

Diciembre 2024

# BOLETÍN INFORMATIVO

## Acerca de Chubb

Con operaciones en 54 países y territorios, Chubb ofrece seguros comerciales y personales de propiedad y accidentes, accidentes personales y seguro médico

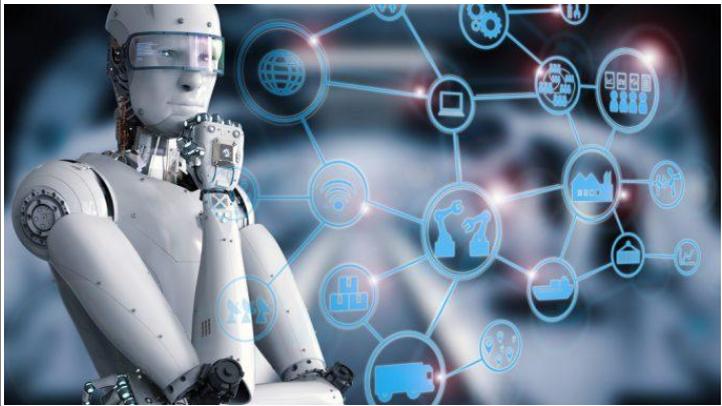
complementario, reaseguro y seguro de vida a un grupo diverso de clientes.

Como empresa de suscripción, evaluamos, asumimos y gestionamos el riesgo con conocimiento y disciplina.

Atendemos y pagamos nuestros reclamos de manera justa. La compañía también se define por su amplia oferta de productos y servicios, amplias capacidades de distribución, solidez financiera excepcional y operaciones locales a nivel mundial. La empresa matriz Chubb Limited cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE: CB) y es un componente del índice S&P 500.

Chubb mantiene oficinas ejecutivas en Zurich , Nueva York , Londres , París y otras ubicaciones, y emplea aproximadamente a 33.000 personas en todo el mundo.

## “La Inteligencia Artificial (IA) mejora la experiencia del cliente “



**La Inteligencia Artificial (IA), fue creada con el propósito de diseñar máquinas o robots que piensen y actúen de forma similar a los seres humanos para potenciar muchas de sus actividades. Es una herramienta tecnológica que ya hace parte de los procesos de muchas empresas y del mercado de los servicios, como el de los seguros, propiciando una mejora importante en la experiencia del cliente.**

## ¿Qué es la Inteligencia Artificial (IA)?

La Inteligencia Artificial (IA) es un adelanto tecnológico que hace posible que las máquinas o robots aprendan de la experiencia, se actualicen cada día con nuevos aportes y realicen tareas como los seres humanos.

La IA se centra en la capacidad de analizar datos sobre cualquier formato o función en particular, automatización de procesos manuales, entrega de mayor eficiencia a los procedimientos y mejora de productos. Esto la convierte en un activo empresarial muy valioso para las aplicaciones de tareas complejas, que antes requerían aportes humanos, como la comunicación en línea con los clientes.

Algunos tipos de Inteligencia Artificial son:

Sistemas que piensan como humanos: automatizan actividades como la toma de decisiones, la resolución de problemas y el aprendizaje, como las redes neuronales artificiales.

Sistemas que actúan como humanos: se trata de computadoras que realizan tareas de forma similar a como lo hacen las personas. Es el caso de los robots.

Sistemas que piensan racionalmente: intentan emular el pensamiento lógico racional de los humanos, es decir, que las máquinas puedan percibir, razonar y actuar en consecuencia.

Sistemas que actúan racionalmente: son aquellos que tratan de imitar de manera racional el comportamiento humano, como los agentes inteligentes.

## ¿Cómo funciona la Inteligencia Artificial (IA)?

El principio fundamental de la IA es el de replicar, para luego superar la forma en que los humanos perciben y reaccionan al mundo. Es decir, combina grandes cantidades de datos a través de un procesamiento rápido e iterativo; y por medio de algoritmos inteligentes, el programa o software aprende automáticamente patrones o características en los datos que le permiten generar predicciones.

De esta manera, las empresas construyen un valor competitivo en sus negocios, pues la Inteligencia Artificial les proporciona una comprensión más acertada de los datos disponibles y automatizan tareas complejas que pueden traducirse en un mayor tiempo y costos.

Toda industria y negocio hoy requiere de una alta demanda de recursos de IA como:

Sistemas de respuesta a preguntas de asistencia legal, búsquedas de pacientes, notificación de riesgos o investigación médica.

Mejoras en el desempeño de tecnologías analíticas existentes, como la visión por computadora y el análisis de series temporales.

Derribar obstáculos económicos, sociales o culturales como, por ejemplo, barreras de idiomas o traducción.

Aumentar habilidades de visión, entendimiento, memoria, entre otros, para mejorar la productividad del trabajo.

# ¿Cuáles son los cuatro tipos de Inteligencia Artificial (IT) que debes conocer?

Arend Hinstze, profesor de Biología Integrada y Ciencias de la Computación de la Universidad de Michigan, estableció una clasificación de 4 tipos de Inteligencia Artificial para diseñar la máquina o software adecuado para cada actividad.

**Máquinas reactivas:** Puramente reactivas, estas máquinas no cuentan con la capacidad de formar recuerdos ni de utilizar experiencias pasadas para análisis de toma de decisiones.

**Memoria limitada:** Son máquinas o softwares que pueden tener concepciones del pasado, pero simplemente manejan información transitoria. Es decir, no guardan la información y por ende, no pueden compilar la experiencia de mucho tiempo, como lo hace un humano.

**Teoría de la mente:** La IA de esta clase de máquinas y softwares es más avanzada. Busca comprender cómo pensamos y sentimos para saber cómo comunicarse de forma natural con cada uno de nosotros y así, ajustar su comportamiento dependiendo de con quien se esté relacionando.

**Autoconciencia:** Es el objetivo final de la IA, hace referencia a construir sistemas que permitan a las máquinas o softwares crear representaciones de sí mismos. Su reto es comprender y replicar lo que es la conciencia, la memoria, el aprendizaje y la capacidad de tomar decisiones basadas en experiencias pasadas.

## Usos de la Inteligencia Artificial en las empresas

**Automatización de procesos:** muchas labores que se realizan manualmente las vas a poder programar y llevar a cabo en un menor tiempo y con menos recursos.

**Análisis de datos:** vas a poder implementar un sistema informático que gestione, ordene y analice los datos estructurados de tu empresa.

**Supervisión de datos:** con equipos de operaciones de TI puedes supervisar sistemas al integrar tu web, aplicaciones, rendimiento de la base de datos, la experiencia del usuario y los datos de registro en una plataforma basada en la nube que controla automáticamente los umbrales y detecta anomalías.

**Apoyo al equipo de colaboradores:** las herramientas analíticas con una interfaz de usuario visual le permiten a tus colaboradores sin conocimientos técnicos, consultar fácilmente un sistema y obtener una respuesta comprensible.

**Atención al cliente:** los chatbots utilizan el procesamiento del lenguaje natural para comprender a los clientes, entender sus preguntas y ofrecerles la información que necesitan. Estos chatbots aprenden con el paso del tiempo para que puedan agregar mayor valor a las interacciones con los clientes.

**Corrección de errores:** la mejora continua se te va a facilitar con sistemas informáticos, porque vas a detectar y corregir los errores más rápido, además de asegurarte que no se repitan.



## ¿Por qué viene creciendo tanto la Inteligencia Artificial (IA)?

En la mayoría de las industrias y compañías se ha priorizado en sus inversiones la integración de IA para mejorar su rendimiento y productividad en el mercado. Tres factores que han impulsado el desarrollo de IA son:

- La capacidad de cómputo asequible y de alto rendimiento disponible en la nube.
- La creación de herramientas para etiquetar datos y su facilidad con la cual las organizaciones almacenan y procesan los datos de forma estructurada.
- La ventaja competitiva de aplicar los conocimientos de IA en los objetivos empresariales para tomar mejores decisiones en menor tiempo, reduciendo costos, tiempo y riesgos.

La IA es un imperativo estratégico para cualquier empresa que quiera obtener una mayor eficiencia, nuevas oportunidades de ingresos y aumentar la lealtad de los clientes. Se está convirtiendo rápidamente en una ventaja competitiva para muchas organizaciones. Con la IA, las empresas pueden cumplir más objetivos en menos tiempo, crear experiencias personalizadas y atractivas para los clientes y predecir los resultados comerciales para impulsar una mayor rentabilidad.

## ¿La Inteligencia Artificial (IA) presenta riesgos para las empresas?

A pesar de los diversos beneficios que ofrece la IA tanto para las empresas como para sus clientes, también existen riesgos que pueden ocasionar consecuencias no deseadas como:

**Problemas con los datos:** revelar información anónima, clasificar erróneamente algunos datos, borrar información importante, entre otros.  
**Problemas con la tecnología:** no identificar errores en las operaciones debido a la falta de datos en la interfaz del proceso.

**Problemas de seguridad:** si las medidas de seguridad son insuficientes, es posible crear identidades falsas, poner en riesgo información confidencial, entre otros.

**Mal comportamiento de modelos:** los propios modelos de IA pueden entregar resultados sesgados, inestables o arrojar conclusiones para las cuales no hay un recurso disponible.

**Problemas de interacción:** la posibilidad de errores, accidentes o lesiones aumenta si fallan las interfaces entre personas y máquinas.

Para gestionar los riesgos, se vienen implementando procesos estructurados de control que incluyen:

- Claridad: usar un método de identificación estructurado para detectar los riesgos más críticos.
- Amplitud: implementar controles, normas, reglamentos y medidas robustas en toda la empresa. También es crucial capacitar e informar a los colaboradores de los posibles riesgos.
- Diferenciación: reforzar controles específicos dependiendo de la naturaleza del riesgo.
- Contar con transferencia de riesgos a través de pólizas que garanticen la continuidad de los negocios como seguros Cyber y/o de Responsabilidad Civil, entre otros. Aquí la asesoría del intermediario y la aseguradora son determinantes.

## **La Inteligencia Artificial en la industria de los seguros**

Actualmente, las empresas y personas demandan que la gestión de sus riesgos se realice rápidamente y de forma personalizada. Con la implementación de IA en la industria de los seguros, las aseguradoras han podido crear experiencias de usuario encaminadas a las necesidades de cada uno de sus clientes.

Con innovación tecnológica, desde el reporte de eventos inesperados hasta el análisis de datos, la Inteligencia Artificial impacta positivamente el control de los riesgos a los que se puede ver enfrentada tu empresa al agilizar y optimizar las operaciones de las aseguradoras y el servicio al cliente.

Además de entregar una experiencia al cliente memorable, la IA en análisis de datos permite a las aseguradoras ser más competitivas. Con el uso de equipos tecnológicos innovadores y hardware de alto rendimiento capaz de almacenar datos de clientes y ventas, les permite ampliar coberturas con mayor demanda y potenciar áreas específicas, haciéndolas más rentables para la venta de seguros.

## **El Internet de las Cosas (IoT) innova el mercado de los seguros con IA**

La Inteligencia Artificial hace parte del Internet de las Cosas (IoT), pues mientras los dispositivos IoT recolectan información y actualizan las bases de datos, la Inteligencia Artificial analiza e interpreta los datos para encontrar patrones, realizar predicciones y definir alertas, generando un monitoreo integral y efectivo en tiempo real.

El IoT presenta diversas aplicaciones, así como la integración con modelos de inteligencia artificial para atender soluciones puntuales de tipo operativo o de seguridad (por ejemplo: el monitoreo a un sistema de detección y alarma de incendios en una instalación que presente fallas, puede reportar su anomalía para su mantenimiento oportuno y que garantice la protección de la instalación al asegurado).

En Chubb, por ejemplo, el servicio de IoT se desarrolla mediante la identificación de una necesidad en gestión de riesgos de nuestros asegurados (basada en sus sistemas críticos de operación y/o seguridad), el desarrollo de una propuesta de arquitectura que transmite datos integrados a un modelo de inteligencia artificial y que permite la definición de alertas de manera oportuna y en tiempo real, para una actuación proactiva y preventiva ante condiciones de riesgo que requieran ser intervenidas oportunamente y prevenir pérdidas materiales e interrupción de la operación de nuestros asegurados y que impacten las pólizas contratadas.

El material presentado en este documento no está destinado a proporcionar asesoramiento legal u otro tipo de asesoramiento experto en relación con ninguno de los temas mencionados, puesto que tiene como finalidad únicamente, la presentación de información general.

**CHUBB®**