

Tendencias digitales 2026

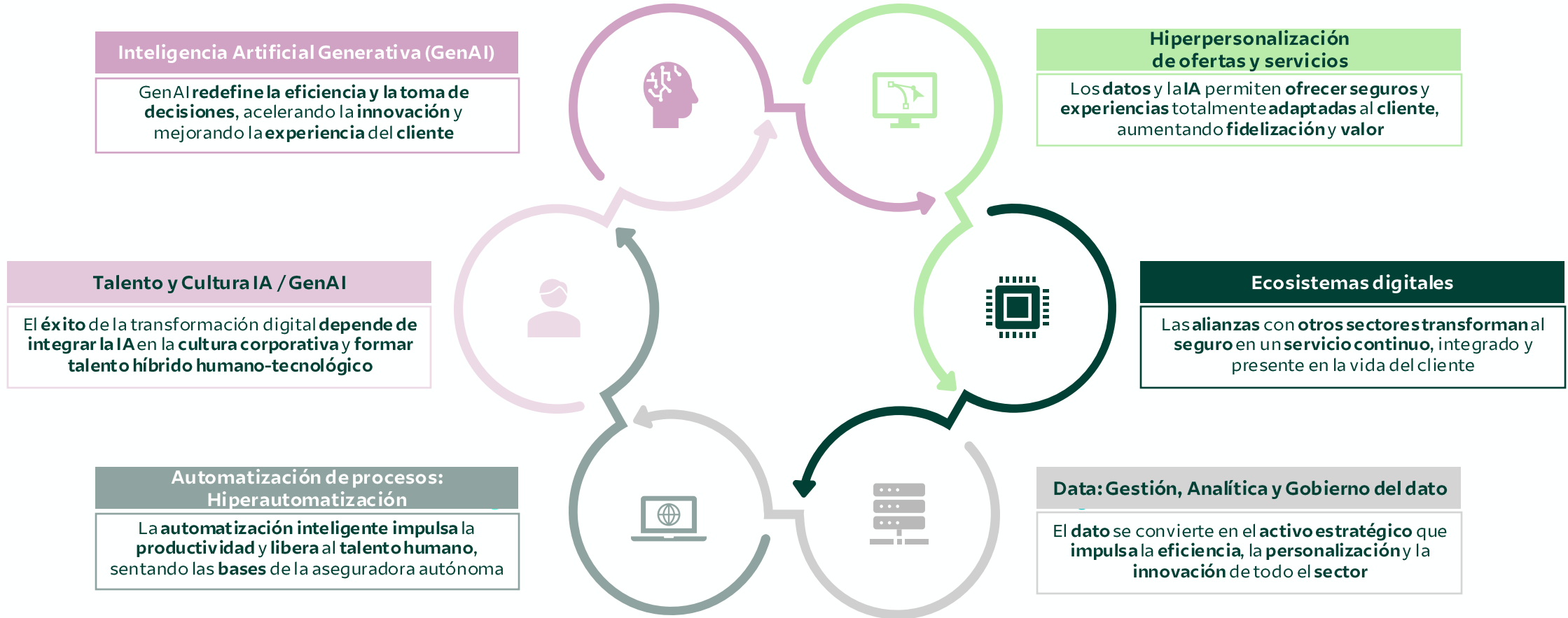
Sector asegurador

Noviembre de 2025

Elaborado por:
Radar Digital Mutualidad

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

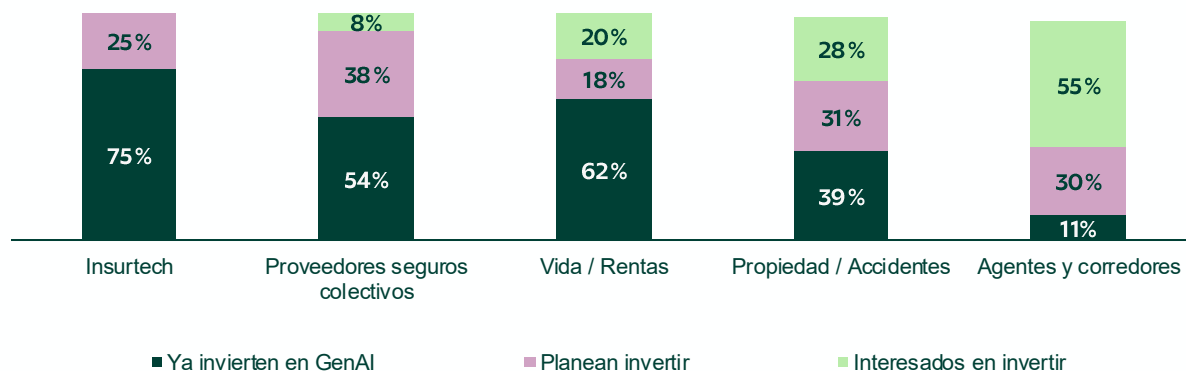
76%

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

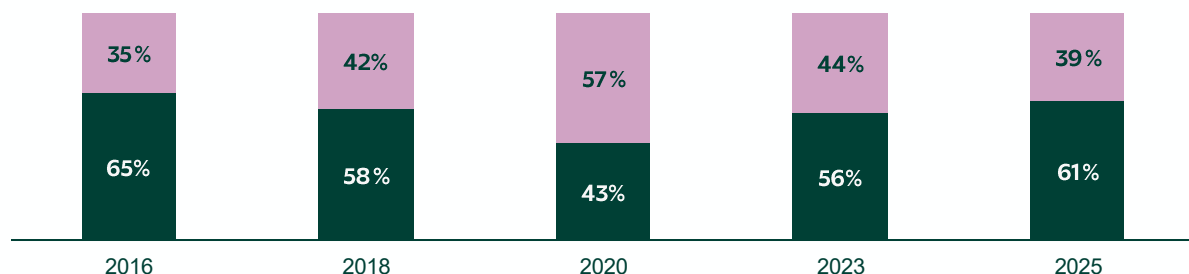
77%

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

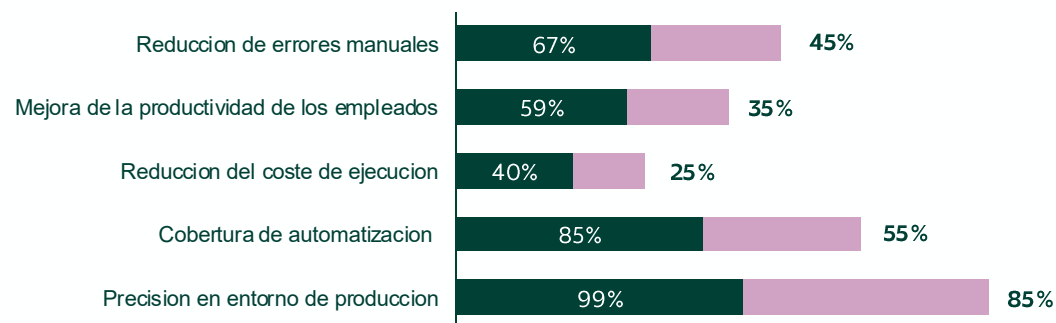
60%

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

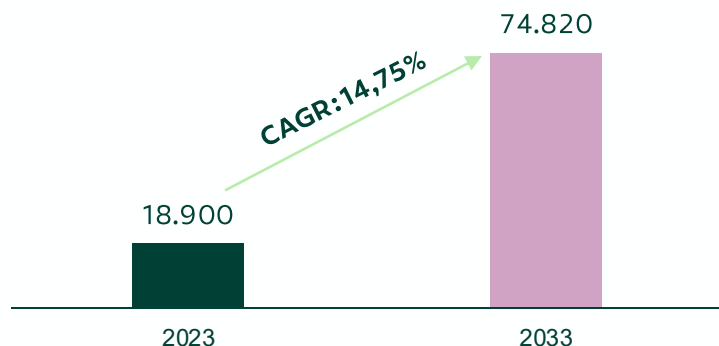
60%

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

80%

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

Mercado global de soluciones de hiperpersonalización
(millones de dólares)



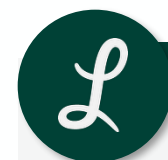
Los programas de hiperpersonalización bien ejecutados pueden elevar la retención de clientes un 15%

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



Tap the 'File a Claim' button in the Lemonade app



Tell us what happened



Our AI runs dozens of anti-fraud algorithms



If your claim is instantly approved, our AI will pay it in seconds



Otherwise, our AI hands over your claim to our devoted team of humans to handle ASAP



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%

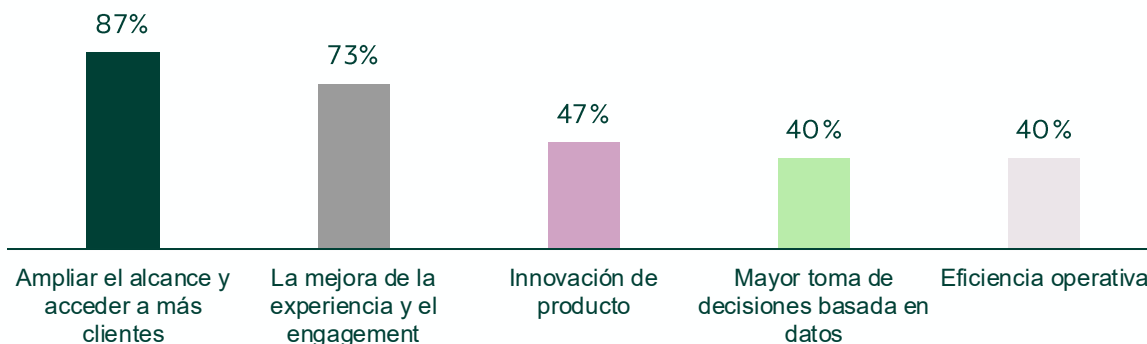
De las reclamaciones son tratadas de forma instantánea

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

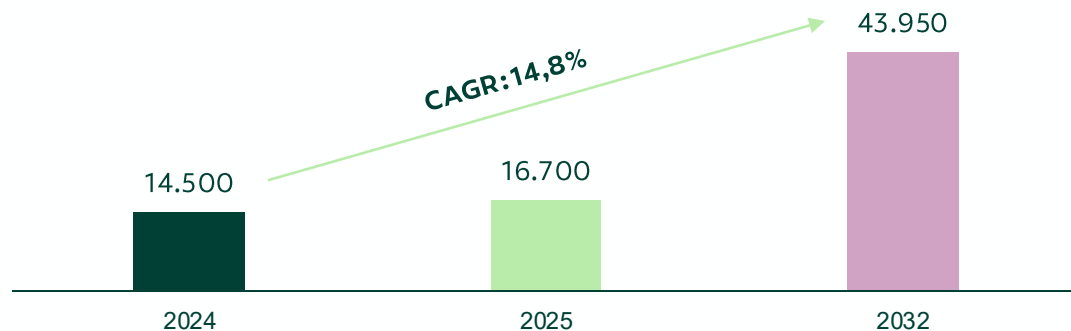
83%

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

