

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL ACELERA LA EVOLUCIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR

La inteligencia artificial (IA) ha ido ganando cada vez más terreno en el mercado asegurador y su adopción ha sido impulsada, entre otros factores, por la urgente necesidad de generar eficiencias operativas y mejorar la experiencia del cliente en un entorno altamente competitivo y digitalizado, sostiene la directora ejecutiva y cofundadora de Insurtech Chile, Andrea Triat.

Hoy, las compañías y las corredoras de seguros enfrentan distintos desafíos, indica Triat. Por ejemplo, consumidores que exigen respuestas inmediatas, multiplicidad de canales de atención y ventas, y procesos internos que históricamente han sido lentos y costosos. "La IA viene a resolver muchos de estos puntos críticos, permitiendo una gestión más eficiente de datos, automatización de tareas repetitivas y análisis predictivo en tiempo real para tomar decisiones más informadas", afirma.

El académico de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la UAI e

Consumidores que exigen respuestas inmediatas junto a múltiples canales de atención y ventas son parte de los desafíos que enfrenta la industria, la cual ha optado por incorporar esta herramienta en procesos clave como suscripción de pólizas y análisis automatizado de riesgos.

POR SOFÍA PREUSS

investigador titular de Data Observatory, Rolando de la Cruz, dice que, en este escenario, las insurtech están liderando el cambio. Destaca que este segmento está incorporando la herramienta en procesos clave como la suscripción de pólizas, el análisis automatizado de riesgos, la detección de fraudes y la atención al cliente. "Gracias a algoritmos que procesan grandes volúmenes de datos estructurados y no estructu-

rados, estas empresas logran tomar decisiones en tiempo real, optimizar la oferta de productos y reducir la intervención humana en tareas repetitivas, permitiendo a los equipos enfocarse en funciones estratégicas", explica el profesor. "Lo que estamos viendo son los primeros casos de uso evidentes, donde los agentes inteligentes o copilotos aumentan la productividad de los equipos humanos. Pero esto es solo el comienzo",

afirma el CEO y fundador de Clave Technologies, Rubén Quezada.

El director ejecutivo de data & AI de Accenture Chile, Francisco Rojas, sostiene que el avance de la herramienta en el sector es vertiginoso y transversal. "Según Accenture, el 64% de los analistas de renta variable identifica la modernización tecnológica como uno de los principales factores de transformación de costos en seguros", indica y apunta que en este proceso la IA y su variante generativa se han convertido en habilitadores clave.

En los próximos cinco años, la IA

estará aún más integrada en los seguros, afirma el socio de consultoría en IA y datos de EY, Patricio Cofré, pasando de un enfoque reactivo, a uno más predictivo y preventivo que anticipe riesgos y los mitigue. "Esta tendencia abre oportunidades para productos altamente personalizados, procesos más eficientes y nuevos canales de distribución como los seguros integrados en otras plataformas digitales, lo que en conjunto mejorará la experiencia del cliente y fomentará modelos de negocio innovadores en la industria", expone.

