

# SHIFT

## EL PASADO, PRESENTE Y FUTURO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN SEGUROS

---

**ÉRIC SIBONY**

Chief Scientist and Co-founder,  
Shift Technology

[www.shift-technology.com/es](http://www.shift-technology.com/es)

# IA: de la gran pantalla a la sala de juntas

Inteligencia artificial. ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando lee este término? ¿Es HAL 9000 diciéndole con calma y frialdad a Dave «lo siento, me temo que no puedo hacer eso» por miedo a poner en peligro la odisea espacial? Puede que piense en el joven Haley Joel Osment interpretando a un niño robot que ama y que busca su lugar en el mundo al no ser humano, pero tampoco una máquina. O quizás la asociación que haga sea un poco más reciente y haya pensado en Ex\_Machina y su thriller psicológico del Test de Turing. Obviamente, esto no es una lista exhaustiva de cómo la IA se ha presentado en la gran y la pequeña pantalla y en innumerables novelas e historias, pero puede servir para dar cierto contexto que resulte interesante.



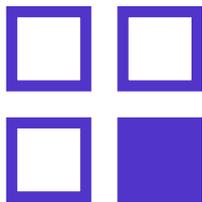
imaginar un mundo de ordenadores con consciencia, robots con sentimientos y todo lo demás. Y, aunque

La omnipresencia de los ejemplos de IA en la cultura popular ilustra claramente que a los humanos nos fascina la idea de una inteligencia artificial y sus diferentes implicaciones transformadoras. Solo hay que

la perspectiva de Hollywood acerca de la IA se suele inclinar hacia lo fantástico, pone de manifiesto un paralelismo interesante con el mundo de los negocios. Tanto en la sala de juntas como en la tienda, se percibe un interés cada vez más notable sobre el potencial que presenta la IA a la hora de transformar la manera en la que hacemos negocios. El sector de seguros no es diferente y, en muchos aspectos, es el candidato ideal para la evolución que aporta la inteligencia artificial.

**“ La omnipresencia de los ejemplos de IA en la cultura popular ilustra claramente que a los humanos nos fascina la idea de una inteligencia artificial y sus diferentes implicaciones transformadoras.”**

# Experiencia humana aumentada, no sustituida



En pocas palabras, la IA trata replicar, amplificar y mejorar el proceso humano de toma de decisiones mediante el uso de máquinas. La auténtica IA puede emplearse eficazmente tanto en tareas cotidianas y repetitivas

como, y cada vez más, en aquellos puestos que exigen una mayor capacidad de síntesis de datos y toma autónoma de decisiones. Esa es una de las principales razones por las que la IA ofrece una enorme capacidad de aplicación para satisfacer los requisitos de la industria de los seguros. Tomemos, por ejemplo, el proceso de siniestros. La típica compañía de seguros emplea a cientos, si no a miles, de personas como gestores de siniestros. Y, a simple vista, las tareas que deben realizar a diario parecen bastante simples: recibir los siniestros que han presentado los asegurados, revisarlos detalladamente, apartar aquellos que parezcan sospechosos y que requieran de una investigación y/o recomendar el pago de aquellos siniestros que tengan sólidos fundamentos.

**“ La auténtica IA puede emplearse eficazmente tanto en tareas cotidianas y repetitivas como, y cada vez más, en aquellos puestos que exigen una mayor capacidad de síntesis de datos y toma autónoma de decisiones. ”**

Pero, en realidad, no es tan sencillo. Cada paso del proceso de adjudicación de siniestros exige tomar una decisión (o una serie de decisiones) acerca del siniestro a la que solo se puede llegar formulando las preguntas adecuadas de forma inteligente, en el momento oportuno del proceso, recopilando toda la información pertinente y aplicando posteriormente todos los conocimientos sobre el siniestro en cuestión.

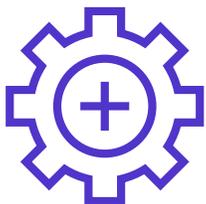
Por ejemplo: ¿cubre la póliza del asegurado la pérdida reclamada? ¿Cumple dicha pérdida con los parámetros que se describen en la póliza? ¿Cubre la póliza la pérdida en su totalidad o solo parcialmente?

¿Es la pérdida responsabilidad de la compañía aseguradora o se trata de una oportunidad de subrogación? ¿Se requiere información adicional del asegurado para continuar con el proceso del siniestro? ¿Alguna de las circunstancias en el contexto del siniestro parece sospechosa? En caso de que así sea, ¿por qué? Si el siniestro es sospechoso, ¿hay posibilidad de que las acciones del asegurado sean malintencionadas o solo consecuencia de un posible malentendido de su póliza? Y estas son solo algunas de las preguntas a formular en el proceso de los siniestros.

En función de la situación y del tipo de seguro (por ejemplo, la información necesaria para adjudicar correctamente un siniestro de vehículo es en gran medida distinta a la de un siniestro médico), existen decenas de decisiones que podría tomar una empresa aseguradora por cada siniestro. Multiplíquelas por los cientos o miles de gestores de siniestros que trabajan para las compañías de seguros de todo el mundo y verá que el capital intelectual invertido en el proceso es abrumador.

Ahora, imagínese lo que podría suceder si muchas de esas decisiones pudiesen respaldarse y agilizarse mediante el uso de máquinas. Directamente, los siniestros válidos se procesarían de forma precisa y eficiente con ninguna o sin apenas necesitar interacción humana. Es posible que los siniestros sin fundamentos sólidos se identificaran con mayor frecuencia y precisión. Los gestores humanos de siniestros, por tanto, se verían liberados y podrían dedicar su tiempo, energía y experiencia a los siniestros más complejos. Así, el proceso de siniestros se optimiza y la satisfacción de los asegurados aumenta. Y mucho de esto es posible hoy en día gracias al uso correcto de la IA al proceso de siniestros.

# De lo ordinario a lo extraordinario

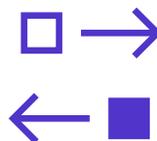


Pero ¿cómo sería en realidad? ¿Cómo puede «aplicar de forma adecuada» una compañía de seguros la inteligencia artificial a un proceso que actualmente dominan los seres humanos? Ya

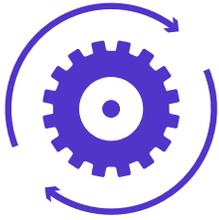
se ha determinado que la IA trata básicamente de respaldar un proceso de toma de decisiones. En este contexto, es fundamental comprender que la IA es una herramienta, no una «solución» en sí misma. Es una pieza del rompecabezas que se debe colocar de manera que cumpla con los requisitos empresariales específicos, como la detección de los fraudes o la automatización de siniestros, normalmente bajo la forma de una implementación de software. Es la IA subyacente la que se ocupa de ingentes cantidades de datos, les encuentra sentido y permite que el software los presente de forma práctica para el gestor de siniestros, o incluso gestiona la reclamación sin necesidad de intervención humana para deleite del asegurado.

Para ello, la IA tiene que ser capaz de comprender miles de fuentes de datos. ¿Puede leer la póliza del reclamante para saber lo que cubre y lo que no? ¿Sabe diferenciar entre una foto de un parabrisas y otra de un faro delantero? ¿Puede comparar la fecha de un siniestro con los patrones atmosféricos conocidos de la zona para saber si hubo una tormenta notable cerca del asegurado? De forma similar, ¿puede determinar si una foto se ha tomado días, semanas o incluso meses antes de la fecha del siniestro, o si la foto de los daños proviene de una fuente aleatoria de Internet?

“¿Cómo puede «aplicar de forma adecuada» una compañía de seguros la inteligencia artificial a un proceso que actualmente dominan los seres humanos?”



# Una máquina debe saber sus limitaciones



Incluso aunque la respuesta sea «Sí» a todas estas preguntas, ¿puede la IA conectar los diferentes datos necesarios para devolver decisiones empresariales sólidas? Y lo que es igual de importante, ¿es suficientemente inteligente como para saber cuándo decir «No lo

sé» e involucrar a los gestores humanos de siniestros en el momento adecuado? Si vamos a darles a las máquinas el poder de tomar decisiones que pueden repercutir no solo en el propio negocio, sino también en cómo lo perciben los clientes, debemos hacer hincapié en que la IA proporcione resultados fiables de forma consistente y que ceda los casos a los gestores humanos con experiencia cuando corresponda.

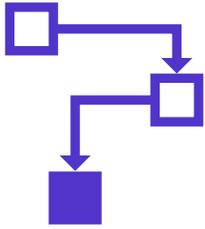
**“ No se trata solo de la detección de fraudes o la automatización de siniestros; la IA se puede aplicar para mejorar muchas y diferentes partes del negocio de los seguros. ”**

Cuando se piensa en las decisiones generadas por máquinas, tanto si podemos fiarnos de su calidad como si no, debemos tener en cuenta siempre que no toda la inteligencia artificial se crea de igual forma. La IA está basada en algoritmos, que son un proceso o conjunto de reglas que se siguen para realizar cálculos u otras operaciones de solución de problemas. Por tanto, es lógico pensar que una IA será tan buena como lo sean sus algoritmos. Por desgracia, son muchas las ocasiones en las que vemos

algoritmos que se desarrollan para solucionar un problema único y monolítico. Lo normal es que este enfoque lleve a resultados poco óptimos. Y, al mismo tiempo, este hecho contribuye a la percepción de que la IA es una solución opaca. La mejor manera de proceder sería examinar los distintos componentes que intervienen en la solución del problema y desarrollar algoritmos enfocados en esas partes «deconstruidas». Al igual que al montar un rompecabezas, este enfoque ayuda a garantizar que las piezas individuales se conectan como deben y contribuyen a crear la imagen completa.

Aun así, no es suficiente con tan solo deconstruir las dificultades y los algoritmos en partes. Se necesita tener un claro conocimiento de los tipos de resultados que más beneficiarán al negocio. Por ejemplo, si el problema empresarial que el asegurador trata de solucionar es cómo detectar las posibilidades de que surjan fraudes en el proceso de siniestralidad, es fundamental que exista un algoritmo diseñado para comprender los datos que describen o identifican un comportamiento. Para otros aspectos en el sector de los seguros, (digamos, por ejemplo, la cobertura) la identificación de un comportamiento individual podría ser menos importante que saber si el cliente vive en un área con tendencia a sufrir fenómenos atmosféricos extremos. Y es esta flexibilidad una parte esencial de lo que convierte a la IA en un factor fundamental para la transformación del sector de los seguros. No se trata solo de la detección de fraudes o la automatización de siniestros; la IA se puede aplicar para mejorar muchas y diferentes partes del negocio de los seguros. Una vez que conozca la oportunidad que desee abordar, lo más probable es que haya datos disponibles y algoritmos que pueda desarrollar para aprovechar la situación.

# El fraude y los siniestros son solo el principio



Mientras que la relación entre la IA y la detección de fraudes se entiende medianamente bien en el sector de los seguros, ese es solo el punto de partida. El uso de IA para respaldar la automatización de siniestros es

el siguiente paso lógico. La idea es que un asegurado pueda iniciar una reclamación, proporcionar la información relevante, que esa información se verifique rápidamente y que la reclamación se cierre y abone sin intervención humana por parte de la compañía de seguros. Se trata de un concepto fascinante e impulsado por la IA en cada una de las etapas del proceso. En el primer aviso de pérdida (FNOL, por sus siglas en inglés), es la IA quien determina si el cliente está realmente asegurado y si la póliza cubre la pérdida. Plantea la pregunta y determina si el asegurado ha proporcionado toda la información adicional necesaria. ¿Es sospechoso el siniestro y/o existe evidencia de fraude? ¿Existen aspectos más complejos relacionados con el siniestro que indiquen la necesidad de que un gestor de reclamaciones humano se haga cargo? Es por todo esto que, para las aseguradoras que trabajan activamente con el objetivo de transformar la experiencia de los asegurados, la IA es la respuesta perfecta.

La detección de los fraudes y la automatización de siniestros son solo dos de las áreas en las que la IA podría incorporarse de forma natural. Existen varias formas en las que se puede utilizar la IA para ayudar

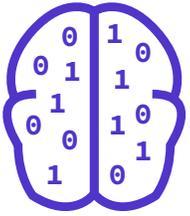
a las aseguradoras a administrar todo el ciclo de vida de las pólizas, desde la cobertura y el punto de venta, pasando por el proceso de siniestros, hasta el

**“ Debemos hacer hincapié en que la IA proporcioner resultados fiables de forma consistente y que ceda los casos a los gestores humanos con experiencia cuando corresponda. ”**

momento de la renovación de la póliza. Mediante un enfoque basado en la IA para administrar el ciclo de vida de las pólizas, las aseguradoras pueden conocer verdaderamente a sus clientes y tomar mejores decisiones relacionadas con los siniestros actuales, e incluso con la póliza, en el futuro.

¿Se puede denegar un siniestros vigente (aunque sea legítima) porque el asegurado haya malinterpretado sustancialmente información crítica a la hora de presentar la solicitud? ¿Debería el asegurador no renovar la póliza? ¿O sería más beneficioso renovar la póliza con una nueva tarifa premium? Por el contrario, ¿es el asegurado un cliente valioso que podría ser el candidato ideal para nuevos productos y servicios, consideraciones premium o simplemente se le reconoce como cliente VIP? Estas decisiones pueden tomarse de forma acertada únicamente cuando toda la información está disponible, y las conexiones y correlaciones entre los datos se examinan en su totalidad. Ese es el potencial de la IA.

# El futuro de las aseguradoras cuenta con la tecnología de la IA



La IA y la industria de seguros están viviendo un momento interesante. Aunque se haya malinterpretado y ridiculizado por ser el término de moda, la inteligencia artificial está ganando tracción en el sector. Estamos

llegando al punto de inflexión en el que las aseguradoras empiezan a entender qué repercusión puede tener la IA en varios aspectos del negocio y quieren hacer algo al respecto. Las aseguradoras valoran de forma activa dónde se percibirá el mayor impacto y aplican estrategias para fomentar el valor del negocio.

**“ La IA es cada vez menos un experimento y más un imperativo estratégico para la creación de nuevas oportunidades de negocio.”**

Al mismo tiempo, debemos ser conscientes de que usar IA en las dificultades a las que hace frente el sector de los seguros es todavía una idea bastante nueva. Existe un enorme interés en la transformación digital y la modernización. Las aseguradoras quieren deshacerse de la idea de que son demasiado tradicionales, que tienen

unas bases demasiado rígidas o de que son demasiado lentas en sus procesos, y desean realizar cambios significativos en su forma de operar. Es decir, que están abiertas a nuevas ideas y a formas de pensar novedosas. Las compañías de seguros más ambiciosas están creando unidades de negocio completamente nuevas que tienen al frente un director de innovación (CIO) o un director de transformación digital. Apenas se hablaba de este tipo de puestos hace tan solo cinco años. Y, aunque estos puestos no son omnipresentes, están en vías de ser tan habituales como el de vicepresidente de reclamaciones o director de la unidad especial de investigación. La IA es cada vez menos un experimento y más un imperativo estratégico para la creación de nuevas oportunidades de negocio.

Nos encontramos a los comienzos del impacto de la IA en el sector de los seguros. A medida que surgen más casos de éxito entre las primeras incursiones de uso de la IA para la creación de nuevas oportunidades, su implementación se presenta como la consecuencia natural. Las aseguradoras conocerán mejor qué procesos empresariales les ceden a la IA y cuáles pueden abordarse desde enfoques diferentes, pudiendo centrar su energía en aquellos proyectos de IA que les proporcionarán mayores beneficios a la empresa y a sus clientes, transformando en última instancia el sector.

# Acerca de Shift



**Éric Sibony** es cofundador y director científico (CSO) de Shift Technology, un proveedor de soluciones de detección de fraudes y de automatización de siniestros basadas en IA para la industria de seguros a nivel mundial. Desde la fundación de la empresa, Éric ha supervisado el diseño de la solución y su evolución, además de la I+D de los algoritmos que utiliza. Cuenta con un doctorado en Machine Learning.

## SHIFT

### Acerca de Shift

Shift Technology ofrece las únicas soluciones nativas en IA, para la optimización y automatización de decisiones creadas específicamente para el sector asegurador. Shift Insurance Suite (conjunto de soluciones de seguros de Shift) ayuda a automatizar la tramitación de siniestros y agilizar la contratación de pólizas de manera efectiva mediante la gestión de varios procesos críticos a lo largo del ciclo de vida de la póliza. Shift ha analizado miles de millones de siniestros y ha recibido el galardón Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award 2020 de Frost & Sullivan.

Para obtener más información, consulte [www.shift-technology.com/es](http://www.shift-technology.com/es)