

# ATENÇÃO

## Seguro inteligente: como a IA impulsiona a personalização no setor de seguros

1.

2.

3.

6.

7.

9.

12.

14.

17.

18.

## ÍNDICE

### Introdução

### Desafios atuais no setor de seguros

- Concorrência crescente
- Mudança de expectativas
- Maior regulamentação

### O poder da IA na personalização

- Tecnologias-chave
- Benefícios para seguradoras e clientes

### Implementando a personalização em escala

- Ecossistema de dados
- Modelos de segmentação inteligente
- Automação omnichannel

### Desafios e considerações

- Conformidade
- Integração com sistemas legados
- Ética e vieses algorítmicos

### Casos de uso e sucessos reais

- Avaliação de riscos e processamento de sinistros
- Personalização premium em tempo real
- Omnichannel na experiência do cliente

### Atento: soluções integrais para seguradoras

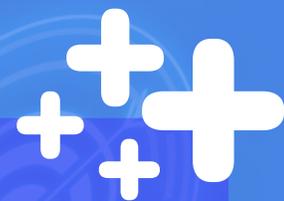
- Automação e otimização de processos
- Análise avançada de dados
- Soluções omnichannel

### Histórias de sucesso da Atento

- Videochamadas no gerenciamento de sinistros
- Automação de vendas de seguros

### Conclusão

### Fontes



## INTRODUÇÃO

O setor de seguros está em uma fase de transformação significativa, impulsionada pelos avanços tecnológicos e mudanças nas expectativas dos clientes. A digitalização e a adoção de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e análise de dados, estão redefinindo a maneira como as seguradoras interagem com seus clientes e gerenciam suas operações.

De acordo com um estudo da Ernst & Young, as seguradoras com recursos tecnológicos avançados apresentam um crescimento de receita até cinco vezes maior do que seus concorrentes, demonstrando a importância crítica de investir em tecnologia para melhorar a experiência do cliente.

A inteligência artificial e o aprendizado de máquina estão transformando o setor, permitindo que as seguradoras ofereçam serviços mais personalizados e eficientes. As seguradoras que adotam a IA podem aumentar a retenção de clientes em 15% e reduzir os custos operacionais em 20%, afirma a McKinsey em seu Relatório Global de Seguros.<sup>1</sup>

Neste documento, analisamos brevemente o setor de seguros para conhecer seus desafios, tendências e como tecnologias avançadas, como IA e estratégias de personalização, vieram para otimizar a eficiência operacional e aumentar a satisfação do cliente no setor.



# 1

## Desafios atuais no setor de seguros

O setor de seguros está passando por uma transformação significativa, impulsionada por avanços tecnológicos e mudanças nas expectativas dos clientes. Entre os fatores mais proeminentes, temos os seguintes:



### Concorrência crescente

As *insurtechs* (tecnologias aplicadas ao setor de seguros) estão ganhando espaço com modelos digitais disruptivos. As startups usam *blockchain*, *big data* e computação em nuvem para fornecer produtos inovadores.



### Mudança de expectativas

Os clientes exigem experiências mais rápidas e personalizadas. A implementação da IA demonstrou melhorar as taxas de sinistralidade em 9% e aumentar os prêmios em 53%, em comparação com a média do mercado de 18%.<sup>2</sup>



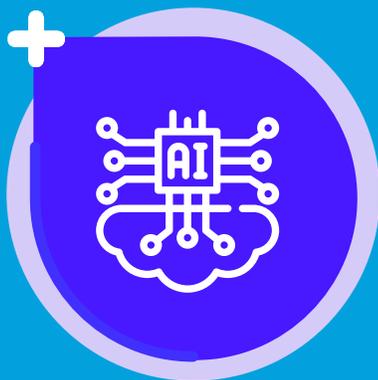
### Maior regulamentação

A conformidade com regulamentos como o *Regulamento Geral de Proteção de Dados* (GDPR) e as leis locais de proteção de dados é fundamental.

A inteligência artificial surge como uma solução para enfrentar esses desafios, permitindo que as seguradoras ofereçam serviços hiperpersonalizados, melhorem a eficiência operacional e fortaleçam a segurança dos dados.

### O poder da IA na personalização

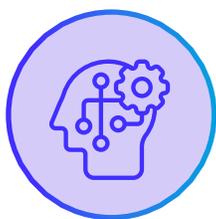
Graças à sua capacidade de analisar grandes volumes de dados, a inteligência artificial (IA) está transformando a maneira como as seguradoras interagem com seus clientes, oferecendo experiências altamente personalizadas que antes eram impensáveis.



**80% dos consumidores preferem empresas que lhes ofereçam experiências personalizadas<sup>3</sup>.**

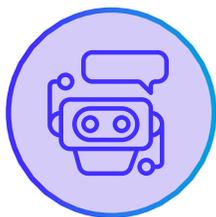
No setor de seguros, isso se traduz em produtos personalizados, recomendações baseadas no comportamento do usuário e processos de sinistros mais simplificados e eficientes.

### Principais tecnologias em personalização



#### Machine Learning

permite que você analise os padrões de comportamento do cliente e preveja suas necessidades futuras. Isso ajuda a ajustar preços, identificar riscos e recomendar coberturas personalizadas.



#### Processamento de linguagem natural

Melhore o envolvimento do cliente por meio de chatbots inteligentes e assistentes virtuais. Esses sistemas podem responder a perguntas, orientar os usuários na compra de apólices e auxiliar no processo de sinistros.



#### Análise preditiva

Ele usa dados históricos para prever riscos, avaliar a probabilidade de sinistros e recomendar cobertura adequada. Por exemplo, algumas seguradoras implementaram modelos de IA que ajustam os preços das apólices em tempo real com base no perfil do cliente.

### Benefícios para seguradoras e clientes

No setor de seguros, a personalização é fundamental para se adaptar às expectativas do cliente. As seguradoras buscam oferecer experiências mais ágeis, produtos sob medida e atendimento acessível, fortalecendo a fidelidade e a competitividade em um mercado digitalizado



### Principais benefícios que a personalização traz tanto para as seguradoras quanto para seus clientes.

#### Personalização de política em tempo real

As seguradoras podem ajustar a cobertura com base no comportamento e nos hábitos do cliente, algumas empresas já usam IA para criar apólices hiperpersonalizadas em segundos.

#### Experiências omnichannel aprimoradas

Os clientes podem interagir com sua seguradora em várias plataformas (WhatsApp, aplicativos, chatbots, chamadas), recebendo atenção instantânea e consistente em todos os canais.

**63% dos consumidores abandonam sua seguradora se experimentarem interações inconsistentes em diferentes canais**<sup>4</sup>, reforçando a importância do omnichannel com inteligência artificial para melhorar a fidelidade do cliente.

#### Redução de fraudes e melhor avaliação de risco

81% das empresas da América Latina consideram os ataques cibernéticos baseados em IA uma ameaça séria, o que mostra a necessidade de sistemas avançados de proteção e monitoramento no setor para prevenir fraudes, reduzir perdas e otimizar a gestão de riscos.

Um exemplo de sucesso é o de uma seguradora italiana, na qual foi implementado um sistema de reengenharia antifraude, conseguindo aumentar sua detecção em 30% e otimizando em 40% a gestão de relatórios em tempo real.<sup>6</sup>

**33,82% das seguradoras consideram acompanhar os métodos modernos de fraude um de seus maiores desafios**<sup>7</sup>.

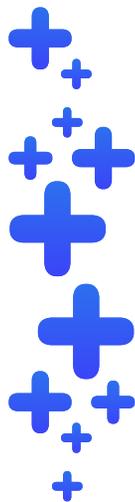
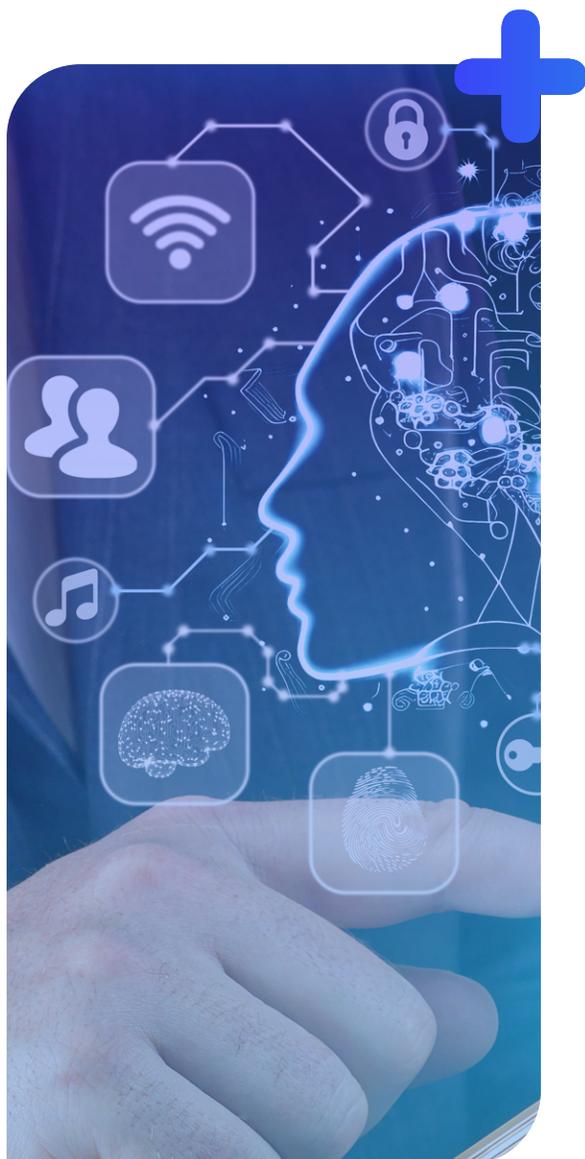
<sup>4</sup> Kaspersky

<sup>5</sup> Friss

## Maior retenção e satisfação do cliente

As seguradoras que integraram a IA generativa em seus processos conseguiram aumentar a retenção de clientes e melhorar a experiência do usuário, graças a serviços mais ágeis e personalizados, **destaca a McKinsey**<sup>6</sup>.

Isso também pode aumentar as receitas em até 20% e reduzir os custos em 15%, melhorando a capacidade das seguradoras de oferecer melhores produtos e preços mais competitivos<sup>9</sup>



A IA está transformando a eficiência operacional das seguradoras, fornecendo produtos e serviços personalizados em tempo real, permitindo experiências hiperpersonalizadas que diferenciam as empresas líderes de mercado.

<sup>6</sup> McKinsey:

<sup>7</sup> Infonegociosgalicia:

## Implementando personalização em larga escala

A personalização em larga escala no setor de seguros não envolve apenas a aplicação de IA para melhorar produtos e serviços, mas também a transformação da infraestrutura operacional e da cultura organizacional. Para que as seguradoras implementem estratégias de personalização eficazes, é necessário considerar vários fatores-chave, desde o gerenciamento de dados até a automação e omnichannel.



### Principais estratégias

#### Ecossistema de dados

80% das seguradoras que implementam estratégias baseadas em dados relataram melhorias na retenção de clientes<sup>9</sup>, o que mostra o impacto positivo do uso de IA e análises avançadas no setor de seguros.

A personalização eficaz requer um banco de dados robusto, com informações atualizadas e precisas do cliente. As seguradoras devem consolidar dados de várias fontes, como históricos de sinistros, hábitos de consumo e comportamento digital.

#### Modelos de segmentação inteligente

As seguradoras estão adotando esses modelos usando aprendizado de máquina e análise preditiva para identificar padrões comportamentais e agrupar clientes de acordo com suas necessidades.

Por exemplo, a análise preditiva ajuda as seguradoras a classificar os clientes em diferentes categorias de risco, permitindo que eles definam prêmios mais precisos e personalizem suas ofertas. Além disso, a integração de algoritmos de aprendizado de máquina em sistemas de CRM permite que as seguradoras antecipem as necessidades dos clientes e ofereçam soluções proativas, melhorando a experiência do usuário<sup>11</sup>

#### Automação omnichannel

Os clientes interagem com suas seguradoras por meio de uma variedade de canais, incluindo aplicativos móveis, chatbots, e-mail e call centers. A implementação de uma abordagem omnichannel baseada em IA permite que você ofereça uma experiência unificada e eficiente.

De acordo com um estudo da Forrester Consulting, 77% dos clientes dizem que a coisa mais importante que uma empresa pode fazer para fornecer um bom serviço é valorizar seu tempo, implementar estratégias omnichannel proporciona experiências integradas e consistentes, reduzindo a frustração do cliente e diminuindo a probabilidade de abandono.

<sup>8</sup> Pwc

<sup>9</sup> Anuariolatamseguros

<sup>10</sup> Genesys

### Desafios e considerações

Apesar dos múltiplos benefícios que a inteligência artificial oferece no setor de seguros, sua adoção apresenta vários desafios que precisam ser enfrentados estrategicamente. Regulamentação, compatibilidade com sistemas legados e ética de algoritmos são aspectos críticos para garantir uma implementação eficaz e responsável.



#### Conformidade regulatória e proteção de dados

O setor de seguros lida com grandes volumes de informações confidenciais de clientes, portanto, deve cumprir regulamentos rígidos de proteção de dados.



#### Integração com sistemas legados

Muitas seguradoras operam com plataformas desenvolvidas décadas atrás (sistemas legados), o que dificulta a implementação de novas tecnologias devido à falta de interoperabilidade com ferramentas modernas de IA e aos altos custos de migração de dados. No entanto, modernizar esses sistemas é fundamental para aproveitar as vantagens da transformação digital.

74% das empresas que investiram em IA generativa conseguiram atender ou superar suas expectativas de ROI. As seguradoras que adotarem estratégias híbridas, combinando IA com sistemas tradicionais, poderão otimizar suas operações sem uma interrupção total de sua infraestrutura.



#### Ética e vieses algorítmicos

A McKinsey<sup>14</sup> observa que os modelos de IA podem discriminar inadvertidamente grupos protegidos, combinando dados como códigos postais e renda para criar propostas personalizadas.

<sup>11</sup> Venturebeat:

<sup>12</sup> McKinsey:

## Esses vieses podem se manifestar em:



- **Discriminação de preços e cobertura de seguro:** modelos de IA treinados em dados históricos tendenciosos podem atribuir prêmios mais altos ou limitar a cobertura para determinados perfis demográficos, perpetuando as desigualdades existentes.
- **Falta de transparência nos algoritmos de IA:** A opacidade na operação desses modelos dificulta a compreensão de como as decisões são tomadas, o que pode levar à desconfiança entre os clientes.
- **Falta de clareza nas decisões automatizadas:** os clientes podem não receber explicações claras sobre as decisões derivadas de sistemas automatizados, afetando sua percepção de justiça e justiça.

À medida que a inteligência artificial se torna uma ferramenta fundamental no setor de seguros, as empresas devem enfrentar desafios regulatórios, técnicos e éticos para garantir sua implementação bem-sucedida.

## Algumas soluções para superar esses obstáculos



- **Implementação de arquiteturas híbridas** que permitem a coexistência de sistemas antigos com soluções de IA na nuvem.
- **Uso de middleware para conectar tecnologias modernas** sem a necessidade de substituir completamente os sistemas existentes.
- **Treinamento de equipes internas** para acelerar a adoção de novas ferramentas.
- **Invista em ferramentas de proteção de dados** e garanta a adesão às regulamentações globais e locais.
- **Monitore vieses algorítmicos** e estabeleça práticas responsáveis no uso de IA.

## 6

### Casos de uso

A implementação da inteligência artificial no setor de seguros possibilitou o desenvolvimento de soluções inovadoras que melhoram a experiência do cliente, otimizam o gerenciamento de riscos e aumentam a eficiência operacional. Abaixo estão alguns casos de uso que demonstraram impacto no setor.



## 1

### Personalização premium em tempo real

As seguradoras usam **análise preditiva e aprendizado de máquina** para ajustar os preços das apólices com base no perfil e comportamento de cada cliente.



- **Exemplo:** Allstate e Progressive implementaram sistemas de "uso baseado em comportamento" por meio de dispositivos telemáticos, permitindo que as tarifas sejam ajustadas com base no histórico de condução.
- **Benefício:** Maior justiça nos preços, recompensando os motoristas com hábitos seguros e reduzindo custos para clientes de baixo risco.
- **Impacto:** esse tipo de personalização melhorou a retenção de clientes em 20% e reduziu as reclamações em 15% <sup>15</sup>



## 2 Detecção de fraudes com Inteligência Artificial

A fraude no setor de seguros é um desafio significativo, com perdas estimadas em mais de US\$ 40 bilhões anualmente nos Estados Unidos, excluindo o setor de saúde, de acordo com o FBI. Essas perdas afetam tanto as seguradoras quanto os consumidores, elevando o custo dos prêmios em US\$ 400 a US\$ 700 por ano para as famílias americanas<sup>16</sup>.



- **Exemplo:** A *Zurich Insurance* implementou um sistema de IA para analisar padrões em sinistros suspeitos, reduzindo a fraude em 30%.
- **Benefício:** A IA possibilita detectar inconsistências em tempo real, reduzindo os custos associados a sinistros fraudulentos e acelerando pagamentos legítimos.
- **Impacto:** as seguradoras que adotaram a IA melhoraram a precisão da detecção de fraudes

## 3 Assistentes virtuais e chatbots para atendimento ao cliente

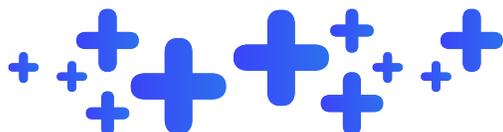
O uso do processamento de **linguagem natural (NLP)** possibilitou automatizar o atendimento ao cliente, oferecendo respostas imediatas e reduzindo a carga sobre os agentes humanos.



- **Exemplo:** A<sup>18</sup> AXA lançou sua assistente virtual "Emma" para fornecer aconselhamento personalizado aos clientes em processos de cotação e sinistros.
- **Benefício:** tempos de resposta reduzidos e maior disponibilidade para os clientes.
- **Impacto:** Um relatório da Juniper Research estima que os chatbots em seguros economizarão mais de US\$ 1,3 bilhão em custos de serviço até 2025.

<sup>14</sup> Linkurious

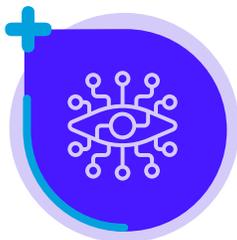
<sup>15</sup> Nice



## 4

### Avaliação de riscos e processamento de sinistros

A IA permitiu que as seguradoras melhorassem a precisão na avaliação de riscos, acelerando a tomada de decisões e simplificando o gerenciamento de sinistros.



- **Exemplo:** A Lemonade<sup>20</sup>, uma seguradora digital, estabeleceu um recorde ao processar e aprovar um sinistro em apenas 3 segundos. Seu sistema de IA, conhecido como "AI Jim", analisa aplicativos, verifica políticas e executa algoritmos antifraude para autorizar pagamentos quase instantaneamente.
- **Benefício:** A implementação de IA no processamento de sinistros reduz significativamente o tempo de atendimento, aumentando a satisfação do cliente e otimizando os recursos operacionais.
- **Impacto:** As empresas que adotam a IA em seus processos podem aumentar sua eficiência operacional em 20% e melhorar suas margens de lucro em 5 a 10%.<sup>21</sup>

## 5

### Experiência omnichannel do cliente

A integração de IA transformou a experiência do cliente no setor de seguros, permitindo a integração omnichannel que oferece serviços mais contínuos e personalizados.



- **Exemplo:** A MetLife implementou soluções de IA, como o "MetLife Wall", que fornece uma visão de 360 graus das apólices dos clientes, consolidando informações em diferentes linhas de negócios e simplificando a interação com os segurados.<sup>22</sup>
- **Benefício:** Essa integração melhora a satisfação do cliente, oferecendo interações mais consistentes e personalizadas, reduzindo o atrito na comunicação com a seguradora.
- **Impacto:** 73% dos consumidores estão sobrecarregados com o número de opções disponíveis e procuram experiências mais personalizadas que facilitem seu processo de decisão.<sup>23</sup>

Esses casos demonstram que a implementação de IA em seguros não apenas otimiza a eficiência operacional, mas também melhora significativamente a experiência do cliente: desde a detecção de fraudes até a personalização de preços e automação de sinistros.

<sup>16</sup> Lemonade

<sup>17</sup> Smart-360-feedback

<sup>18</sup> The-digital-insurer

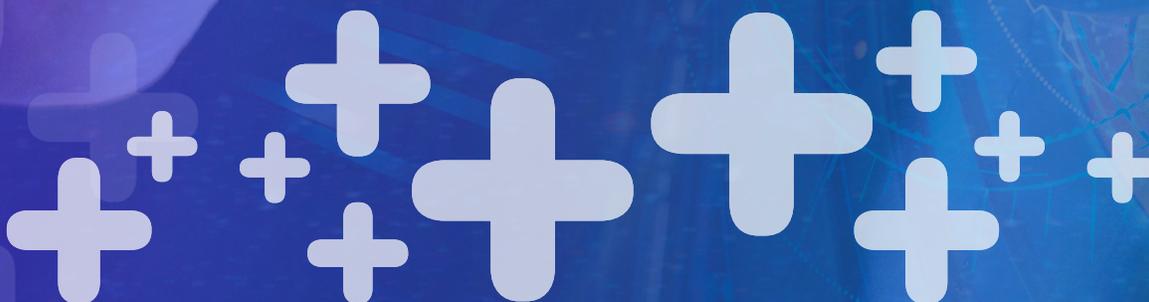
<sup>19</sup> Accenture

## 7

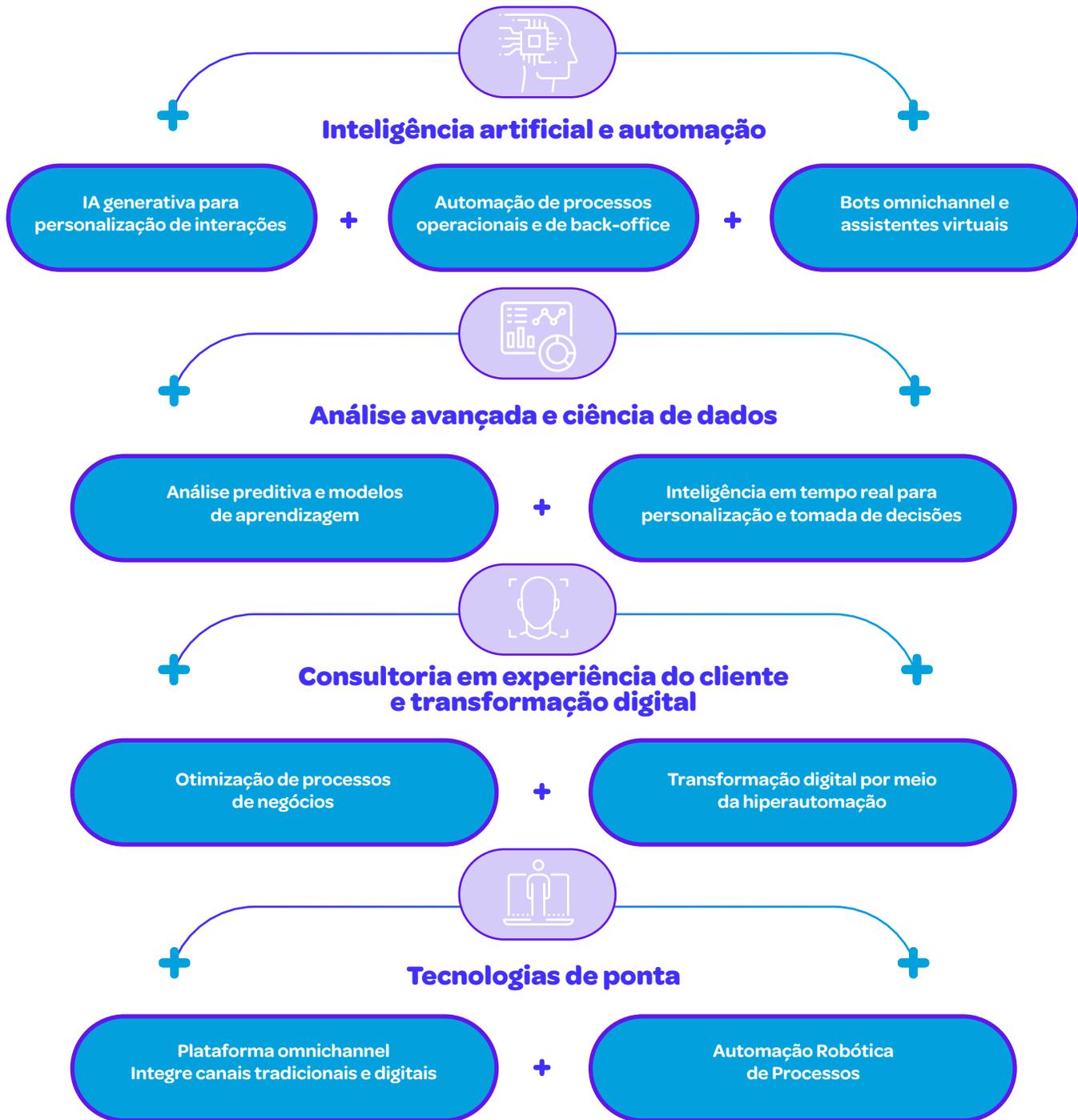
### Atento: soluções abrangentes para seguradoras

Como parceiro estratégico, a **Atento** oferece soluções abrangentes que respondem aos desafios atuais do setor e aceleram sua transformação digital.

Por meio de seu **modelo de Business Transformation Outsourcing (BTO)**, fornece serviços que integram **consultoria de experiência do cliente, inteligência artificial e automação de processos**, adaptando-se às necessidades específicas de cada seguradora e agregando valor em cada etapa do ciclo do cliente.



## Atento: tecnologia para o setor de seguros



A Atento utiliza tecnologia avançada e soluções customizadas<sup>24</sup> para transformar os processos tradicionais de seguros, alinhando-os com as expectativas digitais dos clientes modernos. A implementação dessas soluções tem gerado resultados significativos em diversas seguradoras.

## 8 Algumas histórias de sucesso...



### CASO UM

### Impulsionando as vendas com inteligência artificial



#### DESAFIO



Um dos maiores bancos do Brasil e da América Latina enfrentou dificuldades para conseguir um argumento de vendas eficaz e adaptado aos diferentes perfis de seus clientes.

A ausência de detecção adequada de necessidades e objeções durante o atendimento telefônico reduziu a taxa de conversão e gerou oportunidades de vendas perdidas.

#### SOLUÇÃO



Por meio do **Atento AI Studio**, foi desenvolvido um modelo de análise de dados com foco na criação de **personas** (tipologias de clientes) e conteúdo personalizado.

Essas personas foram integradas à operação com o apoio da plataforma **Qualistore**, permitindo que os especialistas ajustassem sua linguagem e argumentos durante as ligações em tempo real.

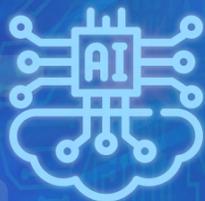
#### RESULTADOS



- **Redução de 25 pontos percentuais** nas oportunidades de vendas gerenciadas por sistemas automatizados.
- **Aumento de 18% nas vendas mensais\***
- Projeção de **3.181 vendas mensais**, com crescimento na taxa de conversão de 2,5% para 3,0%.
- Fortalecimento das habilidades dos agentes por meio de treinamentos direcionados com base em perfis reais de clientes.

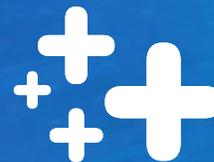
\*O aumento relatado foi de R\$ 49.000 por mês. À taxa de câmbio aproximada de 5,2 reais por dólar, isso equivale a US\$ 9.500.





## CASO DOIS

### Automação de transcrição de IA



#### DESAFIO



Empresa líder no setor de seguros colombiano, exigiu a transcrição mensal de mais de 300 chamadas para análise e monitoramento de qualidade.

Esse processo era manual, exigia 3 agentes dedicados exclusivamente a essa tarefa e representava uma carga operacional significativa.

#### SOLUÇÃO



Um modelo de processamento para:

1. Executar **transcrição automática de chamadas**
2. Identificar o interlocutor
3. Executar **análise de sentimento**
4. Fornecer **resumos automatizados**.

Isso permitiu que o processo fosse completamente digitalizado e otimizado.

#### RESULTADOS

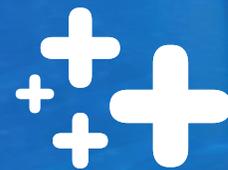


- **+712 horas economizadas mensalmente**, graças à eliminação de processos manuais.
- **\$ 24.100 de economia anual**, otimizando os custos operacionais.
- Maior eficiência operacional e rastreabilidade das interações com o cliente.
- Fortalecimento da estratégia de experiência do cliente por meio de **insights automatizados** da análise de sentimentos.



## CASO TRÊS

### Automação de processos com RPA



#### DESAFIO



Uma importante **seguradora de saúde** enfrentava desafios na eficiência operacional devido à dependência de tarefas repetitivas e administrativas executadas manualmente. Isso resultou em **processos lentos, custos operacionais mais altos** e uma **experiência do cliente abaixo do ideal**.

#### SOLUÇÃO



Foi implementada a **Automação Robótica de Processos (RPA)**, projetada para automatizar tarefas administrativas e repetitivas. Esta solução permitiu:

- **Automatizar tarefas rotineiras**, reduzindo a intervenção manual.
- **Melhorar a eficiência operacional** simplificando os processos internos.
- **Diminuir os custos operacionais, otimizando os recursos.** <sup>25</sup>
- **Liberação da equipe** para se concentrar em atividades de maior valor agregado, melhorando a experiência do cliente.

#### RESULTADOS



- **Aumento de 8,6% na produtividade**, graças à automação dos principais processos.
- **Redução significativa de erros**, melhorando a precisão nas operações.
- **Maior satisfação do cliente**, fornecendo respostas mais rápidas e precisas.



A inteligência artificial não é mais uma promessa, mas uma realidade que está transformando o setor de seguros. Sua capacidade de personalizar experiências, agilizar processos e fortalecer o relacionamento com os clientes está redefinindo a maneira como as seguradoras operam. Da avaliação de risco à detecção de fraudes e automação de interação, a IA permite que as seguradoras forneçam serviços mais eficientes, ágeis e alinhados com as expectativas dos consumidores modernos.

No entanto, essa transformação não é isenta de desafios. A integração com sistemas legados, a regulamentação em constante evolução e a necessidade de mitigar vieses algorítmicos são aspectos que precisam ser abordados com estratégias robustas e abordagens éticas. A adoção da IA não é apenas uma questão tecnológica, mas uma evolução cultural dentro das organizações que deve ser centrada na confiança e na transparência.

Nesse cenário em constante mudança, a Atento se posiciona como um aliado estratégico fundamental para as seguradoras, fornecendo soluções de automação, análise avançada de dados e estratégias omnichannel que otimizam a experiência do cliente e melhoram a eficiência operacional. Com sua experiência em inteligência artificial e tecnologia aplicada ao serviço, a Atento permite que as seguradoras naveguem com sucesso nesta nova era digital.

As empresas que adotarem e adaptarem a IA com uma visão estratégica hoje serão as que liderarão o mercado de amanhã. A inovação não é apenas uma vantagem competitiva – é o caminho para um setor de seguros mais eficiente, acessível e centrado no cliente.

Se você está pronto para transformar a experiência do cliente e melhorar seus processos, conte com a Atento.

Lidere o futuro do setor de seguros.

**[www.atento.com](http://www.atento.com)**

- Atento:**  
<https://atento.com/es/industria/seguros>  
<https://atento.com/es/industria/comercio-minorista-y-electronico>
- Accenture:**  
<https://www.accenture.com/us-en/insights/insurance/personalization-insurance-customer-experience>
- 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-2030the-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>