



¿La IA Permeará Todos los Procesos de la Actividad Aseguradora?

Un análisis técnico, jurídico y ético para reguladores y especialistas en derecho de seguros — **Portal Cultura del Contrato de Seguro**

BY CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO



El gran interrogante del sector

La IA en el Seguro: ¿Automatización Total o Límite Infranqueable?

La Inteligencia Artificial representa la transformación más profunda que ha enfrentado la industria aseguradora desde la creación del contrato moderno. La CNSF y los especialistas en derecho de seguros sitúan esta cuestión en el centro de su agenda regulatoria.

La respuesta técnica es clara: **la IA permeará todos los procesos operativos**, pero encontrará un límite infranqueable en la naturaleza jurídica y ética del contrato de seguro.

Procesos Operativos

Alta absorción algorítmica.
Eficiencia máxima en riesgos masivos y gestión rutinaria.

Gobernanza Contractual

Dominio humano insustituible.
Interpretación legal, ética y responsabilidad jurídica.

El Mapa de la Automatización Total: Front & Back Office

Existen áreas donde la IA tiene el potencial de absorber el **100% de la actividad**, convirtiendo el seguro en un proceso de "luz apagada" — sin intervención humana directa.



Suscripción Dinámica

La IA sustituye al suscriptor humano en riesgos masivos —auto, vida individual, gastos médicos— determinando la prima exacta en segundos mediante análisis de Big Data, telemetría y hábitos de salud.



Gestión de Siniestros

En siniestros de alta frecuencia y baja cuantía, la IA gestiona de forma autónoma: desde el aviso de accidente hasta la emisión del pago o la orden de reparación, sin intervención humana.



Atención al Cliente GenAI

Los modelos de lenguaje avanzados (GPT y similares) resuelven la mayoría de consultas sobre coberturas, estatus de trámites e interpretación básica de pólizas con precisión y disponibilidad 24/7.

Capítulo II — Los Límites Jurídicos y Éticos

Donde la IA No Puede (ni Debe) Entrar

A pesar del avance tecnológico, la actividad aseguradora posee componentes que la IA no puede abarcar **por diseño legal y moral**. Tres barreras estructurales definen este límite.

El Riesgo de la "Caja Negra" y el Derecho a la Explicabilidad

El **Artículo 116 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro** y el principio de buena fe exigen que el asegurado comprenda por qué se le indemniza de cierta forma. Una IA que no puede explicar su razonamiento jurídico contraviene el derecho al debido proceso. La interpretación de la ley siempre requerirá un criterio humano sostenible ante un tribunal.

Grandes Riesgos y Reaseguro Especializado

En reaseguro de grandes catástrofes, riesgos industriales complejos y seguros de aviación, la IA es insuficiente. Estos contratos requieren **negociación política y financiera entre humanos**, donde el criterio de "apetito de riesgo" no es una fórmula matemática, sino una decisión estratégica empresarial.

El "Juicio de Valor" en Siniestros Complejos

La IA puede identificar una pieza rota, pero difícilmente determinará **la intencionalidad o el dolo** en casos de fraude complejo de manera infalible. El ajuste de siniestros con víctimas mortales o daños morales requiere una sensibilidad ética que la tecnología aún no posee.

El Artículo 116 y el Principio de Buena Fe: El Muro Legal

El principio de **explicabilidad algorítmica** no es solo una exigencia técnica: es un derecho fundamental del asegurado consagrado en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Cuando una IA deniega una reclamación o modifica una prima, debe existir una cadena lógica de razonamiento que pueda ser comprendida, cuestionada y defendida ante un órgano jurisdiccional. El "porque el algoritmo lo dijo" no es una defensa jurídicamente admisible.

⚠ La opacidad algorítmica viola el derecho al debido proceso y el principio de buena fe contractual que rige toda la relación asegurado-asegurador.



Capítulo III — Impacto en la Estructura Legal

La IA como Sujeto: La Crisis de Responsabilidad

Si la IA abarcara la totalidad de la actividad aseguradora, el sistema jurídico enfrentaría una **crisis estructural de atribución de responsabilidad** sin precedentes en el derecho de seguros.

1

Error Algorítmico

La IA suscribe mal un riesgo o valúa incorrectamente miles de siniestros. ¿Quién responde ante el asegurado perjudicado?

2

Responsabilidad Institucional

La responsabilidad recae en la institución aseguradora, pero la defensa legal del asegurado se vuelve altamente técnica y asimétrica.

3

Discriminación Algorítmica

La IA puede excluir a sectores de la población por patrones predictivos —códigos postales, historial crediticio— violando los principios de equidad supervisados por la CNSF.

Discriminación Algorítmica: El Riesgo Silencioso

Uno de los mayores riesgos regulatorios que debe vigilar la CNSF es la **exclusión sistemática de segmentos de la población** mediante sesgos incrustados en los modelos predictivos.

Factores de Riesgo Discriminatorio

- Uso de códigos postales como variable proxy de clase social
- Historial crediticio como predictor de siniestralidad
- Datos de comportamiento digital con sesgos sistémicos
- Correlaciones espurias en modelos de aprendizaje automático

Marco Regulatorio Aplicable

- Principios de equidad y no discriminación bajo supervisión CNSF
- Derecho a la explicabilidad de decisiones automatizadas
- Auditorías algorítmicas obligatorias como salvaguarda
- Responsabilidad institucional por decisiones del algoritmo



Capítulo IV — El Mapa de Absorción

Nivel de Automatización por Área de la Actividad Aseguradora

Este cuadro sintetiza el grado de absorción de la IA en cada proceso clave y el rol indispensable que conserva el especialista humano, conforme al marco jurídico vigente.

Área de la Actividad	Nivel de Absorción por IA	Rol del Humano (Especialista)
Venta y Distribución	Muy Alto — Algoritmos	Asesoría en riesgos complejos y construcción de confianza con el cliente
Valuación de Daños	Alto — Computer Vision	Auditoría de resultados y cumplimiento del Artículo 116 LSCS
Suscripción	Alto — Modelos Predictivos	Definición de políticas corporativas y apetito de riesgo estratégico
Litigio y Defensa Legal	Bajo — Apoyo documental	Indispensable para la interpretación de la Ley y representación ante tribunales

La IA como Motor, el Humano como Timón

La Inteligencia Artificial abarcará la **ejecución** de la actividad aseguradora, pero no su **gobernanza** ni su **justicia contractual**. Esta distinción no es semántica: es la columna vertebral de la regulación que viene.

El especialista humano no compite con el algoritmo en velocidad ni en volumen de datos. Compite —y gana— en criterio jurídico, responsabilidad ética y capacidad de sostener una decisión ante un órgano jurisdiccional.

- ❏ El humano no es el operador del sistema: es el garante de que el sistema respeta los derechos del asegurado.



IA: El Motor

Velocidad, escala, precisión actuarial y eficiencia operativa en riesgos masivos.



Humano: El Timón

Gobernanza, interpretación legal, equidad y responsabilidad ante el asegurado y la ley.

Reflexión Final

"La IA puede optimizar la póliza, pero solo la cultura legal y humana del seguro puede garantizar que esa póliza se cumpla cuando el siniestro ocurra. La tecnología es el acelerador, pero la Ley sobre el Contrato de Seguro es el freno que evita que el algoritmo atropelle los derechos del asegurado."

Para los Reguladores (CNSF)

- Establecer marcos de explicabilidad algorítmica obligatoria
- Auditar modelos predictivos para prevenir discriminación sistémica
- Definir la responsabilidad institucional por errores algorítmicos

Para los Especialistas en Derecho

- Dominar la interfaz entre tecnología y derecho contractual
- Fortalecer la cultura del contrato de seguro como garantía ciudadana
- Posicionarse como intérpretes indispensables en la era algorítmica

*Fuente: Análisis elaborado para el Portal **Cultura del Contrato de Seguro** — con apoyo de Inteligencia Artificial Generativa (Gemini, Google)*