

# Seguros Digitales e Inteligentes

20 de julio de 2021

Funcionarios del Sector Asegurador, A.C.





## Nuestra ponencia



- ▶ Qué es promesa y qué es realidad de la Inteligencia Artificial
- ▶ Qué aplicaciones tienen madurez *enterprise-grade* para ser aplicada a la industria aseguradora en México
- ▶ Cuáles son los condicionantes típicamente olvidados para que su implantación sea exitosa

# ¿Qué crees que tardará más en ser realizado con Inteligencia Artificial?

Componer una canción

Diagnosticar cáncer

Escribir reportes financieros

Elegir un 11 titular 🏈

Influir en tu voto

Escribir un poema



# Vivimos en un sector con exceso de expectativas



**50%**

de los trabajos pueden automatizarse con las tecnologías actuales "enterprise grade".



**15%**

de los puestos de trabajo en Hispanoamérica se automatizarán durante los próximos 5 años.



**79%**

de las grandes empresas de Hispanoamérica han lanzado programas de AI.

La contingencia aceleró la transformación del sector entre...

5 y 7

años



# ¿Qué roles espera el sector asegurador que se digitalicen?



## Insurance agents

92%

**Will "Insurance Sales Agents" be replaced by AI & Robots?**

It's highly likely this occupation will be replaced by robots/AI. However, workers may be able to take some comfort in the results from our poll, which shows a 57% chance of automation within the next 2 decades.

## Claim adjusters and Investigators

98%

**Will "Claims Adjusters, Examiners, and Investigators" be replaced by AI & Robots?**

It's highly likely this occupation will be replaced by robots/AI. However, workers may be able to take some comfort in the results from our poll, which shows a 59% chance of automation within the next 2 decades.

## Insurance Underwriters

99%

**Will "Insurance Underwriters" be replaced by AI & Robots?**

It's highly likely this occupation will be replaced by robots/AI. However, our poll is less clear, and shows a 71% chance of automation within the next couple of decades.

## Insurance Claims and Policy Processing Clerks

98%

**Will "Insurance Claims and Policy Processing Clerks" be replaced by AI & Robots?**

It's highly likely this occupation will be replaced by robots/AI.

## Actuaries

21%

**Will "Actuaries" be replaced by AI & Robots?**

There is a small chance this occupation will be replaced by robots/AI. This is further validated by our poll, which suggests a 34% chance of automation within the next 2 decades.

Ya vemos a nivel global un entorno muy competitivo ...

## Tradicional



Trajes a la medida



Acompañamiento



Altos costos de adquisición



Manejo de excepciones



Altos costos operativos



Pocos datos para analítica avanzada

## Digital



Autoservicio



Masivo



Estándar



Servicio Deshumanizado



Datos como activo digital



Eficiencia en costos

... con tendencias claras acorde a segmentos y tipos de movimientos.



Tradicional

Digital

EY Agentes del Futuro

80%

...Consideraría ceder actividades de servicio para enfocarse a las personas y ventas.

77%

...valorarían herramientas que identifiquen automáticamente oportunidades en su portafolio

63%

...valorarían herramientas ilustrativas (intuitivas) que les ayuden a vender

50%

...resalta la necesidad de nuevos e innovadores productos para el crecimiento de su portafolio

90%

...realizan conversaciones con diversas compañías en su proceso de ventas

60%

...mencionan que su decisión de vincularse a una Aseguradora depende de sus herramientas

43%

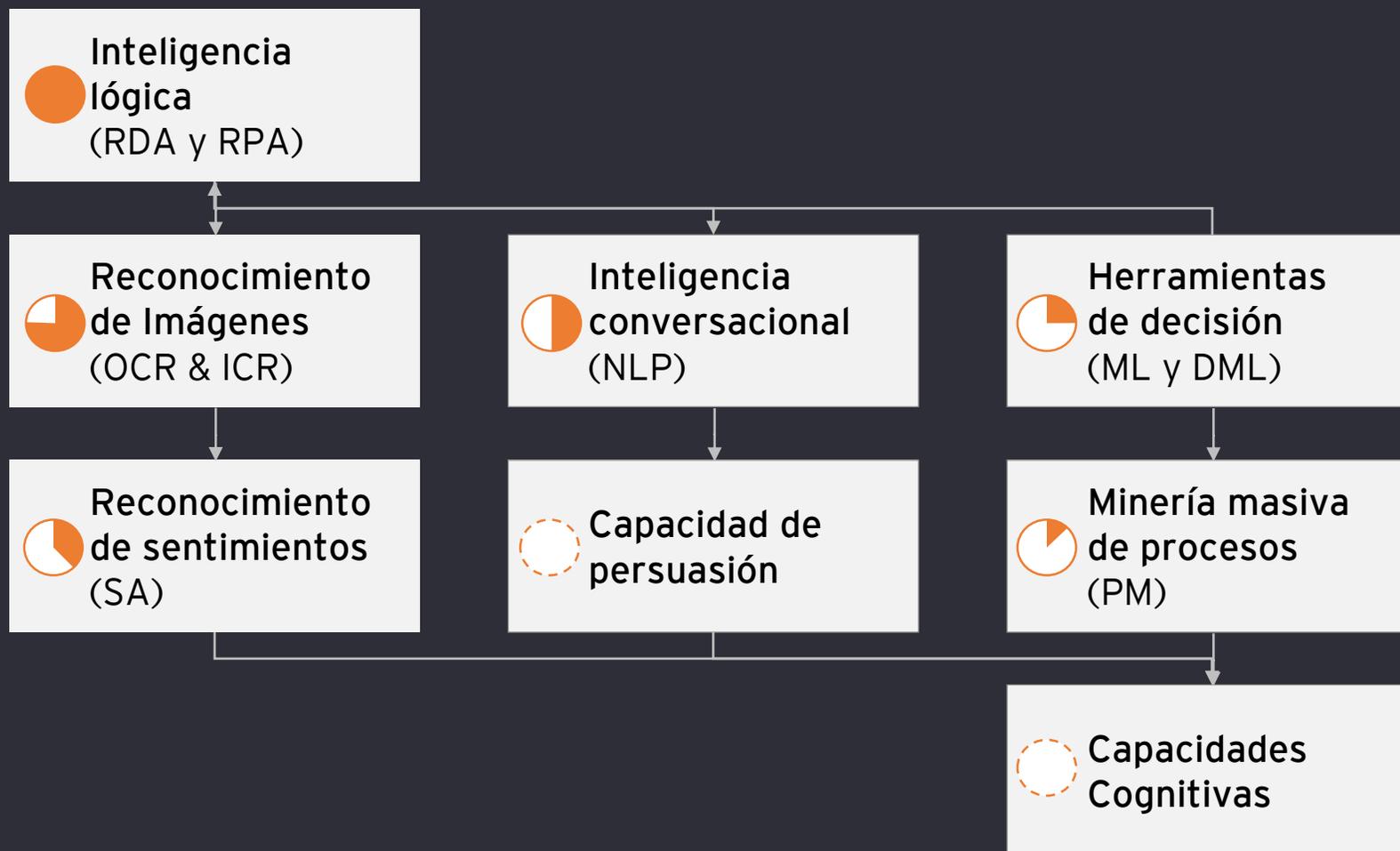
...opinan que el crecimiento del canal online / directo ha limitado su crecimiento

22%

...entienden su rol dentro de la estrategia de su compañía de seguros base

# Árbol funcional de la Inteligencia Artificial en América Latina

 Madurez de la tecnología para los mercados hispanoamericanos



## Los 9 acr\u00f3nimos de la evoluci\u00f3n hacia IA (Inteligencia Artificial):

- ▶ **RDA.** Robots atendidos (principalmente, para de *front desk*)
- ▶ **RPA.** Robots no atendidos (principalmente, para orquestrar procesos de *back office* punta a punta)
- ▶ **OCR e ICR.** Reconocimiento de documentos escaneados, manuscritos, im\u00e1genes y personas mediante. Autenticaci\u00f3n Dactilar, Facial, Conductual-Psicol\u00f3gico y capacidades personales.
- ▶ **SA.** Reconocimiento de sentimientos, intenciones, capacidades personales y de comunicaci\u00f3n mediante an\u00e1lisis facial, de voz y texto hablado.
- ▶ **NPL.** Chatbots que mantienen di\u00e1logos genuinamente hispanos en canales digitales (ej. WhatsApp). Pueden solicitar transacciones en l\u00ednea para migrar a un modelo de autoservicio ("*Do it yourself*")
- ▶ **ML y DML.** Modelos complejos predictivos y de clusterizaci\u00f3n.
- ▶ **PM.** Miner\u00eda autom\u00e1tica de patrones repetitivos en una organizaci\u00f3n para robotizarlos autom\u00e1ticamente.



## Disponibilidad de datos

El entrenamiento de los algoritmos de aprendizaje requiere de grandes cantidades de datos y casos históricos.

Estos datos no siempre están disponibles, de forma estructurada, fiable y con calidad.



## Efecto caja negra

Estos algoritmos requieren un acto de fe dado que los patrones resultantes no son expresados de forma sencilla.

Este efecto se acentúa dado que el grueso de las aplicaciones tienen excepciones.



## Difícil colaboración

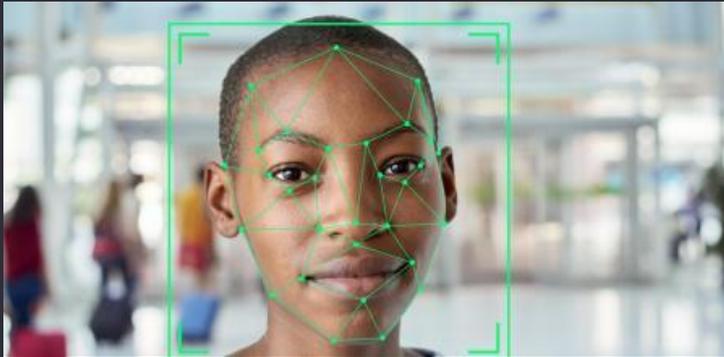
Las implantaciones de IA generan desconfianza y interfaces complejas, especialmente si incluyen diseños de organizaciones mixtas humano - robot (también conocidos como sistemas con "human in the loop").



“

## Conversational company

Comunicación omnicanal para atender los requerimientos que los clientes nos explican como lo harían a un amigo.



## IBM y Amazon abjuran de la tecnología de reconocimiento facial por su sesgo racista (La Vanguardia, Junio 2020)

Las protestas contra el racismo y la brutalidad policial en Estados Unidos se han cobrado una victoria más esta semana con la decisión de IBM de abjurar de la tecnología de reconocimiento facial y desaconsejar su uso por parte de las agencias del orden.

Anoche, presionada por la decisión de su competidor, Amazon anunció una moratoria de un año en el uso de su software por parte de la policía. La razón, las preocupaciones por su sesgo racista.

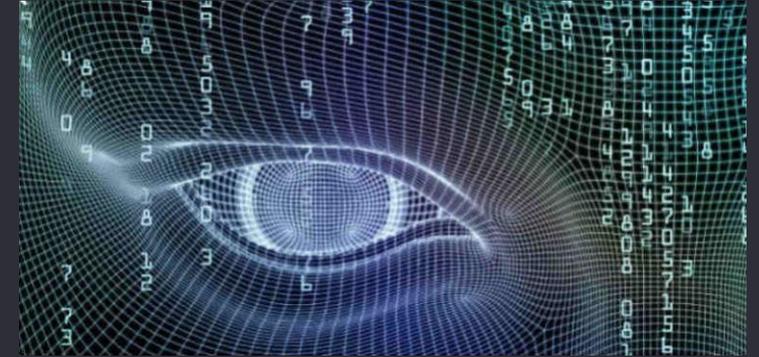


## Científica IA es despedida de Google tras publicar un artículo académico sobre ética en IA (BBC, Dic 2020)

Timnit Gebru afirma que fue despedida por el racismo institucional existente en Google.

El documento se centró en cuestiones relacionadas con los modelos de lenguaje de IA, incluido el sesgo estructural contra las mujeres y las personas pertenecientes a minorías étnicas.

Google dice que el documento omitió investigaciones relevantes sobre el tema y fue la Dr. Gebru quien renunció.



## La IA de Microsoft y Alibaba supera a estudiantes de Stanford en test de comprensión lectora (FT, Enero 2021)

El empate entre los dos gigantes es un símbolo más de la carrera tecnológica entre USA y China.

Adicionalmente, Alibaba acaba de anunciar que su IA superó a sus contrincantes humanos en una prueba global de comprensión de lectura que buscaba respuestas a preguntas como "¿cuál era la etnia de Nikola Tesla?" y "¿qué tan grande es la selva amazónica?".

¿Cuál son nuestras consideraciones recomendadas para aprovechar las ventajas de dicha tecnología cubriendo a la organización de la controversia y los riesgos legales?

## **A evitar**

- ▶ Proyectos centrados en la tecnología
- ▶ Afectar la carrera profesional de un individuo, sin intervención humana, p.ej.:
  - Selección automática de candidatos para reclutamiento
  - Decisiones de promoción de empleados

## **Recomendado**

- ▶ Complemento analítico al juicio humano (es decir, diseñar siempre con *human-in-the-loop*)
- ▶ Implantaciones de negocio que incluyan:
  - Modelo de gobierno y uso
  - Auditoría de cumplimiento de meritocracia y no discriminación
  - Gestión del cambio y comunicación interna
  - Experiencia de uso para no sesgar al entrevistado
  - T&C<sup>1</sup> adaptados a cada país
- ▶ Evaluación fundamentada en la voz



Construyendo un mejor  
entorno de negocios

**Auditoría | Asesoría de Negocios | Fiscal-Legal | Fusiones y Adquisiciones**

Acerca de EY

EY es líder global en servicios de aseguramiento, asesoría, impuestos y transacciones. Las perspectivas y servicios de calidad que entregamos ayudan a generar confianza y seguridad en los mercados de capital y en las economías de todo el mundo. Desarrollamos líderes extraordinarios que se unen para cumplir nuestras promesas a todas las partes interesadas. Al hacerlo, jugamos un papel fundamental en construir un mejor entorno de negocios para nuestra gente, clientes y comunidades.

Para obtener más información acerca de nuestra organización, visite el sitio [www.ey.com/mx](http://www.ey.com/mx)

© 2020 Mancera, S.C.

Integrante Ernst & Young Global  
Derechos reservados

Ernst & Young se refiere a la organización global de firmas miembro conocida como Ernst & Young Global Limited, en la que cada una de ellas actúa como una entidad legal separada. Ernst & Young Global Limited no provee servicios a clientes.



# Muchas gracias por vuestro interés



No duden en contactarme en [jaume.sues@mx.ey.com](mailto:jaume.sues@mx.ey.com) y al celular +52 55 5418 3721.

