QR, tiene más información por parte de SHIFT sobre inteligencia artificial y cualquier pregunta que tengan, más que a la orden y muchas gracias por el tiempo.

Presentadora: Muchas gracias, Alexander, por esta plática tan interesante.

Si alguien tiene, vamos a iniciar con la sesión de preguntas y respuestas, por si alguien tiene algún comentario o duda, si nos ayudan levantando la mano para poderles compartir el micrófono.

Pregunta: Hola. Tengo una duda, hablas de democratización y lo comentas como en una parte de: “ah, bueno, porque tenemos un smartphone y demás”, que la tecnología está abierta y está democratizada porque cualquiera lo puede usar, pero también

estamos considerando, por ejemplo, infraestructuras en países en donde la tecnología no está tan avanzada, en donde estos teléfonos o estos smartphones que nosotros que estamos en este evento sí podemos tener. Hay lugares en donde no hay esa apertura.

¿En qué punto esta inteligencia artificial o esta tecnología puede de verdad ser democratizada?

Alexander Villanueva: Obviamente cuando la democratización en ese sentido era que sí, mucha gente tiene acceso, como vimos también en México el acceso a los celulares ha sido, ha incrementado cada vez más, sobre todo, cada vez más.

Entonces, permite que más gente dé acceso, claramente, siempre hay limitantes poco a poco, pero si ves, lo interesante es que no hay que ser experto y eso me parece un tema de democrático, no hay que saber algo de ingeniería, de científicos de datos, sino cualquier persona, un contador, un abogado puede empezar a usarlo.

Entonces, también veámoslo de ese punto de vista, no solamente los expertos tienen acceso, si eso era antes con la inteligencia artificial en solución anteriores, cuando tú quieres implementar y es un experto, necesito un experto aquí que me ayude a ver cómo lo implemento. En ese sentido GenAI cualquier persona puede usarlo, gente en la escuela, los de la escuela ya lo están empezando a usar porque saben también que la creación de contenido es un tema, es un reto que queda a escuelas para ver cómo yo identifico si un contenido es real o un contenido falso.

Entonces, digamos, digámoslo en los dos niveles, tema acceso a la tecnología, pero también tema acceso de los roles, las personas y el perfil de personas que cuente el acceso a ese tipo de herramientas que no es limitado, cualquier persona lo puede tener, digamos que en ese sentido es cuando platicamos de democratizar o democratización de este tipo de tecnología a disponibilidad para las personas.

Pregunta: Muchas gracias, Alexander.

Bueno, sin duda esto genera muchas oportunidades para nosotros los aseguradores, pero al mismo tiempo la primera imagen me viene a la

mente que genera muchísimos riesgos también, probablemente en salud, en los ramos de daños, en autos, sin duda, y obviamente el mercado afuera también se mueve muy rápido, hay muchos jugadores no oficiales, digamos, en el mundo de los seguros que son muy nocivos para las mortalidades.

¿Qué cosas tendríamos que incorporar de manera inmediata en las aseguradoras para protegernos de esto? Ya hablabas un poco de que antes la tarea la buscaban en el Rincón del Vago, ahora la buscan en ChatGPT y se está tratando de cuidar que efectivamente la tarea la haga el alumno y aquí lo que nosotros quisiéramos cuidar es que, efectivamente, los eventos suceden como el cliente nos dice que suceden.

¿Qué recomendarías al gremio asegurador para protegernos de esta situación?

Alexander Villanueva: Digamos que hay muchas herramientas disponibles, hay muchos proveedores que ya ofrece ese tipo de servicios, obviamente como nosotros lo ofrecemos, más que todo concientizarnos, entender que es una realidad, que se represente ese mensaje para que sean conscientes de que esto no es que ya me lo estoy creando y yo soy experto y lo hice después de invertir no sé cuántas horas de desarrollo. No, lo hice en segundos, en minutos, literalmente.

Entonces, entender que hay muchas fuentes de información que van a tener este tipo de disponibilidad para el usuario final; entonces, sabemos que el cliente hoy en aseguradores quiere que sea la ya más fácil, yo cuando quiero reportar un siniestro quiero hacerlo sencillo, quiero hacerlo rápido, quiero evitar, es decir todo pasar a mi teléfono ideal, evitar formatos a mano, al respecto de todo eso.

Entonces, primero crear conciencia, buscar proveedores y partners que me puedan ayudar a detectar todo este tipo de cosas, estoy viendo el tema de automatizaciones de siniestros, ver cómo yo puedo ayudar con un partner que me detecte si esta imagen es válida o no, porque obviamente ustedes ven la imagen, pero si muchas personas evitan ver lo que se llama el metadata de la imagen, lo que está detrás de la imagen que es la huella digital, cuándo fue creado, qué software

se usó para crearlo, a nivel de localización literalmente dónde fue creada, si fue creado en México o en China, uno ve muchos temas cuando vemos imágenes que fue en China, dice: “no, esto no fue creado aquí en México”.

Entonces, primero que todo entender que eso ya es una realidad, mirar qué partner y para el proceso puntual que yo quiero hacer, qué partner me puede ayudar para detectar eso y a nivel yo como aseguradora asegurarme que el tema de la privacidad, como le decía el checklist, la privacidad, eficiencia, escalabilidad, que ese proveedor me pudiera ayudar es suficiente para lo que yo estoy buscando.

Entonces, es un reto totalmente, tanto para el usuario final como para la aseguradora, pero yo creo que lo importante es empezar a hacer conciencia y que todos los niveles la compañía entienda que es una realidad y que nos va a afectar queramos o no queramos.

Pregunta: Qué tal, buenas tardes.

Una pregunta, ¿SHIFT utiliza las LLM como ChatGPT, OpenAI o alguna otras o tiene una propietaria?

Alexander Villanueva: Usamos precisamente, es público, tenemos una partnership con Microsoft, entonces empezamos del tema de privacidad de OpenAI, pero privado con Azure, eso hace que todo sea limitado, todo sea privado y seguro porque no usamos la versión pública obviamente por tema de seguridad y como es una empresa francesa estamos legislados por la normativa europea.

Como saben, Europa sacó hace unas semanas la legislación sobre inteligencia artificial para evitar todo eso, entonces, como estamos nuestro (...) en Francia, ya lo estamos cumpliendo también con el tema de protección de información, con GDPR, lo estamos haciendo, pero para tu pregunta es un tema con Microsoft que lo están usando privado para cada cliente.

Presentadora: Muchísimas gracias por su participación, Alexander.

A nombre de la Asociación y del sector te agradecemos mucho por esta conferencia, muy complementaria a todo lo que hemos estado

viendo durante la Convención y bueno, muchas gracias a todos los participantes.

Les recordamos que vamos a tener un breve receso de cinco minutos. Entonces, bueno, ahorita los vemos.

(Receso)