**Quálitas, ejemplo de innovación con inteligencia artificial en el sector asegurador**

* *Con IA y tecnología satelital, Quálitas recuperó el 54% de unidades robadas durante el primer trimestre del año.*
* *Desde los “chatbots” hasta la detección de fraudes, la inteligencia artificial nos beneficia a todos.*

En muy pocos años, la Inteligencia Artificial (IA) ha optimizado las operaciones de un sinfín de empresas, y la mayoría hemos convivido con ella varias veces, tal vez sin saberlo, con alcances muy valiosos en sectores como el del aseguramiento vehicular.

Para entenderlo mejor, la IA es la capacidad de una computadora o software para imitar las competencias de la mente humana, aprendiendo de experiencias anteriores para comprender y responder al lenguaje, las decisiones y los problemas. Uno de sus usos más comunes, y que se ha expandido sobre todo en la atención a clientes, son los “*chatbots*”: programas informáticos que dan respuesta a inquietudes y ofrecen soluciones a la medida mediante mensajes en línea, con una velocidad y precisión tal que es difícil notar que quien responde no es un humano.

Pero ahora, como lo muestran estudios de [Statista](https://www.statista.com/statistics/740436/worldwide-robotic-process-automation-artificial-intelligence-spending-by-segment/), esta innovación que se espera representará a nivel mundial 4 mil millones de dólares en inversiones solamente para actividades comerciales en 2021, y dejará a la industria de inteligencia artificial 327.5 mil millones de dólares en [ingresos](https://www.statista.com/statistics/755331/worldwide-spending-on-cognitive-ai-systems-segment-share/) contemplando todas sus ramas, ha dado un salto importante en las calles de nuestro país con su implementación en la prevención de accidentes de tránsito, detección de fraudes y hasta de auto-robo de carros, disminución significativa de costos (para usuarios y aseguradoras), cálculo de reparaciones y, desde luego, atención personalizada al conductor; entre otros rubros.

**De millones de datos a acciones concretas**

Al respecto, René Abdalá, director de Planeación Estratégica y Eficiencia Operativa en Quálitas, comenta: “*Con base en el análisis de un gran volumen de datos que permite la inteligencia artificial, ahora podemos identificar patrones y convertirlos en acciones concretas con alta eficacia. Que van desde tareas más simples como la asignación de ajustadores cercanos a donde ocurrió un siniestro, o el acompañamiento de asistentes virtuales vía smartphone para levantar un reporte sin la presencia de un representante, mediante servicios como Ajuste Exprés; hasta detectar el modus operandi de posibles bandas o particulares que realizan fraudes, como pueden ser siniestros fingidos y robos simulados, cuya constante es que se cometen cuando la vigencia de una póliza termina*”.

Y con el apoyo de satélites, la inteligencia artificial también ha dejado una huella importante en la recuperación de vehículos robados, pues en el caso de la aseguradora, esta implementación tecnológica le permitió recuperar el 53.9% de las unidades sustraídas en 2020, y durante el primer trimestre de este año el indicador se mantuvo (54%), superando incluso por 6.9% el promedio de la industria.

Otro ejemplo palpable y con mínimo margen de error de la IA en el sector asegurador, es que los ajustadores pueden, en menos de 1 minuto y tomando fotografías de los daños al automóvil, determinar el costo de la reparación a partir de montos alojados en la nube y de grandes cantidades de datos sobre accidentes pasados con características similares, arrojando valuaciones con un 99% de exactitud; cálculos que no sería posible conocer en instantes sin la inteligencia artificial.

“*En Quálitas, hacemos que la tecnología contribuya a la eficiencia de los procesos y fortalezca la atención al asegurado, gracias al potencial de la conectividad móvil y la inteligencia artificial. Conforme mayor sea el volumen de los datos y contemos con el capital humano especializado para darles cauce, podremos ofrecer soluciones todavía más personalizadas de lo que ya lo hacemos, dependiendo del perfil del conductor y su historial detrás del volante, entre otras variables*”, agrega René Abdalá.

La inteligencia artificial no es una tendencia, sino una evolución “natural” del acelerado mundo digital, donde empresas y usuarios ganan por igual, ahorrando tiempo y dinero, y hasta evitando choques al detectar riesgos para un automovilista en particular.

**Acerca de Quálitas**

Con más de 25 años de experiencia, Quálitas es la aseguradora con mayor participación del mercado automotriz en México. La especialización y el compromiso con la excelencia en el servicio le han permitido mantenerse por 14 años consecutivos como líder del sector en el país. Uno de cada tres vehículos que cuentan con seguro en México están asegurados por Quálitas. Cuenta con la red de cobertura más grande del país y presencia a nivel internacional en E.U., El Salvador, Costa Rica y Perú.

Para más información visita el sitio web de Quálitas [www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx/), [www.conductavialqualitas.com.mx](http://www.conductavialqualitas.com.mx/), y sus redes sociales en [Facebook](https://web.facebook.com/QualitasSeguros/?_rdc=1&_rdr), [Instagram](https://www.instagram.com/qualitas.mx/), [YouTube](https://www.youtube.com/channel/UCDoBxqVC6AKKD-YjQZB9vOg) y [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/%20qu-litas-compa-a-de-seguros-s.a.b.-de-c.v./)