

# IA News

Claves sobre el futuro de la Inteligencia Artificial



[#4] Junio 2024

## ¿Cómo están integrando la IA las empresas del sector seguros?



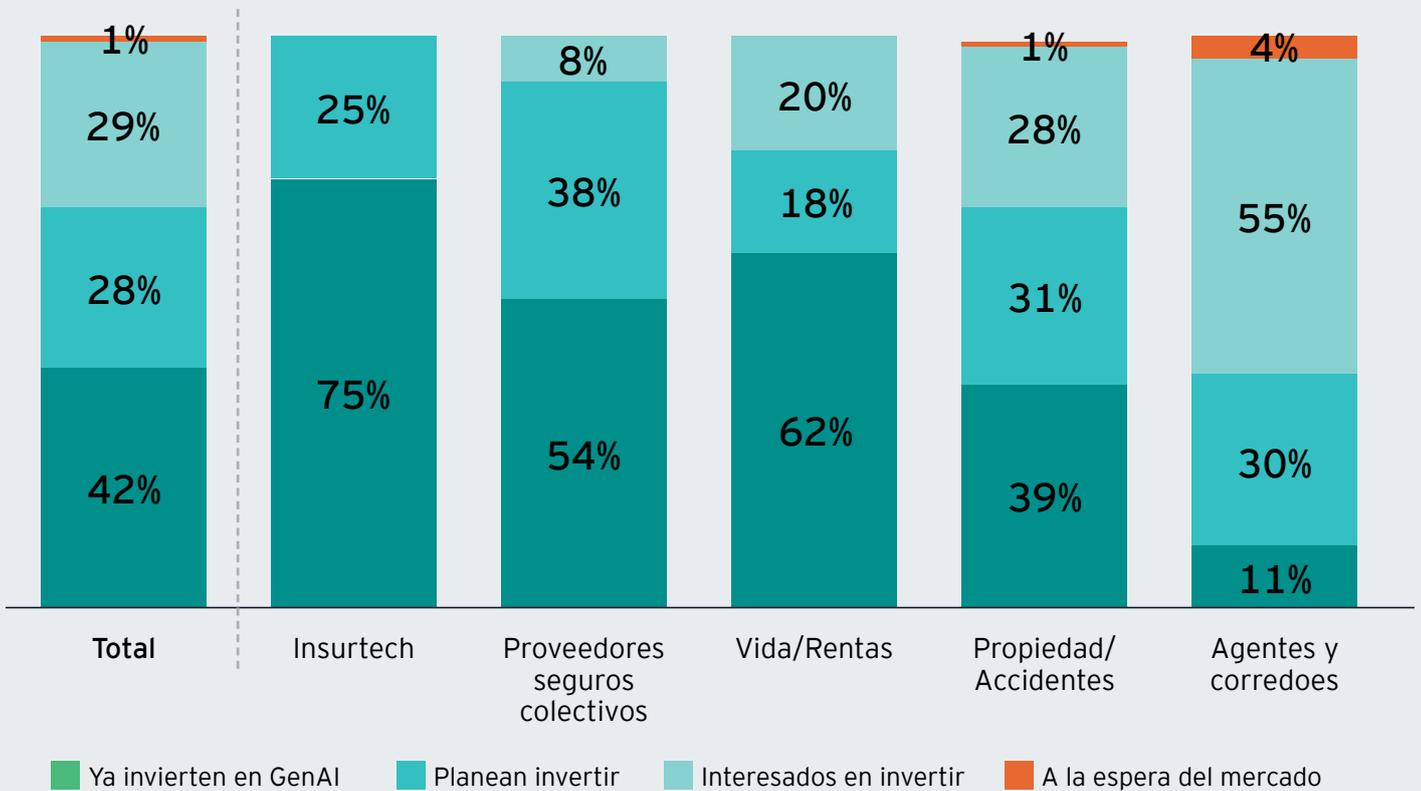
## ¿Cómo están integrando la IA las empresas del sector seguros?

La Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) despierta gran interés entre las empresas del sector seguros y la gran mayoría de agentes del sector ya están progresando en la integración de herramientas que utilizan la IA para mejorar sus procesos y adquirir ventajas competitivas. En EY hemos consultado a 200 entidades del sector en todo el mundo sobre la inversión que están realizando en Inteligencia Artificial, los casos de uso que están priorizando y cómo se están organizando internamente para impulsar esta tecnología en sus organizaciones.

Según esta encuesta [EY-Parthenon Insurance GenAI Survey](#), el 42% de las organizaciones del sector seguros ya están invirtiendo en iniciativas que incluyen la IA Generativa, mientras que el 57% están preparándose para hacerlo. Solo el 1% dice estar posponiendo la inversión a la espera de ver cómo evoluciona el mercado.



# ¿En qué fase de inversión en GenAI se encuentran las empresas del sector seguros?



Por tipo de agentes, las empresas *insurtech*, que ya por su propia naturaleza están a la vanguardia en innovación y digitalización, son las más avanzadas en inversión en esta tecnología, con el 75% de las empresas ya con inversiones dedicadas a la GenAI y el 25% restante con planes para invertir. No muy lejos aparecen las aseguradoras de vida y renta (L&A), con el 62% de compañías ya con inversiones dedicadas a la IA Generativa.



La mayoría empresas del sector dice estar dedicando estas inversiones iniciales a transformar partes concretas de la cadena de valor con las que obtengan mejoras a corto plazo (*quick wins*) y que supongan un riesgo bajo. Además, un 71% espera que la IA potencie sus beneficios entre un 5% y un 15%, mientras que un 22% tiene unas expectativas más optimistas de impulsar sus resultados entre un 15% y un 25%.



# Cinco claves IA en el sector seguros

## 1 La productividad y el ahorro de costes son los principales factores de inversión



La mayoría de las empresas del sector seguros (53%) citan la productividad como el principal factor que les impulsa a implementar la Inteligencia Artificial, seguido de la reducción de costes (52%) y la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos (51%). La productividad es más importante para las empresas más grandes, ya que el número de encuestados que la cita como principal factor asciende al 82% entre empresas con más de US\$25b de facturación.

## 2 La incertidumbre y el talento son las principales barreras



Según el informe [EY-Parthenon Insurance GenAI Survey](#) las empresas del sector seguros citan como principales impedimentos a la hora de implementar la IA en sus organizaciones la ambigüedad y volatilidad de la regulación relacionada con la Inteligencia Artificial (67%), la sensación de que no se obtiene el retorno de la inversión esperado (57%) y la falta de capacidades internas (49%).

## 3 Las aseguradoras colocan la GenAI en lo más alto de sus organizaciones



De entre todas las empresas consultadas en la encuesta global de EY, la mayoría (70%) ya ha establecido equipos específicos que trabajan en la implementación de la IA Generativa en la organización, mientras que del 30% restante, una mayoría (84%) pretende crear este equipo antes de que finalice 2025. En cuanto a la conexión del equipo a cargo de la GenAI con el comité de dirección, un 58% dice reportar directamente al CTO o CIO, mientras que un 12% tiene conexión directa con el CEO y el 6% con el COO.

## 4 Los casos de uso que prioriza el sector dependen del negocio principal de cada organización



Cada agente del sector, en función de las prioridades de su negocio, está priorizando casos de uso distintos. Las aseguradoras de propiedad y accidentes (P&C) priorizan la recomendación personalizada de servicios a clientes (60%) y la optimización del manejo de grandes volúmenes de datos. Por su parte, las aseguradoras de vida y rentas (L&A) se centran en optimizar el proceso de aseguramiento (*underwriting*), las aseguradoras colectivas y las *insurtechs* priorizan la evaluación predictiva de riesgos y los agentes y corredores lo utilizan para identificar nuevas fuentes de negocio o generación de informes.

## 5 Las áreas más afectadas serán la atención al cliente y el *back office*



Al consultar con las empresas del sector seguros por las áreas que se verán más afectadas por la introducción de la IA Generativa, estas señalan a las funciones del *back office* (departamento financiero, recursos humanos, etc.) y a la atención al cliente. En un escenario de aquí a diez años, el 55% cree que las funciones relacionadas con el *back office* tendrán una intervención humana limitada o muy limitada, frente al 41% del proceso de atención al cliente. Por su parte, las áreas que se prevé que sigan teniendo un componente humano considerable son las de reclamaciones y cobertura.

# Contactos



## Enrique Manso

Socio de Business y Operational Transformation de EY Parthenon. Coordinador de iniciativas de Inteligencia Artificial en EY España

[enrique.manso.nerin@parthenon.ey.com](mailto:enrique.manso.nerin@parthenon.ey.com)



## Carlos Martín

Socio Responsable del Sector Seguros en EY España

[david.castellomolpeceres@es.ey.com](mailto:david.castellomolpeceres@es.ey.com)



## David Castelló

Responsable de Inteligencia Artificial para Sector Financiero

[david.castellomolpeceres@es.ey.com](mailto:david.castellomolpeceres@es.ey.com)

## EY | Building a better working world

En EY trabajamos para construir un mundo que funcione mejor, ayudando a crear valor a largo plazo para los clientes, las personas, la sociedad y generar confianza en los mercados de capital.

Gracias al conocimiento y la tecnología, los equipos de EY, en más de 150 países, generan confianza y ayudan a las compañías a crecer, transformarse y operar.

EY es líder mundial en servicios de auditoría, fiscalidad, estrategia, asesoramiento en transacciones y servicios de consultoría. Nuestros profesionales hacen las mejores preguntas para encontrar nuevas respuestas a los desafíos a los que nos enfrentamos en el entorno actual.

EY hace referencia a la organización internacional y podría referirse a una o varias de las empresas de Ernst & Young Global Limited y cada una de ellas es una persona jurídica independiente. Ernst & Young Global Limited es una sociedad británica de responsabilidad limitada por garantía (company limited by guarantee) y no presta servicios a clientes. La información sobre cómo EY recopila y utiliza datos personales y su correspondiente descripción sobre los derechos de las personas en virtud de la legislación vigente en materia de protección de datos, están disponibles en [ey.com/es\\_es/legal-and-privacy](https://ey.com/es_es/legal-and-privacy). Las firmas miembros de EY no ejercen la abogacía donde lo prohíban las leyes locales. Para obtener más información sobre nuestra organización, visite [ey.com/en\\_gl](https://ey.com/en_gl).

© 2024 EY España  
All Rights Reserved.

ED None

Este material se ha preparado únicamente con fines informativos generales y no debe considerarse como asesoramiento contable, fiscal o profesional. Consulte a sus asesores para obtener consejos específicos.

[ey.com/es\\_es](https://ey.com/es_es)

## Más información sobre la integración de la Inteligencia Artificial en el sector seguros



*Informe Generative AI in insurance  
de EY*

## Accede aquí a números anteriores

- [#1]** Inteligencia Artificial en el mundo del trabajo
- [#2]** Inteligencia Artificial en la banca minorista: retos y prioridades
- [#3]** ¿Hasta qué punto la Inteligencia Artificial es prioritaria para los CEO?