



**Congreso de Aseguradores**  
**CENTRO AMÉRICA,**  
**PANAMÁ Y EL**  
**CARIBE**  
**2024**

---

★

# Inteligencia Artificial (IA) Generativa: Compartiendo experiencias

11 de Noviembre del 2024



# Presentaciones



**Luis Lapiedra**  
Socio, Ciudad de México

---

Líder de la práctica de Servicios Financieros  
para México y Centroamérica



# Nuestras perspectivas sobre la IA Generativa se basan en una amplia colaboración con clientes y socios estratégicos

## Alianzas con empresas pioneras



ANTHROPIC



## Amplio espectro de proveedores de IA



stability.ai

## Innovación a nivel local y global

800+

Conversaciones con clientes de todo el mundo

200+

Pruebas de concepto / *demos* construidos

90+

Proyectos con clientes

30+

Proyectos en Servicios Financieros



## Aplicaciones en distintas industrias



Seguros



Banca / Pagos



Medios de comunicación



Retail



CPGs



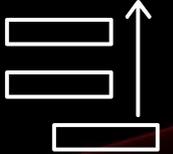
Manufactura

# La IA Generativa es una prioridad para las empresas de servicios financieros

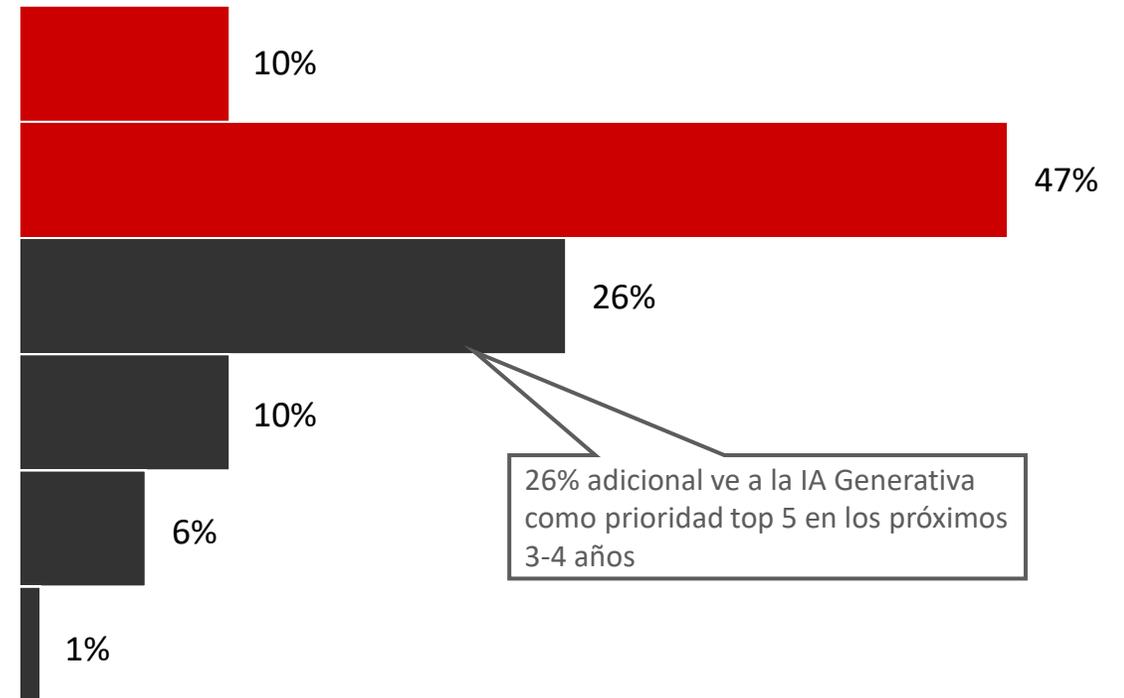
¿Qué lugar ocupa la IA Generativa como prioridad general de la empresa?



~60% ve la IA Generativa como una prioridad top 3 en los próximos 2 años

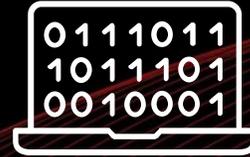


- 1 Prioridad número 1
- 2 Entre las 3 principales prioridades para los próximos 2 años
- 3 Entre las 5 principales prioridades para los próximos 3-4 años
- 4 Entre nuestras principales prioridades para los próximos 5-10 años
- 5 Una de múltiples iniciativas impulsadas
- 6 No es una prioridad



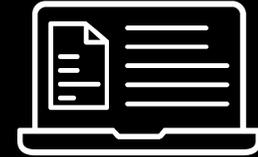
# La IA Generativa genera nuevo contenido a partir de datos existentes

## IA TRADICIONAL



La IA Clásica clasifica data y predice resultados

## IA GENERATIVA



La IA Generativa crea nuevo contenido (p.ej., audio, texto, imágenes)

## EJEMPLOS DE APLICACIONES

**Detección de anomalías para señalar transacciones fraudulentas**

**Recomendación de productos basada en preferencias anteriores y de otros clientes**

**Generación de conversaciones mediante chatbots**

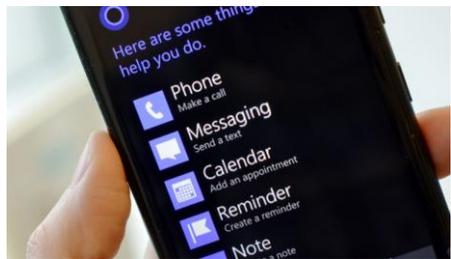
**Generación de imágenes para material publicitario**



# La IA Generativa aporta capacidades de nivel humano

CAPACIDAD	Comunicar / generar	Percibir / entender	Razonar / planear	Utilizar herramientas
EJEMPLO	CHATBOT	SUBTITULADO DE IMÁGENES	PRUEBAS DE IQ	GENERACIÓN DE CÓDIGO

**2016 - 2018**  
Modelos iban muy por detrás de humanos



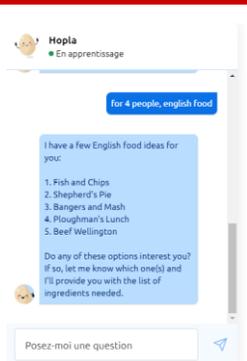
Sistema basado en reglas utilizando plantillas



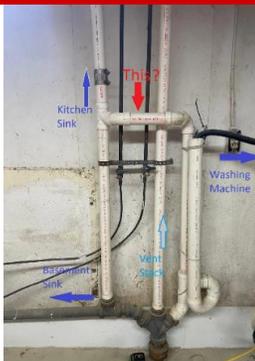
"Un grupo de personas en una playa"



**2024**  
Modelos personalizables pueden superar humanos



Chatbot de supermercado o propone ideas de comidas, enlista ingredientes y encuentra recetas



"El tubo transversal podría ser de ventilación, para igualar la presión del aire, o un brazo de desecho"



# Aseguradores llevan años utilizando IA

## Arquetipo 1: **Mejorar** aplicaciones existentes

### EJEMPLOS DE APLICACIONES

#### Incorporar datos no estructurados

- Modelos de riesgo
- Detección de fraudes
- Segmentación de clientes
- Motores de recomendación de productos



**Potencial para convertirse en diferenciadores únicos**

## Arquetipo 2: **Sustituir** aplicaciones existentes

#### Incorporar como motores principales

- Chatbots para clientes
- Procesamiento de documentos



**Apuestas para mantener la competitividad**

## Arquetipo 3: **Crear** nuevas aplicaciones

#### Nuevos asistentes de IA

- Asistentes de agentes
- Asistentes de programación
- Generación de material de marketing



**Tanto diferenciadoras como esenciales para mantener competitividad**



# Muchos aseguradores están invirtiendo para construir sus capacidades

## Eficiencia / Productividad

### Asegurador n° 1

(Líder en seguros de vida EE. UU.)

Múltiples casos de uso para **mejorar interacción agente - cliente** (p. ej., dar información, hacer sugerencias) **y aumentar productividad** (p.ej., planificación de escenarios)

### Asegurador n° 2

(Asegurador multilínea en EE. UU.)

**Respuestas automatizadas a consultas de agentes** a través del chat



**Resumir reclamaciones anteriores y el historial de cuentas del cliente**

## Crecimiento



Utilizar **reconocimiento de intención de mensajes** para identificar clientes potenciales



**Generar recomendaciones personalizadas** sobre productos y planes

## Experiencia del cliente

### Asegurador n° 3

(Compañía internacional líder)

Asistente digital de reclamaciones para **ayudar a llenar y enviar formularios**

### Asegurador n° 4

(Asegurador multilínea líder en EE. UU.)

**Buscar en bases de datos y generar respuestas para preguntas** de clientes



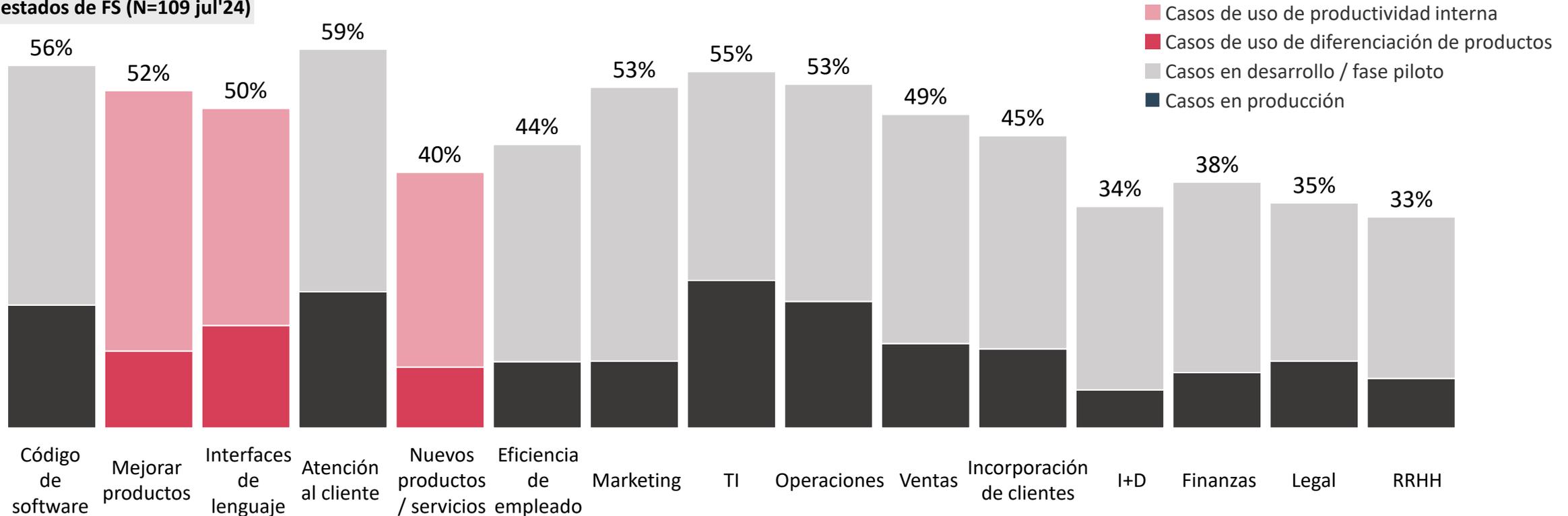
Crear **resúmenes de pólizas y productos** de la empresa para **proporcionar información**



# Amplia variedad de casos de uso

¿Para qué casos de uso ha adoptado o está considerando adoptar la IA Generativa su empresa?

% de los encuestados de FS (N=109 jul'24)



Nota: "No lo sé" se excluye del gráfico; la barra para "otros" está oculta | Fuente: Encuesta Bain GenAI (N=109 de SF, julio del 2024)

# La mayoría de los aseguradores priorizan eficiencia

% de compañías



## Eficiencia / Productividad

- **Servicio de atención al cliente** (p.ej., resumen, respuestas automáticas)
- **Ingeniería / Tecnología** (p.ej., ayuda al programar)
- **Operaciones** (p. ej., info de siniestros)

## Crecimiento

- **Asistente basado en IA** (p.ej., perspectivas, recopilación de conocimientos)
- **Material de marketing** (p. ej., mensajes personalizados)
- **Segmentación de clientes**

## Experiencia de cliente

- **Incorporación de clientes** (p.ej., información personalizada)
- **Chatbot para clientes** (p.ej., recomendaciones de productos personalizadas)

## Nuevo modelo de negocio

- **Ampliación de las líneas de productos** (negocios adyacentes)
- **Planificación de escenarios**

La mayoría de los casos de uso incluyen interacción con humanos

Nota: El % es relativo a la parte de la solución de IA; Estimación con fines ilustrativos

# Empresas esperan optimizar sus operaciones, mejorar la retención de clientes y eficientizar el tiempo de llegada al mercado

## PORCENTAJE DE METAS A TRES AÑOS DE LOS DIFERENTES CASOS DE USO



Acelerar crecimiento de ventas brutas



Mejorar retención de clientes / cuota de mercado



Mejorar la eficiencia / productividad de operaciones



Eficientizar el tiempo de llegada al mercado de productos



Mejorar la eficiencia / productividad de plantilla de empleados



Incrementar ganancias

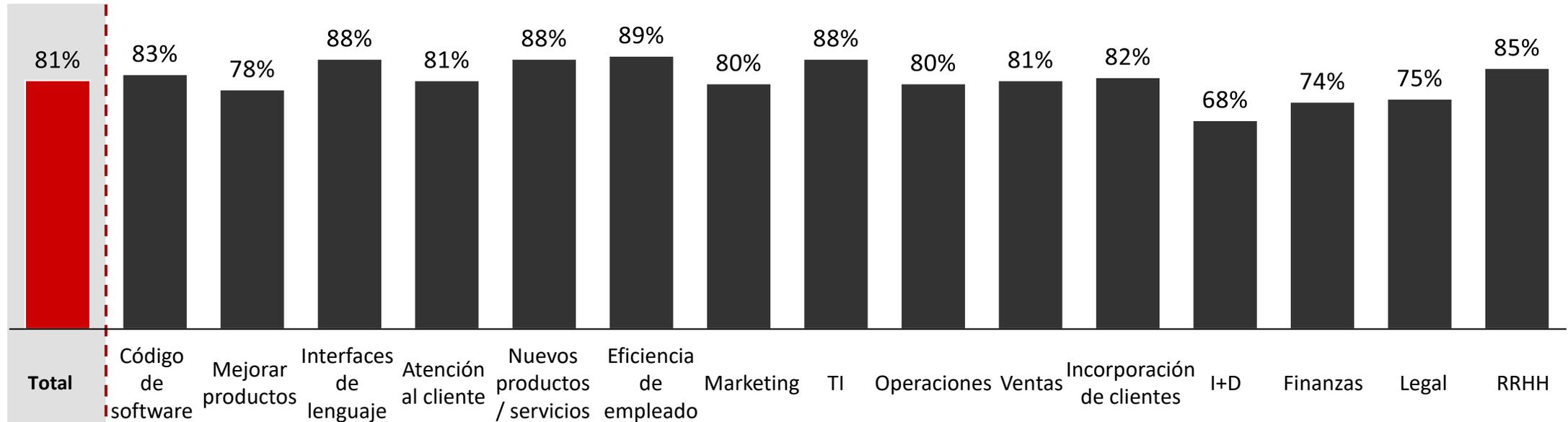
# La IA Generativa cumplió / superó las expectativas para los encuestados

¿Cuáles son los **resultados a la fecha** para los siguientes casos de uso de la IA Generativa?

Del total de encuestados cumplieron / superaron sus expectativas

**81%**

% de los encuestados que seleccionan expectativas cumplidas y superadas



# Priorización de casos de uso

## MARCO DE PRIORIZACIÓN DE CASOS DE USO



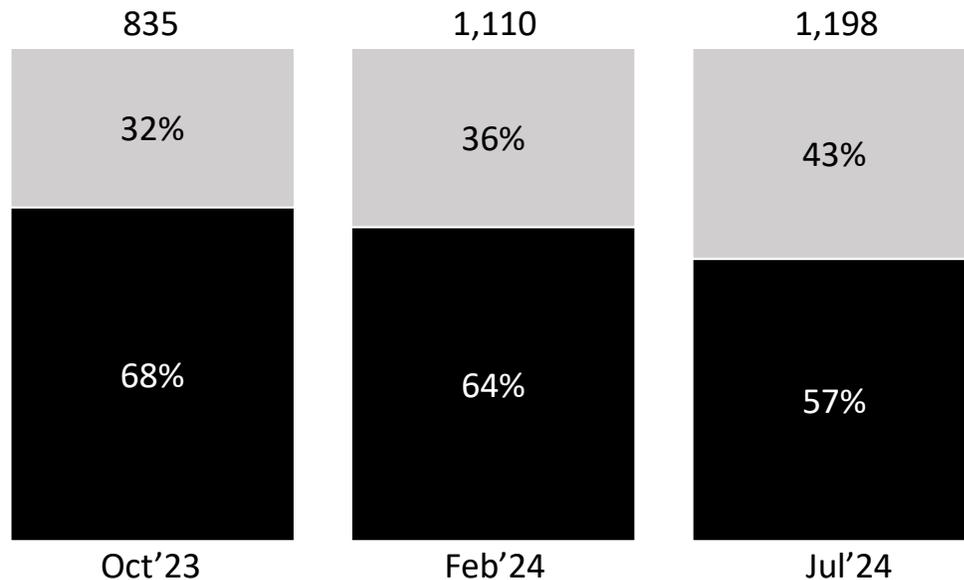


# La implementación DIY sigue siendo la más común, pero el uso de soluciones *off-the-shelf* ha aumentado

¿Qué estrategia de implementación está utilizando su empresa para cada caso de uso de la IA Generativa que está desarrollando, pilotando o desplegando?

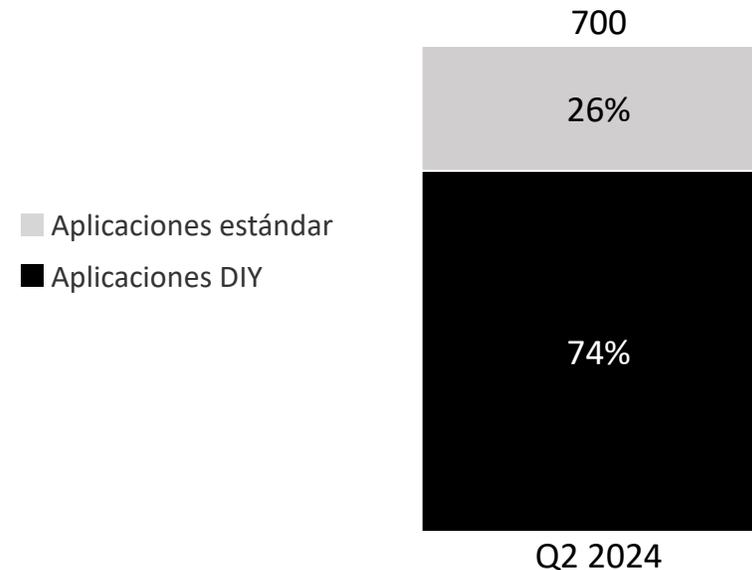
Total (excl. SF): Pequeño alejamiento de la implementación DIY

% de total de encuestados (excl. SF)



Sólo SF: fuerte apuesta por las implementaciones DIY

% de encuestados en Servicios Financieros

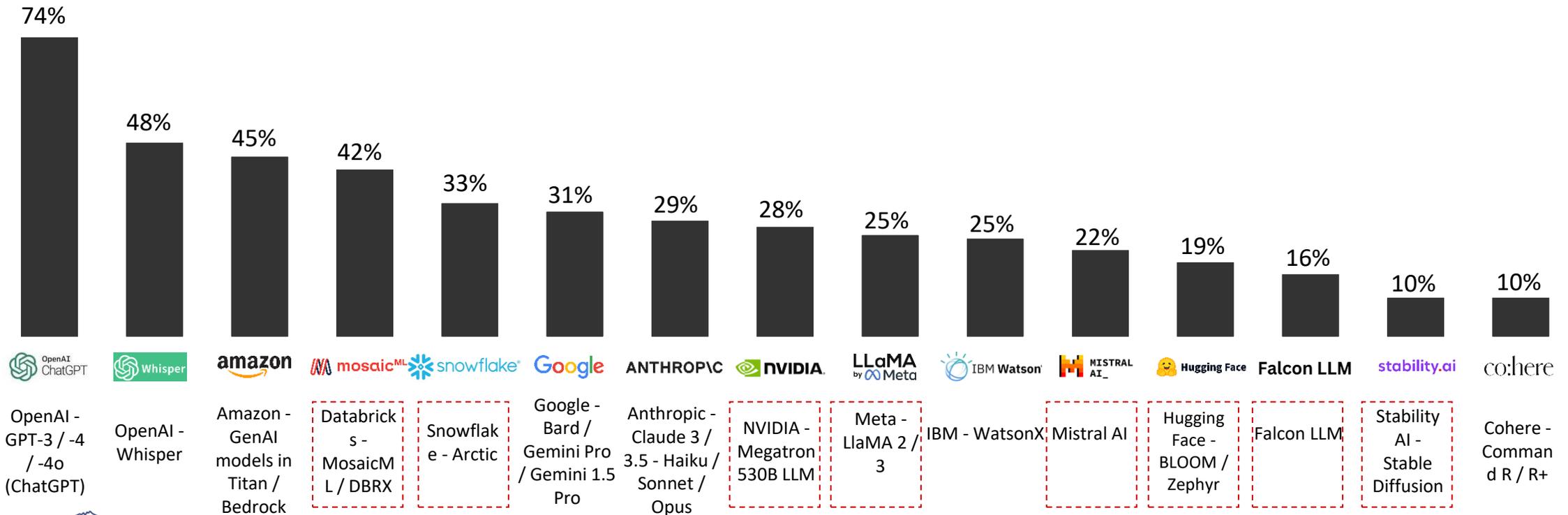


■ Aplicaciones estándar  
■ Aplicaciones DIY

# Los modelos ChatGPT de OpenAI tienen una penetración de 75%, seguidos por modelos de Amazon (45%)

¿Qué modelos fundacionales de IA Generativa utiliza formalmente su empresa (es decir, tiene un acuerdo formal o aprovecha el código abierto)?

Uso formal, % de encuestados de Servicios Financieros



Código abierto



Fuente: Encuesta Bain GenAI (N=109 de Servicios Financieros; julio del 2024)

# Cuatro preguntas clave



¿Qué **decisiones estratégicas** se quieren tomar para la IA / IA Generativa? ¿Cuáles son las **mayores oportunidades de valor**?



¿Qué **capacidades adicionales son necesarias** para el despliegue de IA Generativa?



¿Cómo se **organizan para desplegar la IA**? ¿Cuál sería el papel de la gobernanza central frente al **despliegue dirigido por las unidades de negocio**?



¿Qué **nivel de inversión** estamos dispuestos a destinar a la IA? ¿Qué retorno debemos esperar en 1, 3 y 5 años?

# Consejos prácticos observados de los líderes



La analítica avanzada y la IA pueden aportar **beneficios financieros reales a las empresas con una correcta gestión**, en el rango de +20% de aumento de EBITDA



**La estrategia de IA debe alinearse con la estrategia empresarial**; de otra forma no aportará valor



**Los casos de uso de la IA Generativa deben evaluarse mediante criterios objetivos** (y la IA Generativa no será la solución para todos)



Los casos de uso de la IA se desarrollan mejor mediante **procesos iterativos y ágiles**



**La IA Generativa permite crear nuevo contenido** abriendo potencial para productos innovadores y aumentos de productividad



**La IA Generativa seguirá evolucionando**; es importante **empezar rápidamente para ganar experiencia** con 2-3 casos de uso de alto valor y riesgo medio



OPCIÓN 2

¿Preguntas?

