



Una oficina del grupo asegurador Zurich, en Barcelona. MASSIMILIANO MINOCRI

El seguro llama a adoptar la IA de forma quirúrgica y sin afectar al empleo

Las compañías del sector están acometiendo grandes inversiones para adaptarse

MIGUEL M. MENDIETA
MADRID

El debate de la inteligencia artificial (IA) ha entrado de lleno en el sector asegurador. Las compañías de seguros manejan cantidades ingentes de datos y gestionan millones de clientes. Por eso, es un campo abonado para sacar partido a esta nueva tecnología. Ahora bien, los directivos de la industria piden que la adopción de la IA se haga "de forma quirúrgica", midiendo mucho los retornos y tratando de preservar el empleo.

Todos los grandes grupos aseguradores europeos están ya detallando sus planes de adopción de la IA. Hace dos semanas, la francesa Axa anticipó la generación de 25.000 millones de euros de caja en tres años, apalancados en la IA. El consejero delegado del grupo, Thomas Buberl, se comprometió a que la adopción de esta tecnología se produzca sin reducir la plantilla.

En España, el grupo Allianz ya puso en marcha un plan de bajas voluntarias para 300 empleados de su filial de atención telefónica, alegando, entre otros motivos, la irrupción de la IA.

Hugo Serra, consejero delegado del grupo Occident (antiguo Grupo Catalana Occidente), reconoce que la inteligencia artificial puede ayudar a mejorar la eficiencia en muchos procesos y la atención al cliente.

"No podemos olvidar que es una tecnología carísima, y que tiene un impacto de consumo energético muy alto, por lo que tenemos que ser responsables y no entrar a lo bestia. Debemos ser selectivos", explicó ayer durante su intervención en un foro sectorial organizado por KPMG y el diario *Expansión*. También subrayó la importancia de seguir potenciando a las personas y ayudarles a recapitarse "para que puedan desarrollar nuevas tareas, cuando las que ellos hacían ya las pueda hacer una IA".

Las compañías de seguros llevan años utilizando algoritmos para optimizar diversos procesos: desde afinar al máximo la política de precios hasta agilizar la tramitación de siniestros. La industria es una de las que más datos de clientes tramita, y se ha propuesto sacarles el mayor partido.

Las compañías exigen medir con precisión los retornos de esta tecnología

Axa prevé generar 25.000 millones de caja sin reducir su plantilla

Iñaki Peralta, consejero delegado de Santander Seguros, también se refirió durante las jornadas a la adopción de la IA. "Tenemos que ser prudentes, y hacer una adopción quirúrgica, no se trata de utilizarla para todos los procesos, sino de identificar claramente en qué ámbitos aporta valor". El directivo recuerda que "lo que no tiene sentido es adoptar la IA en decenas de procesos solo por ponerte la medalla de que la estás adoptando".

Rentabilidad

La cuestión de la rentabilidad que puede generar la inversión en IA es crítica. No solo para el sector asegurador, sino para validar la valoración estratosférica de las grandes compañías tecnológicas de Estados Unidos. Los llamados hiperescaladores (Amazon, Meta, Microsoft, Oracle...) han comprometido inversiones de casi siete billones de euros en los próximos cuatro años para construir centros de datos para procesar IA.

Esa ingente inversión ha disparado la valoración de los fabricantes de chips (como Nvidia) y la valoración –aún privada– de los grandes jugadores de la IA, OpenAI (ChatGPT) y Anthropic (Claude). Pero la única forma de que esa movilización de dinero tenga sentido es que las empresas, como las aseguradoras, empien ya a sacar provecho de sus propias inversiones en IA.