



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

 OpenAI

ANTHROPIC

 Google AI

 Microsoft 

 | 

Amplio espectro de proveedores de IA

 Meta 

 Midjourney 

 Google DeepMind

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

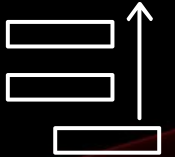
 Manufactura

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

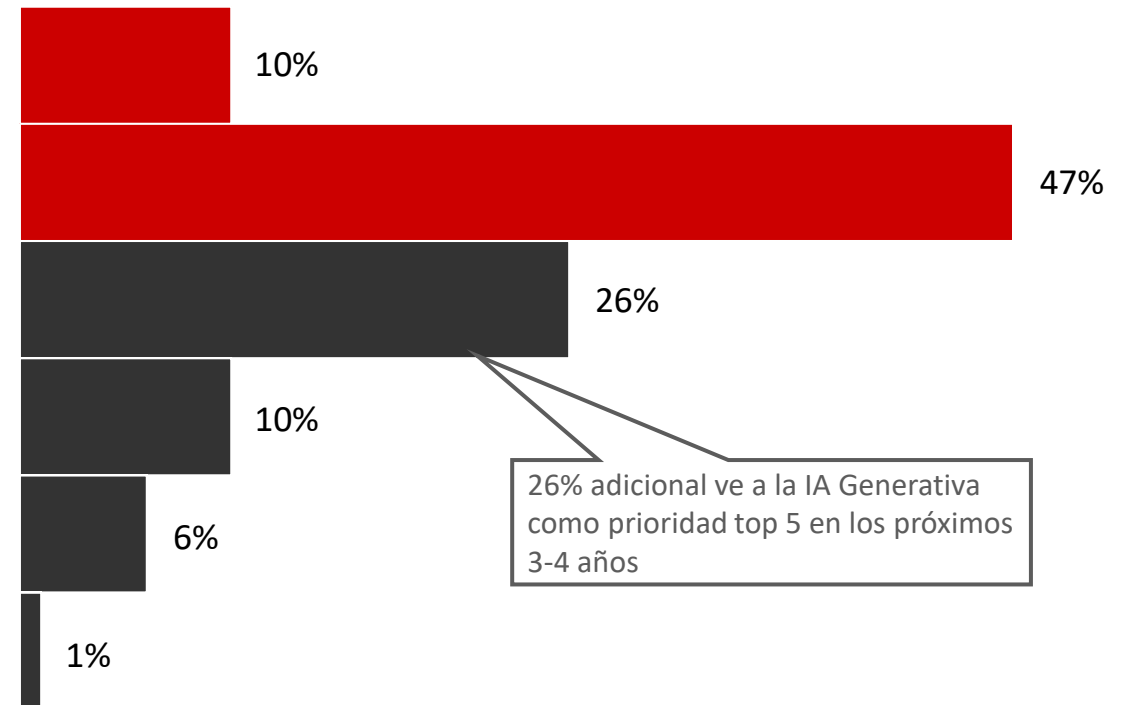
¿Qué lugar ocupa la IA Generativa como prioridad general de la empresa?



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

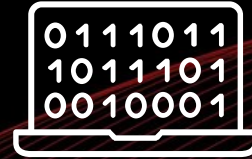


- 1 Prioridad número 1
- 2 Entre las 3 principales prioridades para los próximos 2 años
- 3 Entre las 5 principales prioridades para los próximos 3-4 años
- 4 Entre nuestras principales prioridades para los próximos 5-10 años
- 5 Una de múltiples iniciativas impulsadas
- 6 No es una prioridad



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

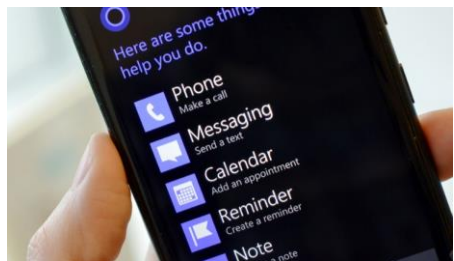
Generación de conversaciones mediante chatbots

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

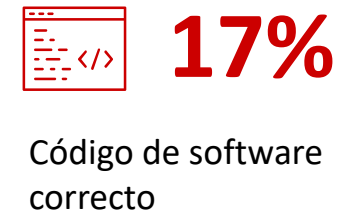
2016 - 2018
Modelos iban muy por detrás de humanos



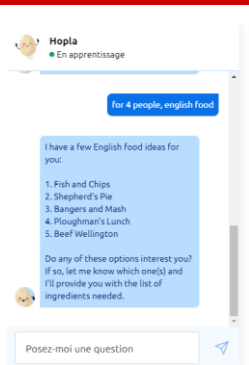
Sistema basado en reglas utilizando plantillas



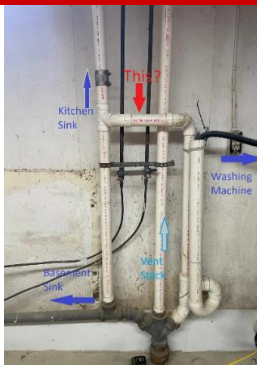
"Un grupo de personas en una playa"



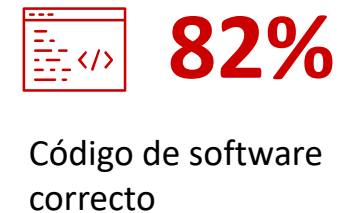
2024
Modelos personalizables pueden superar humanos



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

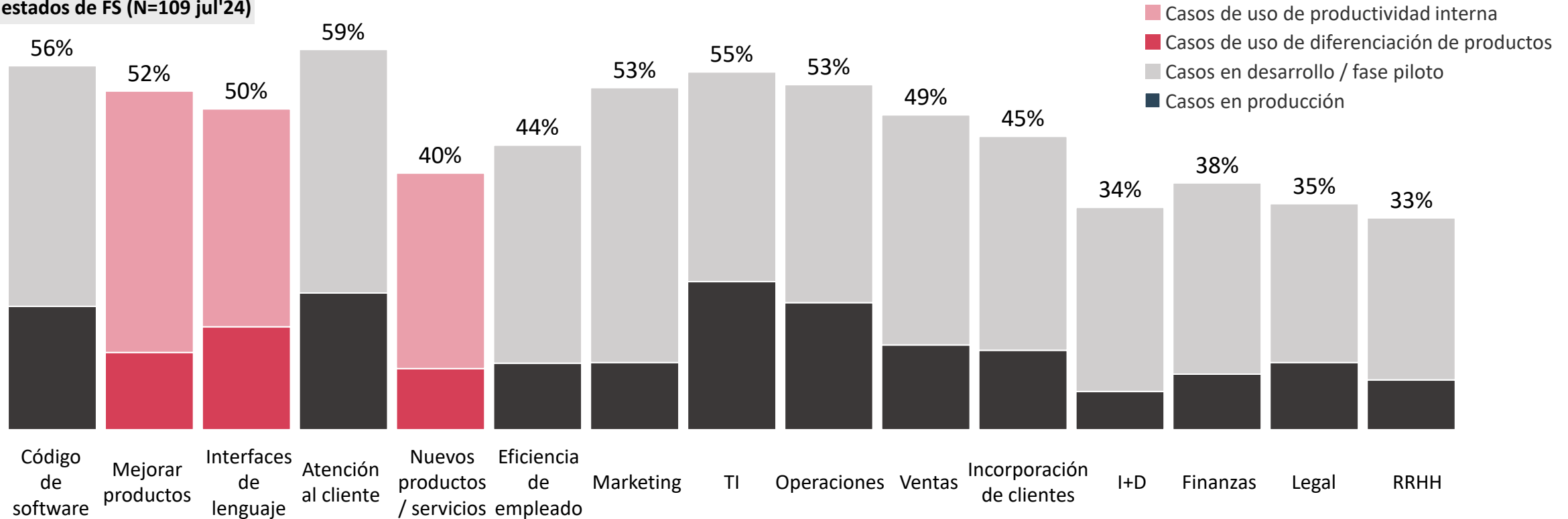


Crear **resúmenes de pólizas y productos** de la empresa para **proporcionar información**

Amplia variedad de casos de uso

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

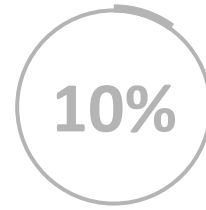
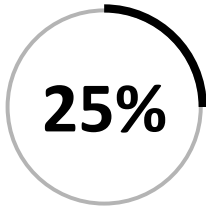
% de los encuestados de FS (N=109 jul'24)



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 	Crecimiento 	Experiencia de cliente 	Nuevo modelo de negocio 
<ul style="list-style-type: none">• Servicio de atención al cliente (p.ej., resumen, respuestas automáticas)• Ingeniería / Tecnología (p.ej., ayuda al programar)• Operaciones (p. ej., info de siniestros)	<ul style="list-style-type: none">• Asistente basado en IA (p.ej., perspectivas, recopilación de conocimientos)• Material de marketing (p. ej., mensajes personalizados)• Segmentación de clientes	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación de clientes (p.ej., información personalizada)• Chatbot para clientes (p.ej., recomendaciones de productos personalizadas)	<ul style="list-style-type: none">• Ampliación de las líneas de productos (negocios adyacentes)• Planificación de escenarios

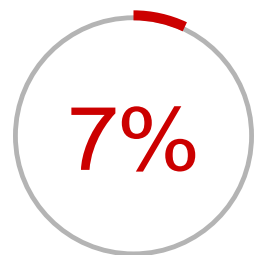
La mayoría de los casos de uso incluyen interacción con humanos



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 efficientizar 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



Efficientizar el tiempo de llegada al mercado de productos



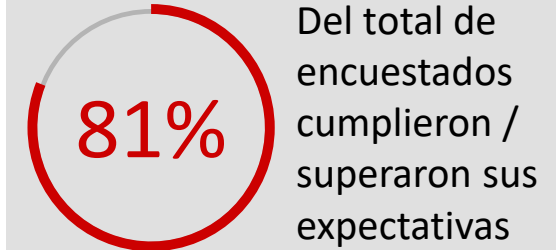
Mejorar la eficiencia / productividad de plantilla de empleados



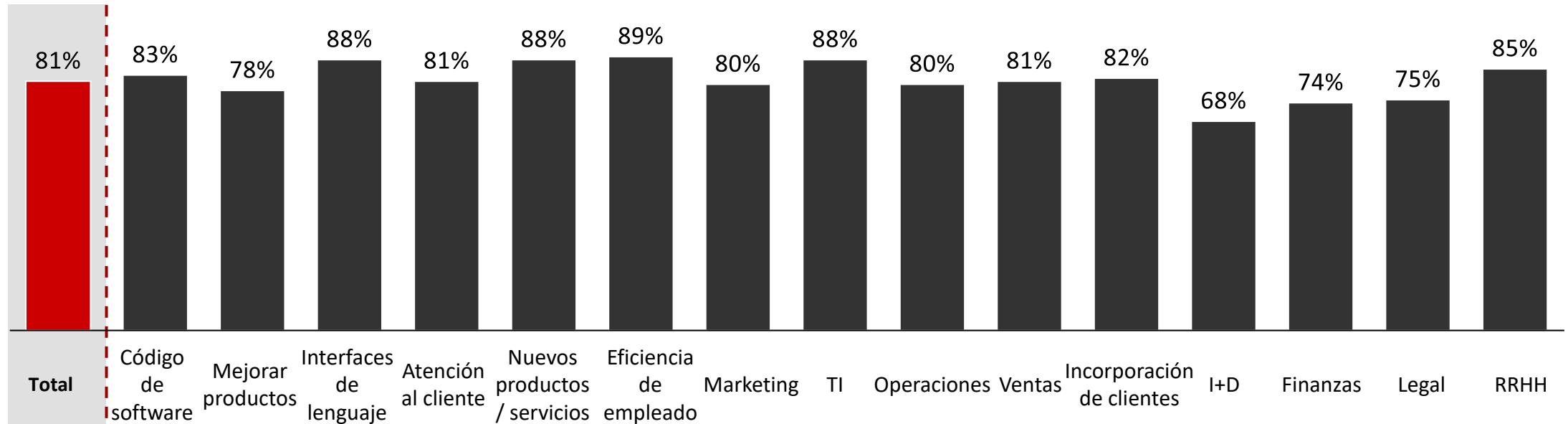
Incrementar ganancias

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?



% de los encuestados que seleccionan expectativas cumplidas y superadas



Priorización de casos de uso

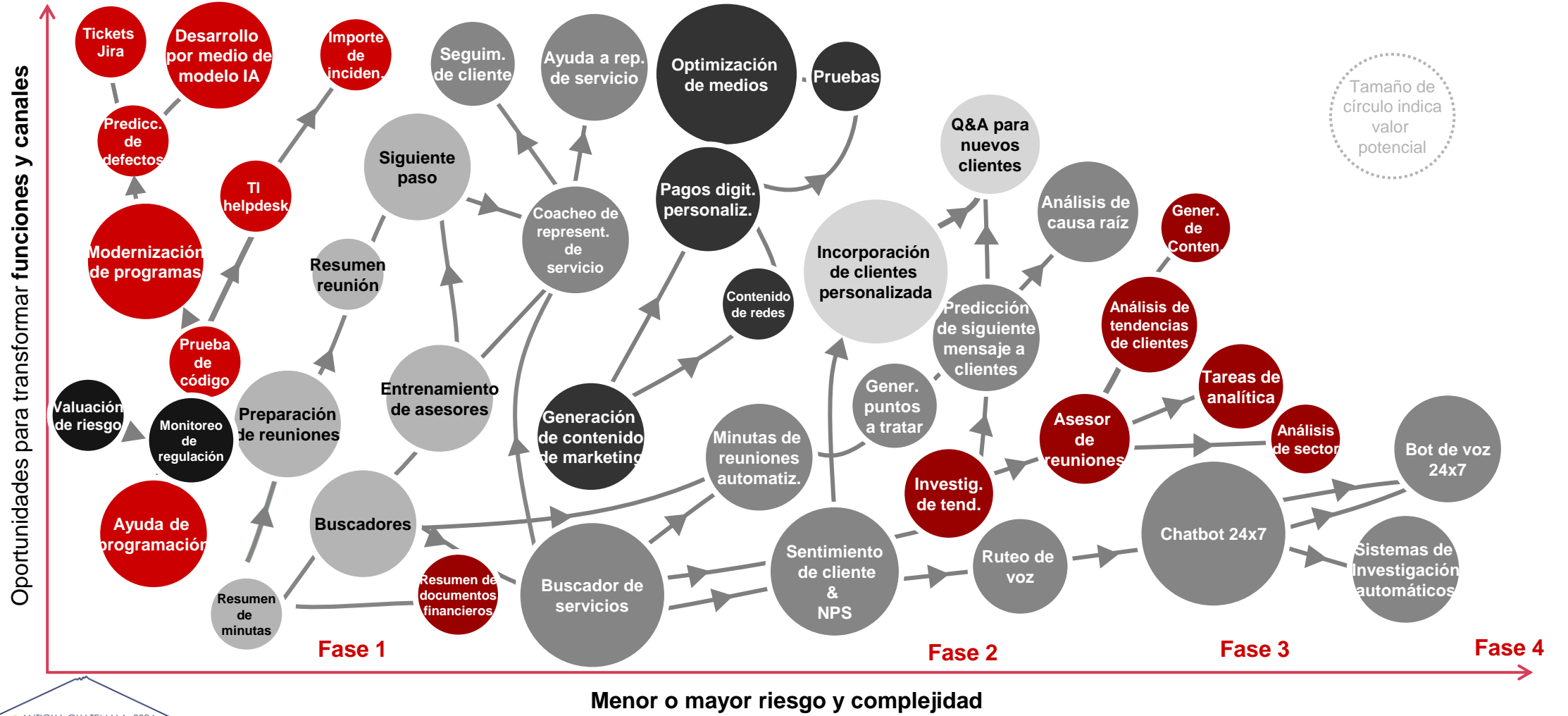
MARCO DE PRIORIZACIÓN DE CASOS DE USO



Ejemplo | Priorización por valor relativo, complejidad y riesgo

El tamaño del círculo indica el valor empresarial potencial

Función ● Servicio al cliente ● Incorporación ● Asesoramiento ● Marketing ● Tecnología ● Inversión

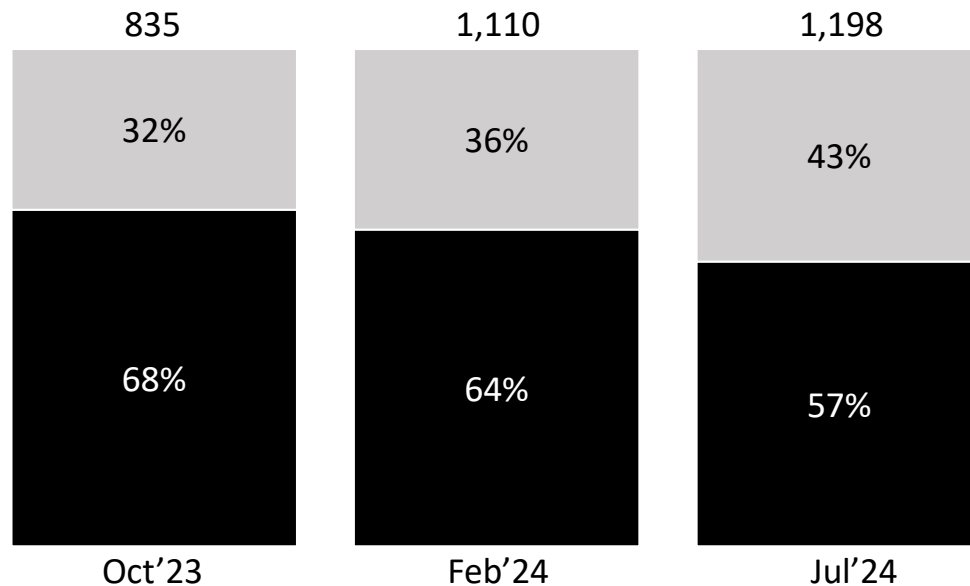


La implementación DIY sigue siendo la más común, pero el uso de soluciones *off-the-shelf* ha aumentado

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

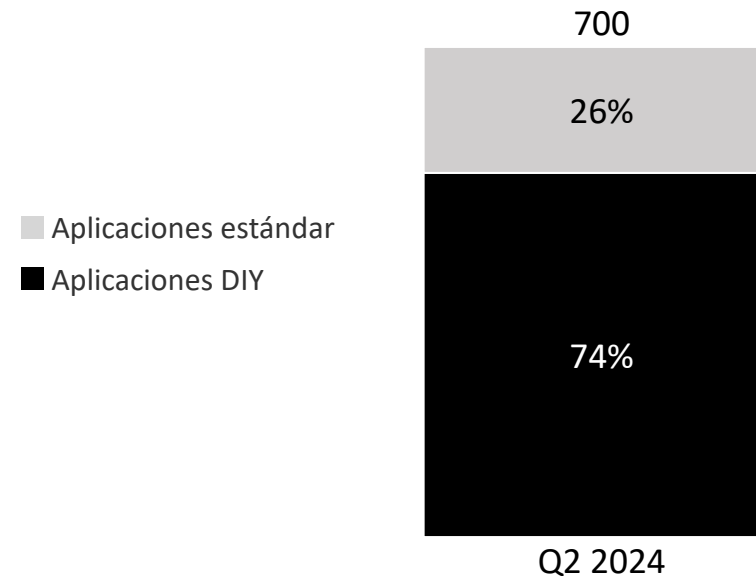
Total (excl. SF): Pequeño alejamiento de la implementación DIY

% de total de encuestados (excl. SF)



Sólo SF: fuerte apuesta por las implementaciones DIY

% de encuestados en Servicios Financieros

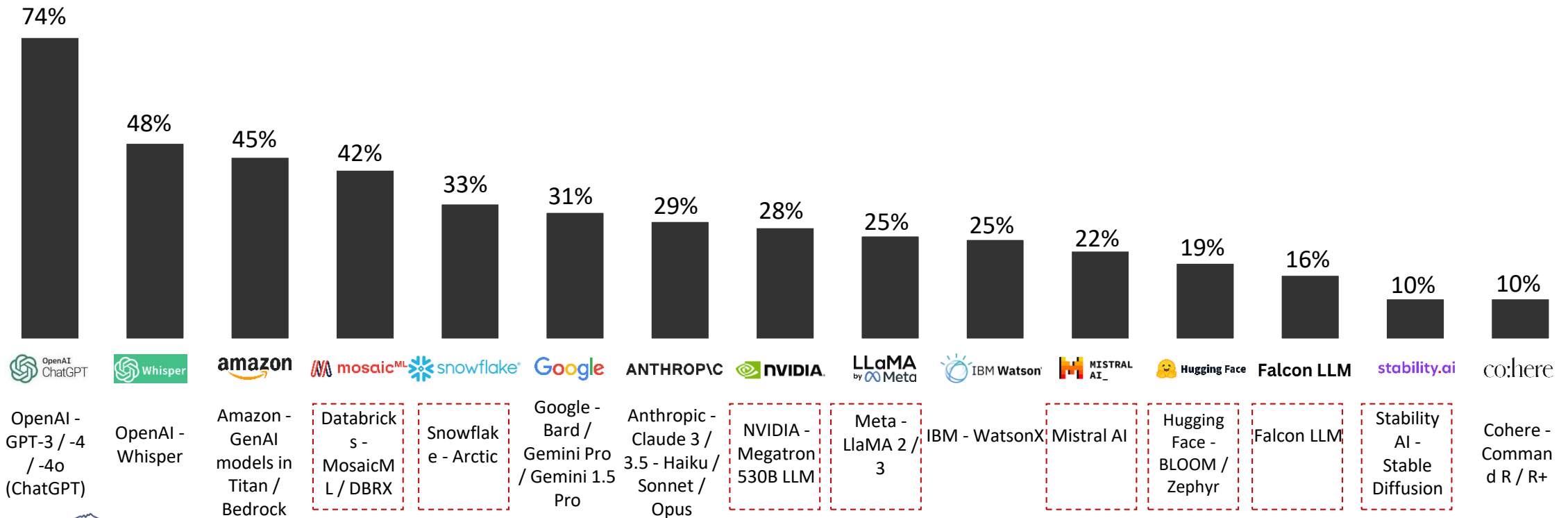


■ Aplicaciones estándar
■ Aplicaciones DIY

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

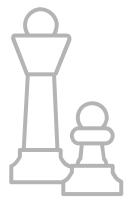


Código abierto



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

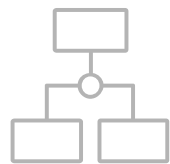
Cuatro preguntas clave



¿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)



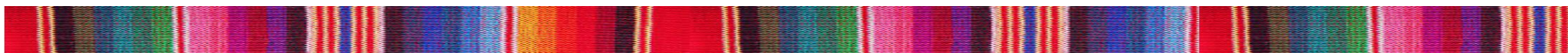
Los casos de uso de la IA se desarrollan mejor mediante **procesos iterativos y ágiles**



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?

