

II RADAR DE RADARES

Estrategia y Tendencias para el Futuro del Seguro 2026



#RADAR
DIGITAL
MUTUALIDAD

I8
NOV 2025
DE 09:30-12:30 H.

BIENVENIDA

Tendencias digitales 2026

Sector asegurador

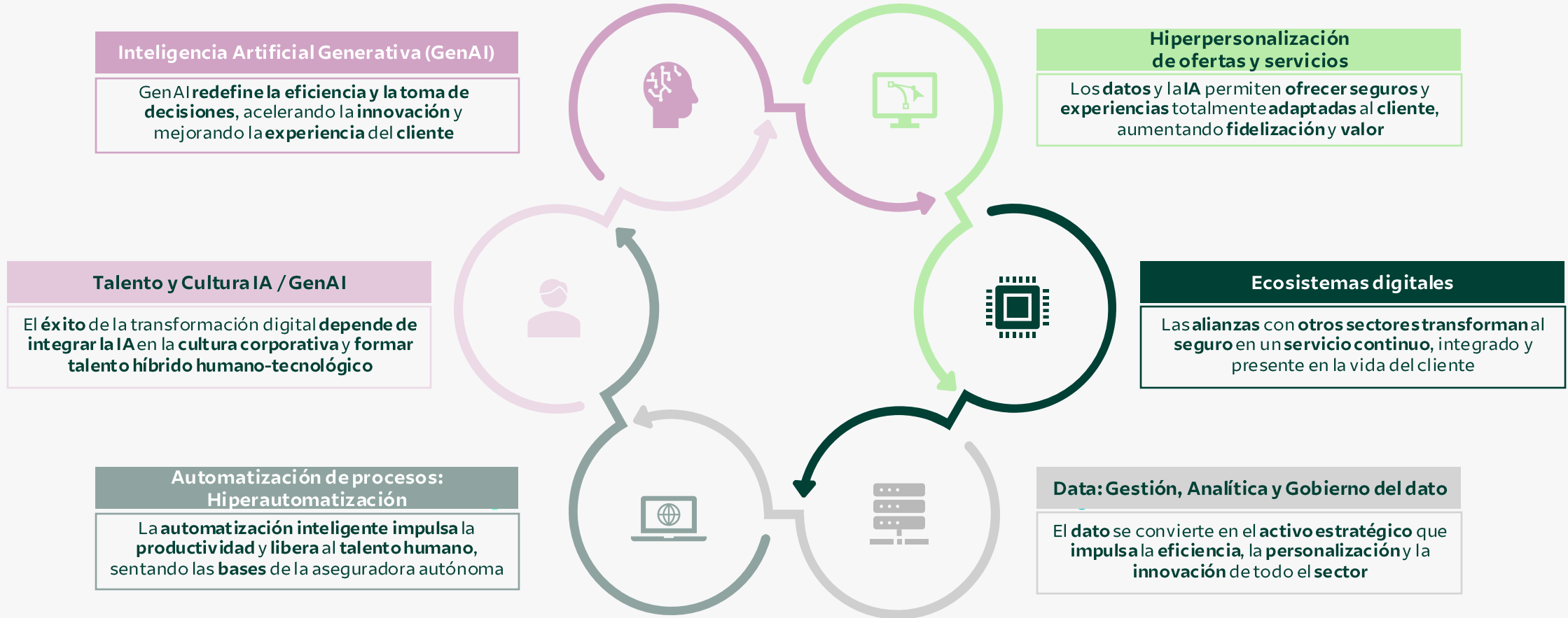


María Galván

Subdirectora general de
Tecnología, Datos y Operaciones.

CONCLUSIONES

La convergencia entre IA, datos y talento redefine la eficiencia y acelera la innovación en todo el sector asegurador



Cada una de estas tendencias, por separado, impulsa mejoras de eficiencia, crecimiento o experiencia de cliente, pero **en realidad están interconectadas y se refuerzan mutuamente**

GenAI convierte los datos y la automatización en el motor principal de innovación en seguros

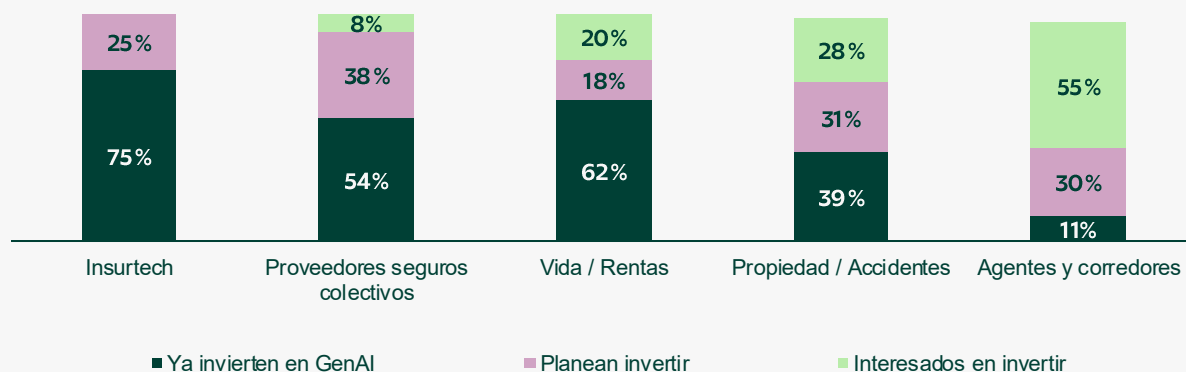
76%

de las aseguradoras ya han **implementado IAG al menos en una función** del negocio

42%

de las organizaciones del sector seguros ya están invirtiendo en iniciativas que incluyen la IA Generativa

Fase de inversión en GenAI dentro del sector asegurador



PRINCIPALES BARRERAS

Escalar la inteligencia artificial **manteniendo control, ética** y retorno económico

Integrar nuevos sistemas **sin comprometer seguridad, cumplimiento** ni **eficiencia** operativa

Superar la **falta de talento especializado** para implementar y gobernar la IA



AllianzGPT



Impulsa la plataforma interna, **diseñada para proteger y centralizar el conocimiento** corporativo



Tasa de **uso semanal del 95%** entre los usuarios **activos**, reflejando adopción masiva

Allianz ofrece dos niveles

AllianzGPT Standard

Acceso general **para todos los empleados**, orientado a productividad y tareas cotidianas

AllianzGPT Premium

Versión avanzada con **60 instancias especializadas** para funciones técnicas y expertas



Resúmenes de documentos, traducciones o comparativas complejas



Pasan de horas o días a minutos o segundos

+60K

Empleados activos cada semana en 25 países

+10M

de prompts generados en el ecosistema

Transformar la cultura y el talento asegurador para una colaboración efectiva entre personas e IAG

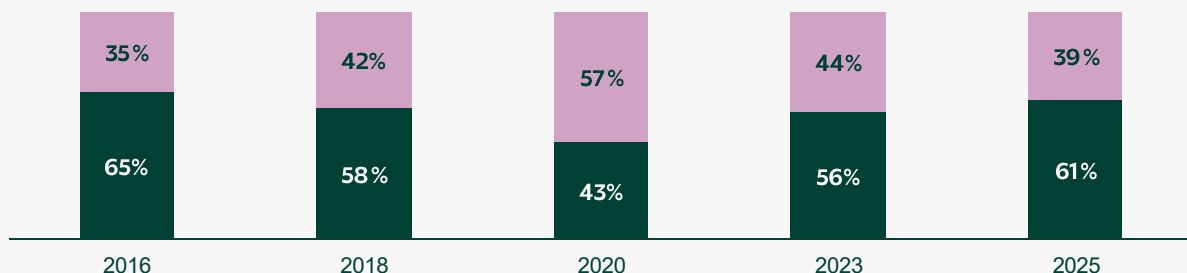
77%

de los líderes creen que su **fuerza laboral no está preparada** para GenAI

27%

de las aseguradoras han **iniciado programas formales** de capacitación en GenAI

Evolución global de las competencias laborales



■ Competencias core que permanecerán igual

■ Competencias que cambiarán

PRINCIPALES BARRERAS

Déficit de **habilidades y reciclaje** frena la **productividad** y competitividad futura

Brecha de **confianza algorítmica** limita la adopción efectiva de soluciones IA

Integración con legacy **bloquea la escala, eficiencia y velocidad** de innovación



GENERALI

We **LEARN** impulsa una cultura global de aprendizaje en datos, ética, IA generativa y sostenibilidad

100% engagement como compromiso compartido con el upskilling

32,7 horas de formación por empleado

OBJETIVO

▶ Enseñar IA + preparar a toda la organización para trabajar con IA

Building a Workforce for the Future



Future-ready skills

Together, we identified essential workforce skills for the future, including data strategy, data ethics, generative AI and sustainability



Educational content

An on-demand learning platform offers over 200 courses in 25 languages—from classroom and virtual learning to gamified modules and animation



Talent mobility

We LEARN helps employees shift to future-ready careers through "mini-masters" programs and training in areas like data science and cybersecurity



Digitally enabled learning

A new platform and mobile app give employees access to Generali's full learning catalog, as well as the ability to register for courses and track their learning history



200 cursos en 25 idiomas (plataforma +app móvil) medio



1.200 directivos senior capacitados en GenAI

+82K

Empleados activos y formados

+62M€

anuales en formación aprox. 720 €/empleado

RPA e Inteligencia Artificial crean procesos más ágiles, precisos y centrados en el cliente

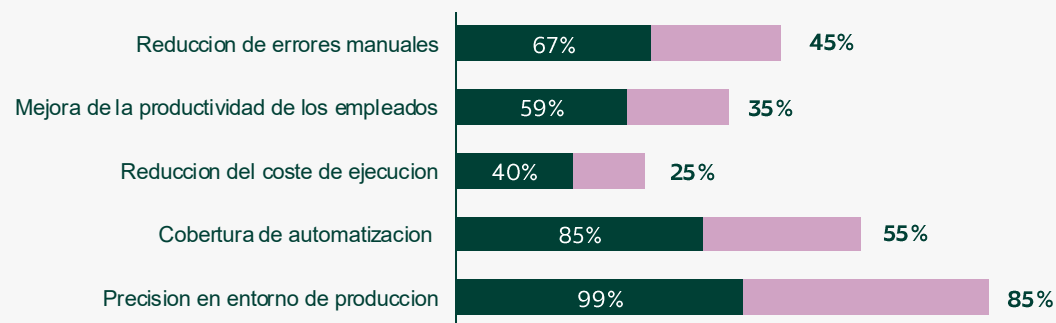
60%

De las aseguradoras habrán invertido en automatización para 2025

40%

Del trabajo manual se logra reducir en ciertas tareas, lo que conlleva un notable ahorro en costes

MÉTRICAS DE RENDIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE RPA



■ RPA mejorando con IA ■ RPA tradicional

PRINCIPALES BARRERAS

Sistemas heredados dificultan la integración de la automatización

La falta de dato estandarizado dificulta una automatización completa y fiable

Coste inicial elevado para implantar y mantener plataformas de automatización a gran escala



PZU

Liberar tiempo de agentes y tramitadores para **eleva** la calidad del servicio al cliente

PROCESSOS CLAVE

- 1 Actualización de provisiones judiciales en siniestros
- 2 Tareas transaccionales y correspondencia de pólizas
- 3 Movilización de asistencia tras accidente y pagos preliminares
- 4 Alquiler de vehículos de sustitución



RPA que **crea, despliega y gestiona robots** para ejecutar tareas repetitivas de forma automática



Automatización nocturna eliminó horas extra y optimizó recursos

+15%

en decisiones de siniestros por persona en menos de dos meses

50%

Menos de tiempo medio de llamada

100%

Precisión en la entrada de datos, al eliminar el tecleo manual

La hiperpersonalización transforma la experiencia aseguradora pese a barreras regulatorias y de confianza

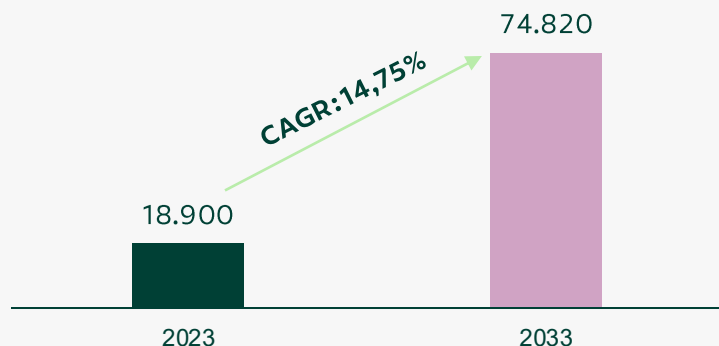
60%

De los consumidores están **dispuestos a compartir datos** personales

15%

Los programas de hiperpersonalización bien ejecutados pueden **eleva**r la retención de clientes un 15%

Mercado global de soluciones de hiperpersonalización
(millones de dólares)

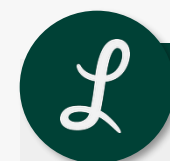


PRINCIPALES BARRERAS

Limitaciones legales y de privacidad restringen el uso avanzado de datos personales

Dependencia de la calidad y actualización **limita la fiabilidad analítica del dato**

Desconfianza hacia decisiones algorítmicas frena la adopción plena de automatización



Lemonade

Insurtech de referencia por el **uso avanzado de IA y automatización**

AI MAYA

Cotiza, emite y gestiona pólizas en minutos, vía chat conversacional

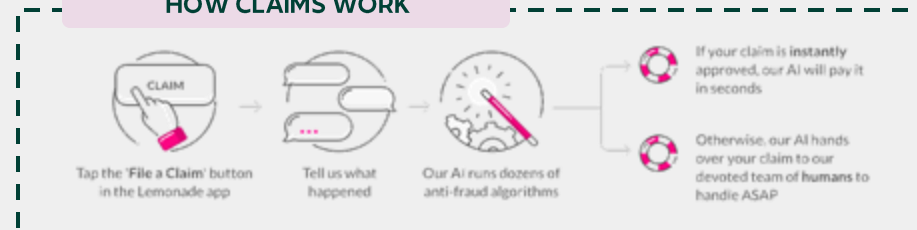
LEMONADE CAR

Utiliza telemática móvil para ajustar primas al comportamiento real

AI JIM

Automatiza triage, validación antifraude y resolución en segundos

HOW CLAIMS WORK



Personaliza el seguro con IA y automatización, ofreciendo una experiencia 100 % digital y sin fricciones

3s

tarda en pagar siniestros simples gracias a la automatización

30%

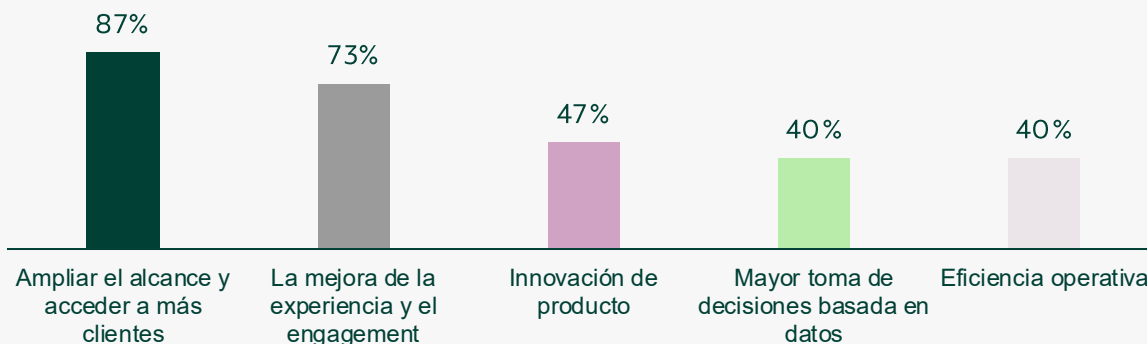
De las reclamaciones son tratadas de forma instantánea

Los ecosistemas digitales impulsan un modelo asegurador abierto y colaborativo entre sectores

30% de las transacciones de seguros se realizarán mediante ecosistemas embebidos en 2028

70% De las Aseguradoras consideran las alianzas con otros sectores como **PRIORIDAD** antes de 2026

Motivaciones para buscar ecosistemas de plataformas de seguros



PRINCIPALES BARRERAS

Complejidad tecnológica **dificulta la integración entre aseguradoras y plataformas** externas

Márgenes reducidos limitan la rentabilidad en ecosistemas con reparto de beneficios

Riesgos regulatorios **incrementan la responsabilidad compartida** entre múltiples actores



MAPFRE

Impulsa ecosistemas digitales de MOVILIDAD y SALUD integrando seguros en plataformas externas



La plataforma **SAVIA** combina servicios médicos digitales y seguros personalizados en un solo entorno, acompañando al cliente en su día a día



Ecosistema de movilidad conectada, **en colaboración con fabricantes de automóviles y plataformas tecnológicas**



Acceso a nuevos segmentos de clientes a través de plataformas externas



Generación de valor compartido con socios tecnológicos e industriales



Mayor fidelización al estar presente en el día a día del usuario



Integración de datos en tiempo real, que permite personalizar ofertas y detectar oportunidades

La analítica y la IA convierten el dato en una poderosa ventaja competitiva aseguradora

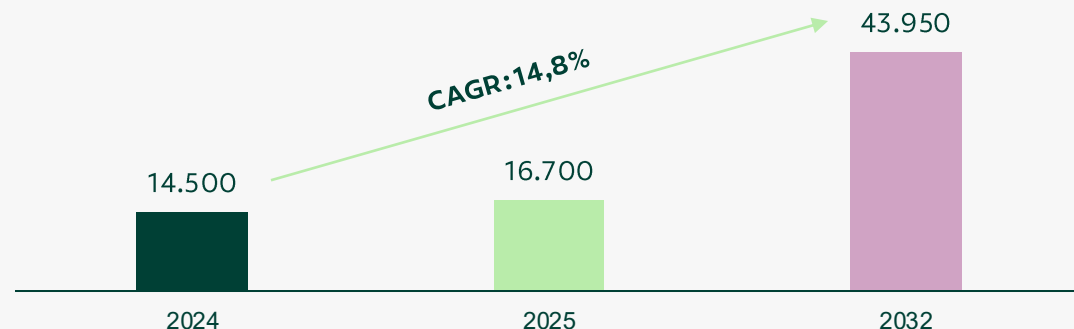
83%

de las aseguradoras usan IA para gestionar eficientemente big data

71%

de los asegurados esperan ofertas personalizadas basadas en datos precisos y actuales

Mercado global de analítica de seguros
(millones de dólares)



PRINCIPALES BARRERAS

Falta de **calidad y consistencia** en los datos utilizados internamente, generando ineficiencias

Escasez de **talento analítico** para explotar información y generar valor sostenible

Gobernanza y privacidad de datos que limitan la innovación segura con IA



Sector asegurador



Tarifación inteligente
Modelos predictivos **ajustan primas según riesgo real y comportamiento**



Siniestros automatizados
IA detecta fraudes y agiliza la resolución de casos complejos



Experiencia predictiva
Analítica anticipa bajas y personaliza campañas para mayor retención



Servicio emocional
IA de lenguaje identifica tono y optimiza la atención al cliente



El dominio del dato se consolida como eje competitivo asegurador



La integración de IA redefine la cadena de valor aseguradora

50%

Menos siniestros graves con tarificación conductual

16%

más retención tras analítica de comportamiento

Tendencias 2026 en el sector asegurador



**#RADAR
DIGITAL
MUTUALIDAD**

I8
NOV 2025
DE 09:30-12:30 H.

INFORME 2025

De la visión al impacto: evolución digital del seguro



Pablo López-Aranguren

Responsable de Digital en Mutualidad

La estrategia de transformación digital de la industria ya cuenta con equipos dedicados

En 2024, las aseguradoras concentraron sus **esfuerzos digitales en tres áreas clave:**

- 1 **Procesos internos** más eficientes
- 2 Potenciar la asistencia **sanitaria digital**
- 3 Mejorar la **experiencia del cliente**



52%

de las aseguradoras europeas ya tiene una **estrategia de transformación digital** dedicada

75%

ya ofrecen servicios digitales para la **emisión de pólizas** y la gestión de siniestros

66%

prevé aumentar las **inversiones** digitales en y

Ventas en canales digitales



9%

seguros de vida



19%

seguros de no vida

11.09%

España

10.76%

Italia

8.6%

Portugal

7.37%

Francia

91%

de los clientes está dispuesto a adquirir seguros por internet, especialmente para pólizas simples (auto, hogar, decesos)

Actividad promocional digital

Las entidades aseguradoras **han intensificado notablemente su actividad promocional digital en los seis primeros meses de 2025**, alcanzando el nivel más alto registrado en los últimos cuatro años.

- 1 Hogar
- 2 Autos
- 3 Salud

Número medio de promociones por compañía

6,5 últimos meses 2024



8,9 primeros meses 2025

Salud continúa siendo el segmento con mayor actividad promocional digital, reafirmando su liderazgo en el entorno online

Navegación digital usuarios UE



10%

asegura que la información **precontractual** llegó demasiado tarde para decidir

16%

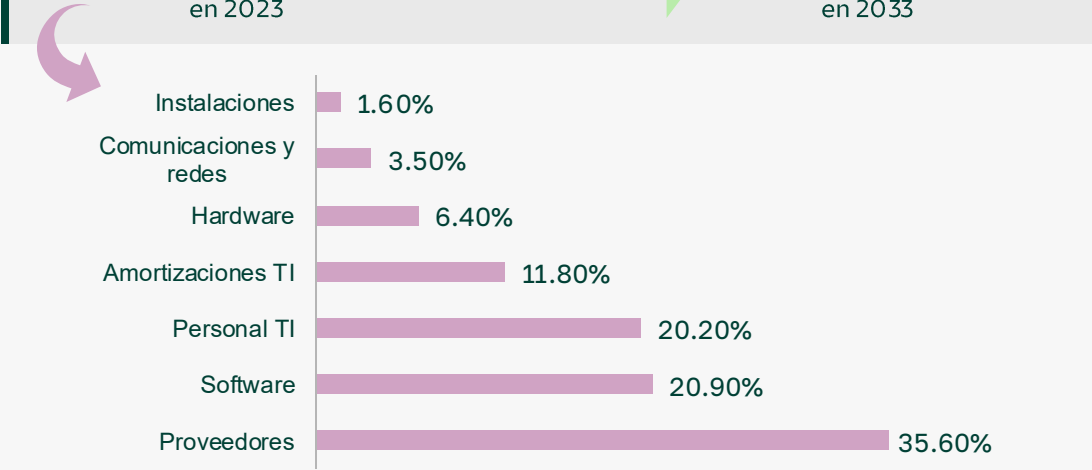
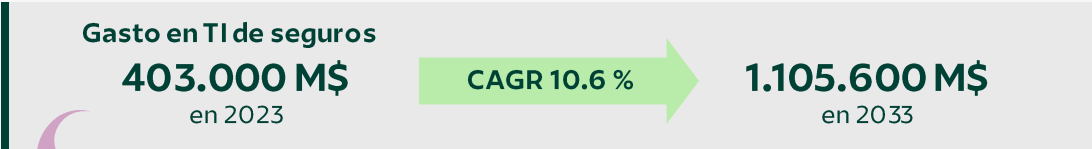
se topó **con ofertas limitadas** en el tiempo

15%

con mensajes del tipo "muchacha ya ha comprado"

Las aseguradoras están incrementando fuertemente la inversión TI para sostener la transformación digital

TI EN ASEGURADORAS A NIVEL EUROPEO



En 2024, **37% del gasto total en TI del sector** se destinó a iniciativas de experiencia de cliente, demostrando el foco en herramientas como portales web, apps móviles, chatbots o personalización de ofertas.



8/10 de aseguradoras españolas ya trabajan con **proyectos de IA**



9/10 de aseguradoras españolas usan **servicios cloud** (Azure y AWS principalmente)

Tecnología 

Prioridades estratégicas de las empresas

	2022-23	2025-26
 Consolidación de proveedores	59%	93%
 Esfuerzos de internalización	64%	78%
 Esfuerzos de externalización de TI	62%	77%
 Construcción de capacidad interna nearshore u offshore	50%	76%
 Externalización de procesos de negocio (BPO)	68%	76%

- La consolidación de proveedores es la tendencia más marcada: simplificación de relaciones, menos proveedores, más eficiencia.
- Existe un **balance creciente entre insourcing y outsourcing**, lo que indica que las compañías buscarán flexibilidad en su estrategia.
- El **nearshore/offshore cobra fuerza**, para optimizar costes y garantizar continuidad operativa.

La tendencia digital-first entre aseguradoras-clientes se mantiene impulsada por la innovación tecnológica

Preferencias del consumidor para ponerse en contacto con aseguradora

Los canales tradicionales, para ponerse en contacto con una aseguradora siguen siendo los preferidos, pero **menos populares**.

	2024	2025
	66%	58%
	43%	40%



Percepción de los consumidores de la UE sobre el soporte por **chatbot** como "exacto y completo"

30%
de acuerdo

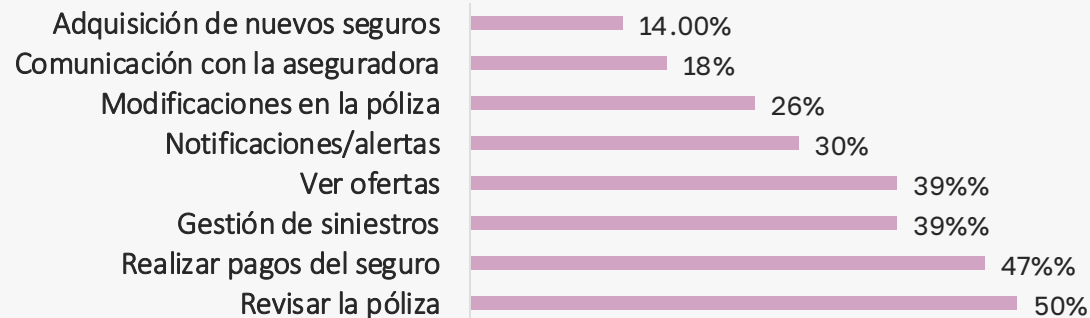
39%
en desacuerdo

14%
No sabe

10%

dice que presentaría su reclamación a través de una plataforma de RRSS

Usos actuales que el cliente le da al canal digital de la aseguradora



Innovaciones tecnológicas percepción 2025



Servicios de alerta inteligente

86% de interés, uno de los niveles más altos entre mercados europeos.



Seguros basados en el uso (UBI)

32% de clientes con póliza UBI en 2025 (+6 pp vs. 2024)



Seguros integrados

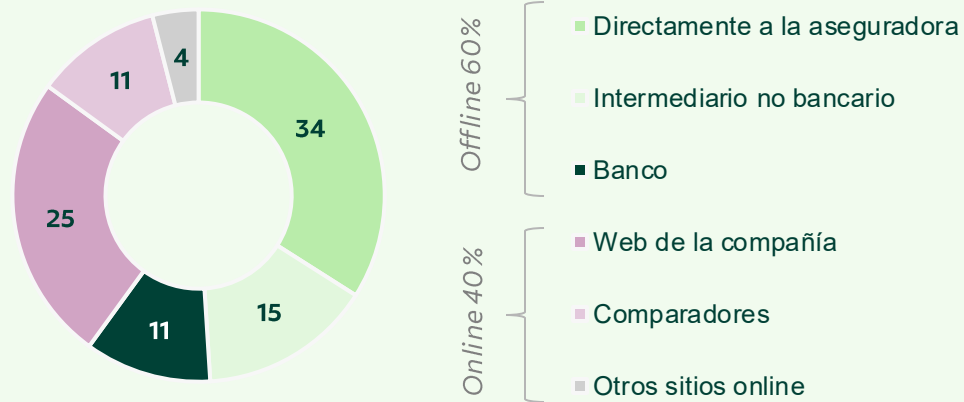
66% afirma que se sentiría cómoda comprando un producto de seguro junto con la compra de bienes (+10% vs. 2024) y solo 4% manifiesta incomodidad.

El número de personas que **se siente cómodo con la recopilación de datos por parte de las aseguradoras** como algo bueno que mejorará los servicios y reducirá los precios para los asegurados **ha aumentado del 28% al 32%**

21% que dice que cree que se trata de una invasión de la privacidad, un **5% más que en 2024**.

La digitalización avanza, pero la relación presencial aún mantiene mayor peso en la contratación de seguros

Contratación de seguros: online vs offline



Cliente digital

50%

tiene menos de 50 años
vs. 33% en presencial

2/3

son hombres
vs. 58% presencial

Mayor
penetración



Aragón



Cataluña



Canarias

La digitalización es más valorada en fases iniciales y operativas (búsqueda, comparación, gestión de siniestros), pero en momentos de decisión y asesoramiento personalizado sigue siendo fundamental el contacto humano.

Búsqueda y comparación

65% considera más fácil informarse y comparar online que en persona o por teléfono.

27% no está de acuerdo.

8% no sabe/no contesta.

Contratación y asesoramiento personalizado

69% afirma que es más fácil recibir un asesoramiento personalizado en persona o por teléfono.

22% prefiere canal digital

9% no sabe.

Gestión de siniestros

69% afirma que es más fácil recibir un asesoramiento personalizado en persona o por teléfono.

22% prefiere canal digital

9% no sabe.

La IA gana peso estratégico en el sector asegurador impulsando inversión e innovación

Evident AI Insurance Index 2025



Obstáculos para escalar la IA en el sector asegurador

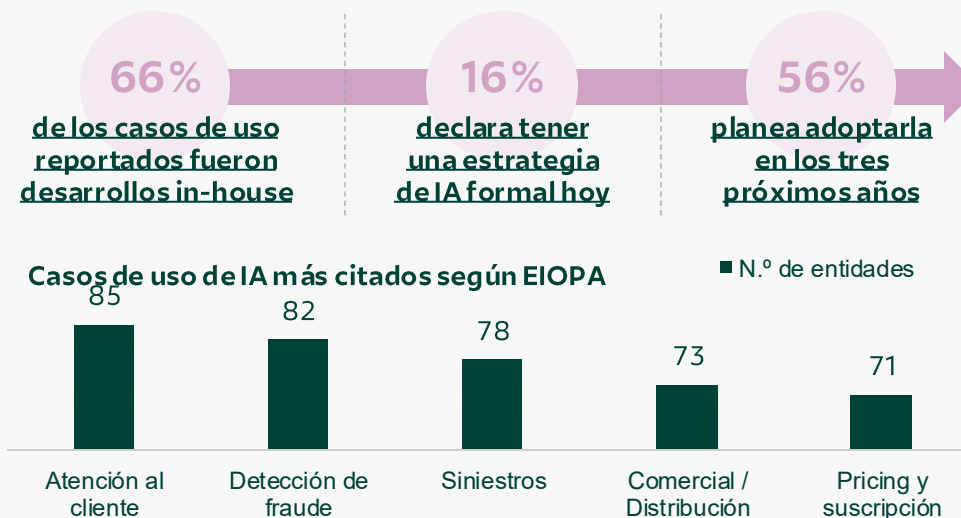
Tipo de obstáculo	Ejemplos	Peso (%)
Modelos y analítica	Exactitud, mejora continua, monitorización	10%
Infraestructura y datos	Integración con legacy, gobierno del dato, deuda técnica	20%
Cultura y organización	<u>Roles, apoyo, silos, resistencia al cambio</u>	70%

7% de las aseguradoras según referencias globales ha logrado **escalar** sus sistemas de IA de forma transversal

Implementación de la IA en aseguradoras europeas



La IA figura entre los mayores focos de gasto



La IA impulsa la transformación de los seguros en España, pero enfrenta el reto del cumplimiento normativo

Implementación de la IA en aseguradoras Españolas

Normativa



77%

de las aseguradoras españolas tiene implantados **proyectos** de inteligencia artificial

38%

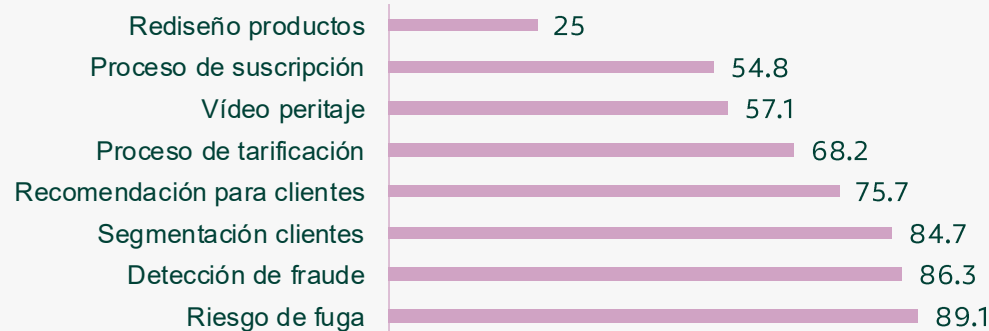
utiliza **chatbots** en sus páginas web (vs 27% 2024)



68%

de las aseguradoras cuentan con un **departamento específico** dedicado exclusivamente a esta digitalización con IA.

Facetas del negocio donde se aplica IA y ML en el sector asegurador español (% - 2025)



El ramo de autos es el producto donde más dirigen los proyectos de IA.



DORA (Reglamento de Resiliencia Operativa Digital)

Entró en vigor el 16 de enero de 2023 y se aplicará a partir del 17 de enero de 2025

Obliga a las entidades financieras, incluidas aseguradoras, a **reforzar la ciberseguridad, la continuidad de negocio y la gestión de terceros tecnológicos**, garantizando la resistencia frente a incidentes digitales.



Ley de Inteligencia Artificial de la UE (AI Act)

Aprobada en 2024, con aplicación progresiva desde 2025-2026 según los tipos de sistemas de IA.

Establece un marco regulatorio para garantizar el uso **ético, seguro y transparente** de la inteligencia artificial, con especial atención a los sistemas de alto riesgo



Norma UNE-ISO/IEC 42001:2025 (Sistemas de Gestión de IA)

Anunciada a inicios de 2025 por la Asociación Española de Normalización (UNE).

Primer estándar global de gestión de IA, ofreciendo un marco estructurado para la gobernanza, riesgos, transparencia y control en el uso de sistemas de inteligencia artificial.



1/10

aseguradoras se considera plenamente preparada para cumplir con las futuras normativas sobre IA

Para los CEO del sector asegurador a nivel global, la IAG representa una prioridad de inversión

Insurance Outlook 2025



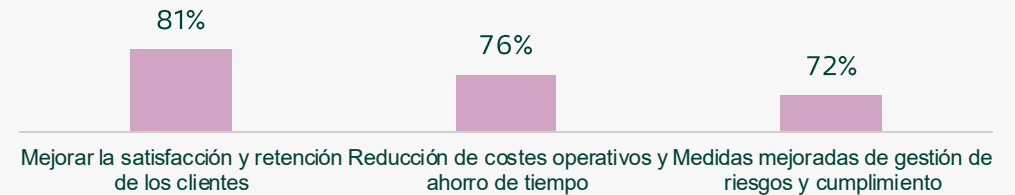
89%

de las aseguradoras planea **invertir** en IA generativa para 2025



prioridad de inversión para el 81% de los CEO de aseguradoras a escala global

Fines u objetivos a los que profesionales del sector están destinando el presupuesto de IAG



Se estima que entre el **20-40%** del valor total de la IA en seguros procederá de GenAI



1/3

de las entidades europeas ya tiene **casos iniciales** de GenAI en producción

Profesionales de seguros

68%

reporta utilizarla de alguna forma en sus funciones al **menos una vez por semana**

22%

la emplea a **diario**

Percepción de líderes de grupos aseguradores europeos

Encuesta de McKinsey a más de 50 líderes

+10-20%

Productividad esperada

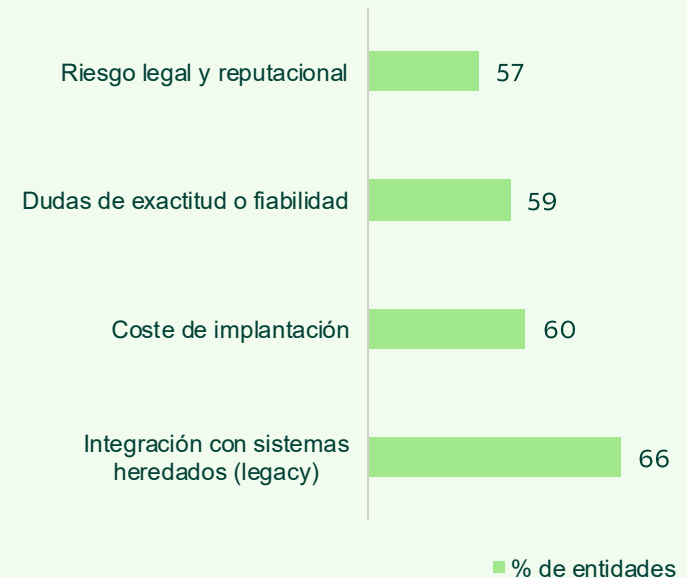
+1,5-3%

Crecimiento de primas

+1,5-3%

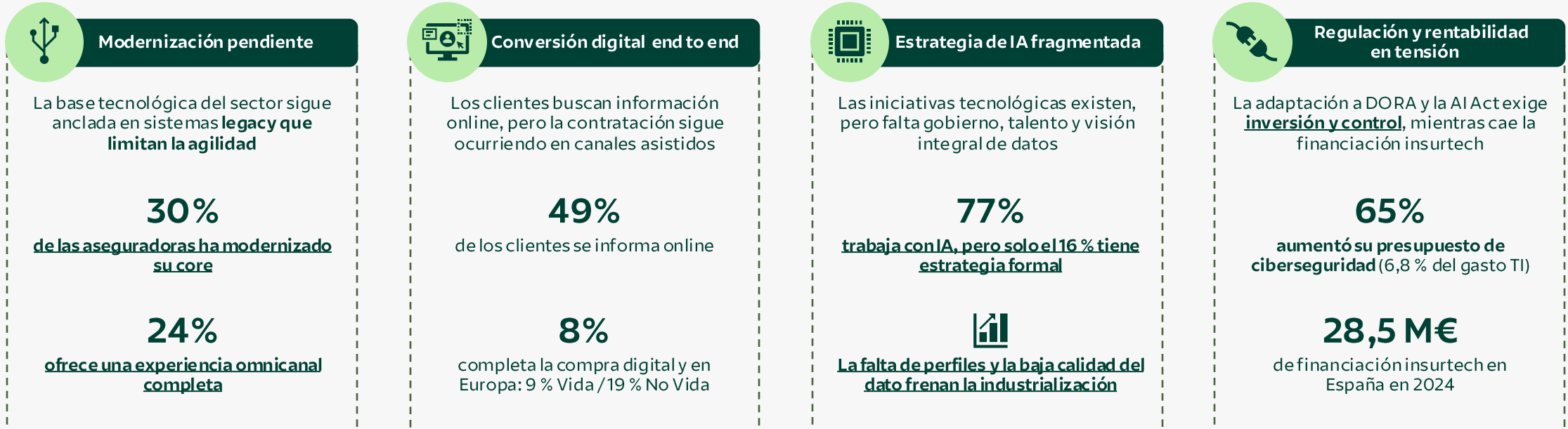
resultados de mejoras técnicas

Principales barreras en la transición hacia la IAG en el sector asegurador



La digitalización avanza lentamente, limitada por legacy, baja madurez IA y presión regulatoria

Principales retos de la digitalización



La digitalización impulsa eficiencia, experiencia humana y confianza regulada para un crecimiento sostenible

Principales oportunidades de la digitalización



Hiperautomatización

La automatización inteligente permite **reducir costes y acelerar decisiones clave:**

- **2.924 €** de ahorro medio por caso de fraude (coste 43 €)
- **28,6%** de las aseguradoras usa IA en suscripción y 18,2 % en tarificación



Escalabilidad tecnológica

La inversión en cloud e IA refuerza la capacidad operativa:

- **32%** de gasto TI en 2023 (3,4 % de las primas)
- **66%** planea aumentarlo 2024–2026; 90 % ya opera en cloud



Confianza regulada

La regulación **impulsa resiliencia y confianza en la digitalización**

- **88%** de las aseguradoras con plan de ciberseguridad
- **86%** de los consumidores interesados en servicios "smart" preventivos



Experiencia Phygital & Hiperpersonalización

La automatización mejora la atención sin perder cercanía humana:

- **+80%** de satisfacción tras reducir el tiempo medio de respuesta de 90 a 13 segundos
- **91%** de los clientes dispuestos a contratar online, pero solo 9 % lo hace



Productos conectados

Los **seguros basados en uso y embebidos ganan tracción digital:**

- **66%** de consumidores acepta seguros embebidos

INFORME 2025

De la visión al impacto: evolución digital del seguro



#RADAR
DIGITAL
MUTUALIDAD

I8
NOV 2025
DE 09:30-12:30 H.

MESA REDONDA

EL SECTOR ASEGURADOR EN 2026: LIDERANDO LA EVOLUCIÓN DIGITAL DE LOS SEGUROS



Agurne Bustinduy Cruz
Directora de Transformación de Retail en Zúrich España.



Armando Martínez
Socio responsable de Inteligencia Artificial, PwC España.



Carmendel Campo
Directora de Innovación Mutua Madrileña.



Antonio Martín
Director de Estrategia e Inteligencia de Negocio en ICEA.

MODERA

Pablo López-Aranguren
Responsable de Digital en Mutualidad.



CLAUSURA

Estrategia y Tendencias para el Futuro del Seguro 2026



Fernando Ariza

Director general de Mutualidad.

II RADAR DERADARES

¡GRACIAS!



#RADAR
DIGITAL
MUTUALIDAD

I8
NOV 2025

DE 09:30-12:30 H.