

ATENTO

Seguro inteligente: cómo la IA impulsa la personalización en la industria aseguradora



1.

2.

3.

6.

7.

9.

12.

14.

17.

18.

ÍNDICE

Introducción

Desafíos actuales en la industria de seguros

- Competencia creciente
- Expectativas cambiantes
- Mayor regulación

El poder de la IA en la personalización

- Tecnologías clave
- Beneficios para aseguradoras y clientes

Implementación de la personalización a gran escala

- Ecosistema de datos
- Modelos de segmentación inteligente
- Automatización omnicanal

Desafíos y consideraciones

- Cumplimiento normativo
- Integración con sistemas legados
- Ética y sesgos algorítmicos

Casos de uso y éxitos reales

- Evaluación de riesgos y procesamiento de reclamaciones
- Personalización de primas en tiempo real
- Omnicanalidad en la experiencia del cliente

Atento: soluciones integrales para las aseguradoras

- Automatización y optimización de procesos
- Análisis de datos avanzado
- Soluciones omnicanal

Los casos de éxito de Atento

- Videollamadas en gestión de siniestros
- Automatización de ventas de seguros

Conclusión

Fuentes



INTRODUCCIÓN

La industria de seguros se encuentra en una fase de transformación significativa, impulsada por avances tecnológicos y cambios en las expectativas de los clientes. La digitalización y la adopción de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, están redefiniendo la manera en que las aseguradoras interactúan con sus clientes y gestionan sus operaciones.

De acuerdo a un estudio de Ernst & Young las aseguradoras con capacidades tecnológicas avanzadas muestran un crecimiento en ingresos hasta cinco veces superior al de sus competidores, demostrando la importancia crítica de invertir en tecnología para mejorar la experiencia del cliente.

La inteligencia artificial y el machine learning están transformando la industria, permitiendo a las aseguradoras ofrecer servicios más personalizados y eficientes. Las aseguradoras que adoptan IA pueden aumentar la retención de clientes en un 15% y reducir costos operativos en un 20%, afirma McKinsey en su Reporte Global de Seguros.¹

En este documento realizamos un breve recorrido por la industria aseguradora para conocer sus desafíos, tendencias y cómo las tecnologías avanzadas, como la IA y estrategias de personalización han llegado a optimizar la eficiencia operativa y elevar la satisfacción del cliente en la industria.



1

Desafíos actuales en la industria de seguros

La industria de seguros está experimentando una transformación significativa, impulsada por avances tecnológicos y cambios en las expectativas de los clientes. Entre los factores más destacados tenemos los siguientes:



Competencia creciente

Las *insurtechs* (tecnologías aplicadas al sector asegurador) están ganando terreno con modelos digitales disruptivos. Las startups utilizan *blockchain*, *big data* y computación en la nube para ofrecer productos innovadores.



Expectativas cambiantes

Los clientes demandan experiencias más rápidas y personalizadas. La implementación de IA ha demostrado mejorar los índices de pérdidas en un 9% y aumentar las primas en un 53%, frente al 18% del promedio del mercado.²



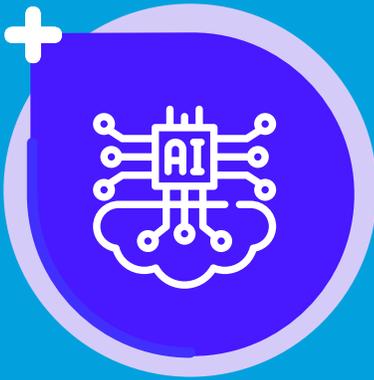
Mayor regulación

El cumplimiento con normativas como el *Reglamento General de Protección de Datos* (GDPR, General Data Protection Regulation) y legislaciones locales sobre protección de datos es clave.

La inteligencia artificial emerge como una solución para enfrentar estos retos, permitiendo a las aseguradoras ofrecer servicios hiperpersonalizados, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la seguridad de los datos.

El poder de la IA en la personalización

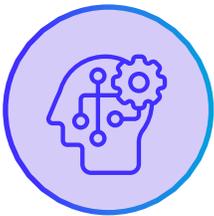
Gracias a su capacidad para analizar grandes volúmenes de datos, la inteligencia artificial (IA) está transformando la forma como las aseguradoras interactúan con sus clientes, ofreciendo experiencias altamente personalizadas que antes eran impensables.



El 80% de los consumidores prefiere empresas que les ofrezcan experiencias personalizadas³.

En la industria de seguros, esto se traduce en productos hechos a medida, recomendaciones basadas en el comportamiento del usuario y procesos de reclamación más ágiles y eficientes.

Tecnologías clave en la personalización



Machine Learning (Aprendizaje Automático)

Permite analizar patrones de comportamiento de los clientes y predecir sus necesidades futuras. Esto ayuda a ajustar precios, identificar riesgos y recomendar coberturas personalizadas.



Natural Language Processing (Procesamiento del lenguaje natural)

Mejora la interacción con los clientes a través de chatbots inteligentes y asistentes virtuales. Estos sistemas pueden responder preguntas, guiar a los usuarios en la contratación de pólizas y asistir en el proceso de reclamaciones.



Análisis predictivo

Utiliza datos históricos para predecir riesgos, evaluar la probabilidad de siniestros y recomendar coberturas adecuadas. Por ejemplo, algunas aseguradoras han implementado modelos de IA que ajustan los precios de las pólizas en tiempo real con base en el perfil del cliente.

Beneficios para aseguradoras y clientes

En la industria de seguros, la personalización es clave para adaptarse a las expectativas de los clientes. Las aseguradoras buscan ofrecer experiencias más ágiles, productos a la medida y un servicio accesible, fortaleciendo la lealtad y su competitividad en un mercado digitalizado.



Principales beneficios que la personalización aporta tanto a las aseguradoras como a sus clientes.

Personalización de pólizas en tiempo real

Las aseguradoras pueden ajustar las coberturas en función del comportamiento y hábitos del cliente, algunas empresas ya utilizan IA para crear pólizas hiperpersonalizadas en segundos.

Experiencias omnicanal mejoradas

Los clientes pueden interactuar con su aseguradora a través de múltiples plataformas (WhatsApp, apps, chatbots, llamadas), recibiendo atención instantánea y coherente en todos los canales.

Reducción de fraude y mejor evaluación de riesgos

El 81% de las empresas en América Latina considera que los ciberataques impulsados por IA representan una amenaza seria⁴, lo que evidencia la necesidad de sistemas avanzados de protección y monitoreo en el sector para prevenir fraudes, reducir pérdidas y optimizar la gestión del riesgo.

El 33.82% de las aseguradoras consideran que mantenerse al día con los métodos modernos de fraude es uno de sus mayores desafíos⁵.

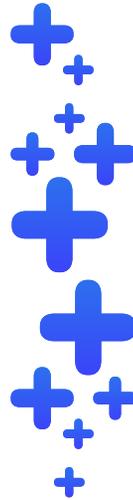
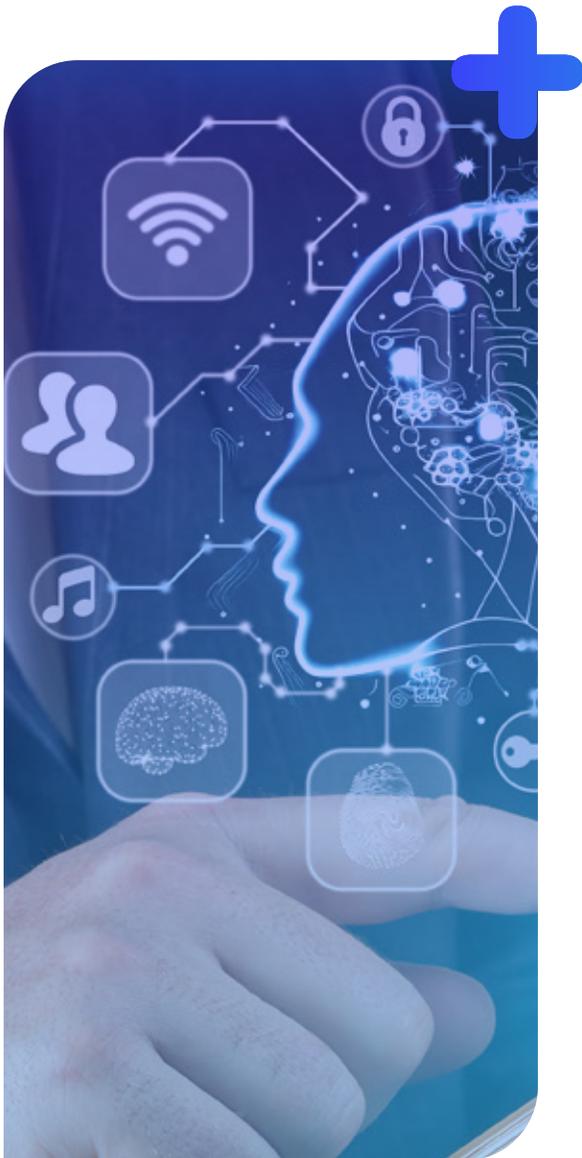
⁴ **Kaspersky:** El 81% de las empresas en América Latina considera que los ciberataques con IA son una seria amenaza

⁵ **Friss:** La inteligencia artificial generativa transforma el fraude en el sector de Riesgos y Seguros

Mayor retención y satisfacción del cliente

Las aseguradoras que han integrado IA generativa en sus procesos han logrado aumentar la retención de clientes y mejorar la experiencia del usuario, gracias a servicios más ágiles y personalizados, destaca McKinsey⁶.

Esto, además, puede incrementar los ingresos hasta en un 20% y reducir costos en un 15%, lo que mejora la capacidad de las aseguradoras para ofrecer mejores productos y precios más competitivos⁷.



La IA está transformando la eficiencia operativa de las aseguradoras al ofrecer productos y servicios personalizados en tiempo real, permitiendo experiencias hiperpersonalizadas que diferencian a las compañías líderes del mercado.

⁶ **McKinsey:** El estado de la IA a principios de 2024: la adopción de la IA generativa aumenta y comienza a generar valor

⁷ **Infonegociosgalicia:** Bain & Company: "La IA podría aumentar los ingresos de las aseguradoras en un 20% y reducir sus costes en un 15%"

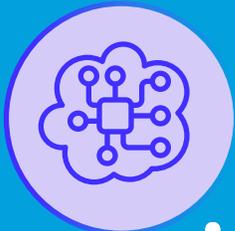
Implementación de la personalización a gran escala

La personalización a gran escala en la industria aseguradora no solo implica aplicar IA para mejorar productos y servicios, sino también transformar la infraestructura operativa y la cultura organizacional. Para que las aseguradoras logren implementar estrategias efectivas de personalización, es necesario considerar diversos factores clave, desde la gestión de datos hasta la automatización y la omnicanalidad.



Estrategias clave

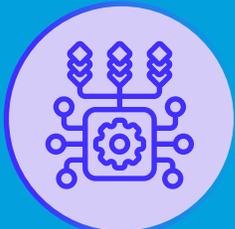
Ecosistema de datos



El 80% de las compañías aseguradoras que implementan estrategias basadas en datos han reportado mejoras en la retención de clientes⁸. Lo que evidencia el impacto positivo del uso de IA y análisis avanzado en la industria aseguradora.

La personalización efectiva requiere una base de datos robusta, con información actualizada y precisa de los clientes. Las aseguradoras deben consolidar datos de múltiples fuentes, como historiales de reclamaciones, hábitos de consumo y comportamiento digital.

Modelos de segmentación inteligente



Las aseguradoras están adoptando estos modelos mediante aprendizaje automático y análisis predictivo para identificar patrones de comportamiento y agrupar a los clientes según sus necesidades.

Por ejemplo, el análisis predictivo ayuda a las aseguradoras a clasificar a los clientes en diferentes categorías de riesgo, lo que les permite establecer primas más precisas y personalizar sus ofertas. Además, la integración de algoritmos de aprendizaje automático en los sistemas CRM permite a las aseguradoras anticipar las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones proactivas, mejorando la experiencia del usuario⁹.

Automatización omnicanal



Los clientes interactúan con sus aseguradoras a través de diversos canales, como aplicaciones móviles, chatbots, correo electrónico y centros de atención telefónica. Implementar un enfoque omnicanal basado en IA permite ofrecer una experiencia unificada y eficiente.

Según un estudio de Forrester Consulting, el 77% de los clientes afirman que lo más importante que una empresa puede hacer para brindarles un buen servicio es valorar su tiempo¹⁰, implementar estrategias omnicanal proporciona experiencias integradas y coherentes, reduciendo la frustración del cliente y disminuyendo la probabilidad de abandono.

⁸ Pwc: Artificial Intelligence for insurance companies

⁹ Anuariolatamseguros: Análisis Predictivo en el Sector Asegurador

¹⁰ Genesys: Estudio de Forrester: Autoservicio omnicanal

Desafíos y consideraciones

A pesar de los múltiples beneficios que ofrece la inteligencia artificial en la industria aseguradora, su adopción presenta diversos desafíos que deben abordarse estratégicamente. La regulación, la compatibilidad con sistemas heredados y la ética de los algoritmos son aspectos críticos para garantizar una implementación efectiva y responsable.



Cumplimiento normativo y protección de datos

El sector asegurador maneja grandes volúmenes de información sensible de clientes, por lo que debe cumplir con regulaciones estrictas de protección de datos.



Integración con sistemas legados

Muchas aseguradoras operan con plataformas desarrolladas hace décadas (*legacy systems*), lo que dificulta la implementación de nuevas tecnologías por su falta de interoperabilidad con herramientas modernas de IA y los costos elevados de migración de datos. Sin embargo, la modernización de estos sistemas es clave para aprovechar la transformación digital.

El 74% de las empresas que han invertido en IA generativa¹¹ han logrado alcanzar o superar sus expectativas de retorno de inversión. Las aseguradoras que adopten estrategias híbridas, combinando IA con sistemas tradicionales, podrán optimizar sus operaciones sin una disrupción total de su infraestructura.



Ética y sesgos algorítmicos

McKinsey¹² señala que los modelos de IA pueden discriminar inadvertidamente a grupos protegidos al combinar datos como códigos postales e ingresos para elaborar propuestas personalizadas.

¹¹ **Venturebeat:** Deloitte: 74% of enterprises have already met or exceeded gen AI initiatives (but challenges remain)

¹² **McKinsey:** Enfrentando los riesgos de la inteligencia artificial

Estos sesgos pueden manifestarse en:



- **Discriminación en precios y coberturas de seguros:** modelos de IA entrenados con datos históricos sesgados pueden asignar primas más altas o limitar coberturas para determinados perfiles demográficos, perpetuando inequidades existentes.
- **Falta de transparencia en los algoritmos de IA:** la opacidad en el funcionamiento de estos modelos dificulta la comprensión de cómo se toman las decisiones, lo que puede generar desconfianza entre los clientes.
- **Falta de claridad en las decisiones automatizadas:** los clientes pueden no recibir explicaciones claras sobre las decisiones derivadas de sistemas automatizados, afectando su percepción de justicia y equidad.

A medida que la inteligencia artificial se convierte en una herramienta clave en la industria aseguradora, las empresas deben abordar desafíos regulatorios, técnicos y éticos para garantizar su implementación exitosa.

Algunas soluciones para vencer estos obstáculos



- **Implementación de arquitecturas híbridas** que permitan la coexistencia de sistemas antiguos con soluciones de IA en la nube.
- **Uso de *middleware* para conectar tecnologías** modernas sin necesidad de reemplazar por completo los sistemas existentes.
- **Capacitación de equipos internos** para acelerar la adopción de nuevas herramientas.
- **Invertir en herramientas de protección de datos** y garantizar el apego a regulaciones globales y locales.
- **Monitorear sesgos algorítmicos** y establecer prácticas responsables en el uso de IA.

6

Casos de uso

La implementación de inteligencia artificial en la industria de seguros ha permitido desarrollar soluciones innovadoras que mejoran la experiencia del cliente, optimizan la gestión de riesgos y aumentan la eficiencia operativa. A continuación, se presentan algunos casos de uso que han demostrado impacto en el sector.



1

Personalización de primas en tiempo real

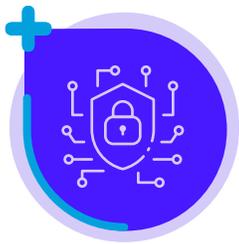
Las aseguradoras utilizan **análisis predictivo y machine learning** para ajustar los precios de las pólizas en función del perfil y comportamiento de cada cliente.



- **Ejemplo:** *Allstate y Progressive* han implementado sistemas de "uso basado en comportamiento" a través de dispositivos telemáticos, permitiendo ajustar las tarifas en función del historial de conducción.
- **Beneficio:** mayor equidad en la fijación de precios, premiando a los conductores con hábitos seguros y reduciendo costos para clientes de bajo riesgo.
- **Impacto:** este tipo de personalización ha mejorado la retención de clientes en un 20% y ha reducido la siniestralidad en un 15%¹³



2 Detección de fraudes con Inteligencia Artificial



- **Ejemplo:** Zurich Insurance¹⁴ ha implementado un sistema de IA para analizar patrones en reclamaciones sospechosas, reduciendo el fraude en un 30%.
- **Beneficio:** la IA permite detectar inconsistencias en tiempo real, reduciendo costos asociados a reclamaciones fraudulentas y agilizando los pagos legítimos.
- **Impacto:** las aseguradoras que han adoptado IA han mejorado la precisión en la detección de fraudes.

3 Asistentes virtuales y chatbots para atención al cliente

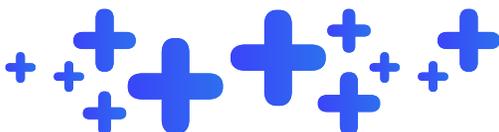
El uso de **procesamiento del lenguaje natural (NLP)** ha permitido automatizar la atención al cliente, ofreciendo respuestas inmediatas y reduciendo la carga de los agentes humanos.



- **Ejemplo:** AXA lanzó su asistente virtual "Emma" para brindar asesoramiento personalizado a los clientes en procesos de cotización y reclamaciones.
- **Beneficio:** reducción en los tiempos de respuesta y mayor disponibilidad para los clientes.
- **Impacto:** Un informe de Juniper Research¹⁵ estima que los chatbots en seguros permitirán ahorrar más de 1.300 millones de dólares en costos de servicio para 2025.

¹⁴ Linkurious: Zurich Insurance reduces fraud case triage time an average of 30% with Linkurious Enterprise

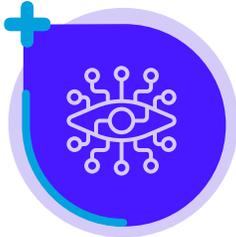
¹⁵ Nice: Generative AI for Customer Interaction in 2025: Transforming CX with Automation and Personalization



4

Evaluación de riesgos y procesamiento de reclamaciones

La IA ha permitido a las aseguradoras mejorar la precisión en la evaluación de riesgos, acelerando la toma de decisiones y optimizando la gestión de reclamaciones.



- **Ejemplo:** Lemonade¹⁶, una aseguradora digital, ha establecido un récord al procesar y aprobar una reclamación en tan solo 3 segundos. Su sistema de IA, conocido como "A.I. Jim", analiza las solicitudes, verifica las pólizas y ejecuta algoritmos antifraude para autorizar pagos de manera casi instantánea.
- **Beneficio:** La implementación de IA en el procesamiento de reclamaciones reduce significativamente el tiempo de gestión, lo que aumenta la satisfacción del cliente y optimiza los recursos operativos.
- **Impacto:** las empresas que adoptan IA en sus procesos pueden incrementar su eficiencia operativa en un 20% y mejorar sus márgenes de beneficio en un 5-10%.¹⁷

5

Omnicanalidad en la experiencia del cliente

La integración de IA ha transformado la experiencia del cliente en el sector asegurador, permitiendo una integración omnicanal que ofrece servicios más fluidos y personalizados.



- **Ejemplo:** MetLife ha implementado soluciones de IA, como el "MetLife Wall", que proporciona una vista de 360 grados de las pólizas de los clientes, consolidando información a través de diferentes líneas de negocio y simplificando la interacción con los asegurados.¹⁸
- **Beneficio:** Esta integración mejora la satisfacción del cliente al ofrecer interacciones más consistentes y personalizadas, reduciendo la fricción en la comunicación con la aseguradora.
- **Impacto:** el 73% de los consumidores se sienten abrumados por la cantidad de opciones disponibles y buscan experiencias más personalizadas que faciliten su proceso de decisión.¹⁹

Estos casos demuestran que la implementación de IA en seguros no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora significativamente la experiencia del cliente: desde la detección de fraudes hasta la personalización de precios y la automatización de reclamaciones.

¹⁶ **Lemonade:** Lemonade Sets a New World Record

¹⁷ **Smart-360-feedback:** Uso de la inteligencia artificial en la toma de decisiones gerenciales: Oportunidades y desafíos

¹⁸ **The-digital-insurer:** MetLife Wall: enfoque en el cliente aprovechando Big Data

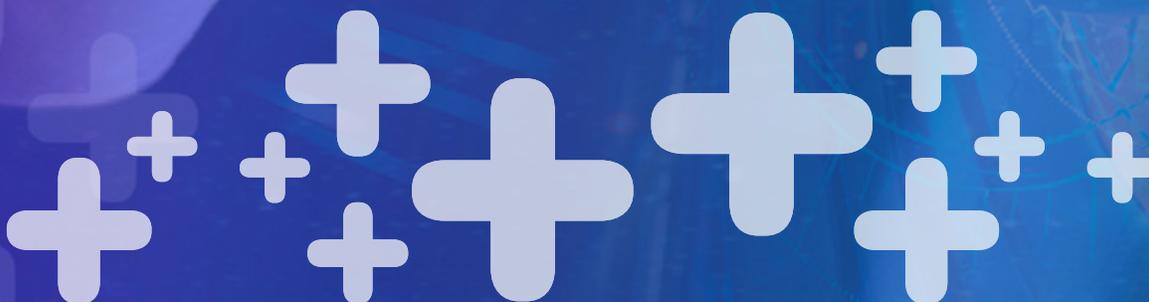
¹⁹ **Accenture:** El consumidor con poder

7

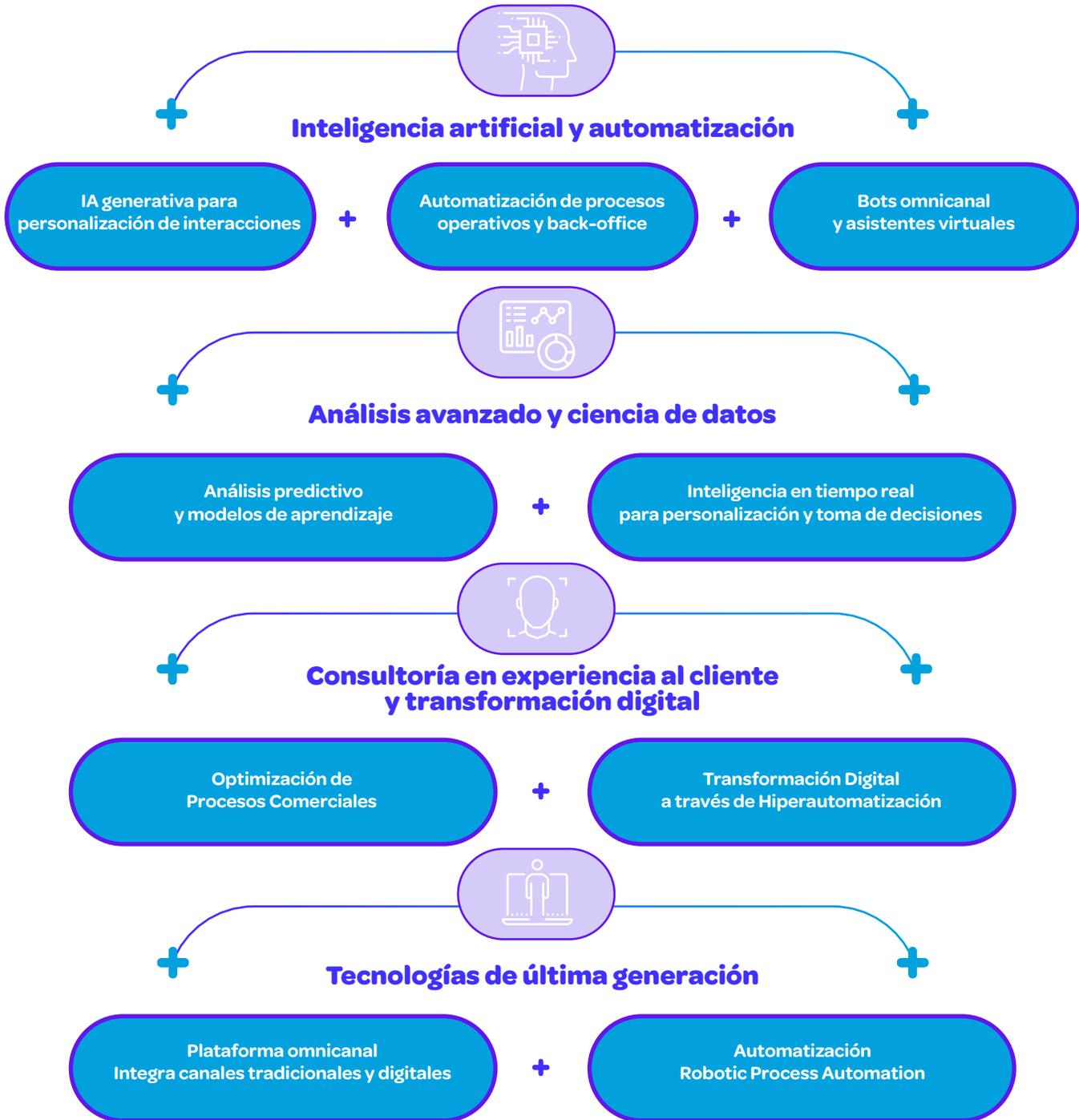
Atento: soluciones integrales para las aseguradoras

Como aliado estratégico, Atento ofrece soluciones integrales que responden a los desafíos actuales de la industria y aceleran su transformación digital.

A través de su modelo de Business Transformation Outsourcing (BTO), brinda servicios que integran consultoría en experiencia del cliente, inteligencia artificial y automatización de procesos, adaptándose a las necesidades específicas de cada aseguradora y aportando valor en cada etapa del ciclo del cliente.



Atento: tecnología para el sector asegurador



Atento utiliza tecnología avanzada y soluciones personalizadas²⁰ para transformar los procesos tradicionales de las aseguradoras, alineándolos con las expectativas digitales de los clientes modernos. La implementación de estas soluciones ha generado resultados significativos en diversas compañías de seguros.

²⁰ Atento: Asegurando el futuro de tu cliente



CASO UNO

Impulsando las ventas con inteligencia artificial



RETO



Uno de los mayores bancos en América Latina, enfrentaba dificultades para lograr una argumentación de ventas efectiva y adaptada a los distintos perfiles de sus clientes.

La ausencia de una detección adecuada de necesidades y objeciones durante la atención telefónica reducía la tasa de conversión y generaba oportunidades de venta perdidas.

SOLUCIÓN



A través del **AI Studio de Atento**, se desarrolló un modelo de análisis de datos enfocado en la creación de personas (tipologías de cliente) y contenidos personalizados.

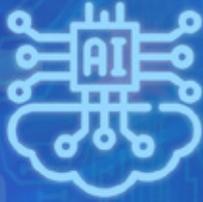
Estas personas fueron integradas en la operación con apoyo de la plataforma **Qualistore**, permitiendo a los especialistas ajustar su lenguaje y argumentos durante las llamadas en tiempo real.

RESULTADOS



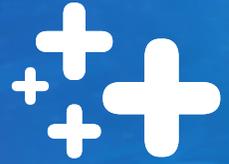
- **Disminución de 25 puntos porcentuales** en las oportunidades de venta gestionadas por sistemas automatizados.
- **Incremento del 18% en las ventas mensuales.**
- Proyección de **3,181 ventas mensuales**, con un crecimiento en la tasa de conversión del 2.5% al 3.0%.
- Fortalecimiento de las competencias de los agentes mediante capacitación específica basada en perfiles de cliente reales.





CASO DOS

Automatización de transcripciones con IA



RETO



Empresa líder en el sector asegurador colombiano, requería la transcripción mensual de más de 300 llamadas para análisis y seguimiento de calidad.

Este proceso era manual, requería de 3 agentes dedicados exclusivamente a esta tarea y representaba una importante carga operativa.

SOLUCIÓN



Se implementó un modelo de procesamiento con la finalidad de:

1. Realizar la **transcripción automática de llamadas**
2. Identificar al interlocutor
3. Realizar **análisis de sentimiento**
4. Entregar resúmenes automatizados.

Esto permitió digitalizar y optimizar completamente el proceso.

RESULTADOS



- **+712 horas ahorradas mensualmente**, gracias a la eliminación de procesos manuales.
- **USD 24,100 en ahorros anuales**, optimizando costos operativos.
- Aumento de la eficiencia operativa y la trazabilidad de las interacciones con clientes.
- Fortalecimiento de la estrategia de experiencia del cliente mediante **insights automatizados** a partir del análisis de sentimiento.





RETO



Una destacada **compañía de seguros de salud** enfrentaba desafíos en la eficiencia operativa debido a la dependencia de tareas repetitivas y administrativas realizadas manualmente. Esto resultaba en **procesos lentos**, **mayores costos operativos** y una **experiencia de la cliente poco óptima**.

SOLUCIÓN



Se implementó **Automatización Robótica de Procesos (RPA)**, diseñada para automatizar tareas administrativas y repetitivas. Esta solución permitió:

- **Automatizar tareas rutinarias**, reduciendo la intervención manual.
- **Mejorar la eficiencia operativa** al agilizar procesos internos.
- **Disminuir costos operativos** mediante la optimización de recursos.²¹
- **Liberar al personal** para enfocarse en actividades de mayor valor añadido, mejorando la experiencia del cliente.

RESULTADOS



- **Incremento del 8.6% en la productividad**, gracias a la automatización de procesos clave.
- **Reducción significativa de errores**, mejorando la precisión en las operaciones.
- **Mejora en la satisfacción del cliente**, al ofrecer respuestas más rápidas y precisas.



²¹ Atento: Revolución en las Compras: ¡Llevando tus ventas de retail al siguiente nivel!

La inteligencia artificial ha dejado de ser una promesa para convertirse en una realidad que transforma la industria aseguradora. Su capacidad para personalizar experiencias, optimizar procesos y fortalecer la relación con los clientes está redefiniendo la forma en que operan las compañías de seguros. Desde la evaluación de riesgos hasta la detección de fraudes y la automatización de interacciones, la IA permite a las aseguradoras ofrecer servicios más eficientes, ágiles y alineados con las expectativas del consumidor moderno.

Sin embargo, esta transformación no está exenta de desafíos. La integración con sistemas heredados, la regulación en constante evolución y la necesidad de mitigar sesgos algorítmicos son aspectos que deben abordarse con estrategias sólidas y enfoques éticos. La adopción de IA no es solo una cuestión tecnológica, sino una evolución cultural dentro de las organizaciones que debe estar centrada en la confianza y la transparencia.

En este panorama de cambio, Atento se posiciona como un aliado estratégico clave para las aseguradoras, proporcionando soluciones de automatización, análisis de datos avanzados y estrategias omnicanal que optimizan la experiencia del cliente y mejoran la eficiencia operativa. Con su experiencia en inteligencia artificial y tecnología aplicada al servicio, Atento permite a las aseguradoras navegar con éxito esta nueva era digital.

Las empresas que hoy adopten y adapten la IA con una visión estratégica serán las que lideren el mercado del mañana. La innovación no es solo una ventaja competitiva: es el camino hacia un sector asegurador más eficiente, accesible y centrado en el cliente.

Si estás listo para transformar la experiencia de tus clientes y mejorar tus procesos, cuenta con Atento.

Lidera el futuro del sector asegurador.

www.atento.com

Atento:

<https://atento.com/es/industria/seguros>
<https://atento.com/es/industria/comercio-minorista-y-electronico>

Accenture:

<https://www.accenture.com/ar-es/insights/consulting/empowered-consumer>
<https://www.accenture.com/us-en/industries/retail>

Allstate:

<https://www.allstate.com/resources/car-insurance/telematics-insurance>

AXA:

<https://www.axa.com/en/magazine/embracing-the-future-of-insurance-with-ai>

CCPA:

<https://oag.ca.gov/privacy/ccpa>

DataCamp:

<https://www.datacamp.com/blog/ai-in-insurance>

Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/global/en/pages/financial-services/articles/ai-in-insurance.html>

DeleteTechnology:

<https://www.deletetechnology.com/blog/que-es-el-gdpr-y-que-empresas-deben-cumplirlo>

IBM:

<https://www.ibm.com/industries/insurance/artificial-intelligence>

INAI:

<https://home.inai.org.mx/>

Lemonade:

<https://www.lemonade.com/blog/ai-insurance-lemonade/>

McKinsey:

<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-future-of-life-insurance>

MIT Technology Review:

<https://www.technologyreview.com/2021/05/10/ai-health-insurance-bias/>

PlainConcepts:

<https://www.plainconcepts.com/es/insurtech-tecnologia-sector-seguros>

Progressive:

<https://www.progressive.com/answers/telematics-devices-car-insurance/>

PwC:

<https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets/ai-in-insurance.pdf>

Wikipedia:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Insurtech>

GDPR Info:

<https://gdpr-info.eu/>

MAPFRE:

<https://www.mapfre.com/actualidad/innovacion/ecosistemas-digitales-sector-asegurador/>

100% Seguro:

<https://100seguro.com.ar/invertir-en-seguros-priorizar-el-valor-sobre-el-volumen/>

MPM Software:

<https://www.mpmsoftware.com/latam/blog/datos-inteligencia-artificial-generativa-sector-asegurador/>

Asociación DEC:

<https://asociaciondec.org/blog-dec/transformando-la-experiencia-del-cliente-tendencias-y-el-impacto-de-la-ia-en-el-sector-de-seguros/65227/>

The Digital Insurer:

<https://www.the-digital-insurer.com/es/library/mckinsey-insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance2021/>

ICX Blog:

<https://blog.icx.co/es/industria-de-seguros/customer-experience/experiencia-del-cliente-en-la-industria-de-seguros>

