

EL 58% DE LAS ASEGURADORAS CONSIDERA LA EFICIENCIA Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS COMO UNO DE LOS ASPECTOS MÁS IMPORTANTES PARA LA ADOPCIÓN DE LA IA

- Según revela el Informe Ascendant de Minsait, el 33% también menciona que entre las principales motivaciones para el uso de la inteligencia artificial se encuentra una mejora de la experiencia de cliente y usuarios internos
- Incrementar ingresos mejorando la oferta o el conocimiento del cliente, la nueva oferta y modelo de negocio y el soporte para la toma de decisiones basadas en datos también se encuentran entre los motivos más valorados entre las aseguradoras entrevistadas
- El lanzamiento de la IA Act Europea ayuda a la implementación de casos de uso con criterios acordes a la normativa y a la protección de los datos, algo que preocupa especialmente al 42% de las organizaciones encuestadas

Madrid, 19 de diciembre de 2024. – El sector de los seguros ya es consciente de las ventajas que puede aportar la inteligencia artificial al negocio. Entre todas las razones que influyen a las compañías para comenzar a usar la inteligencia artificial o hacerlo de una forma intensiva, destaca principalmente la eficiencia y optimización de los procesos internos, siendo uno de los aspectos de mayor importancia para más de la mitad de las organizaciones. Así lo ha revelado el análisis sectorial del informe [Ascendant de Minsait](#) (Indra Group) y que, bajo el título *IA: radiografía de una revolución en marcha*, analiza su grado de adopción en compañías privadas e instituciones públicas.

En un segundo nivel, el 33% de las empresas consultadas señala que una de las principales razones para implementar la inteligencia artificial es la mejora en la experiencia tanto de clientes como de usuarios internos. Tres de cada diez también mencionan el incremento de las ventas (ingresos) mejorando la oferta o el conocimiento del cliente gracias al uso de la IA. En la misma línea, la nueva oferta y modelo de negocio (21%), el soporte para la toma de decisiones basadas en datos y la optimización de los datos existentes (15%), así como el posicionamiento como compañía y entidad innovadora (8%) también son motivos que las aseguradoras valoran para la adopción de la IA.

El informe también identifica los casos de uso que están aplicando las compañías y hace una comparativa con el global de las empresas de otros sectores. En el caso de las aseguradoras, las empresas se están centrando en operaciones específicas del sector (100%). Asimismo, ya enfocan sus esfuerzos en mejorar la gestión de riesgos y la ciberseguridad, principalmente mediante el uso de software de terceros, así como en las áreas de marketing, comerciales y en la optimización del diseño de productos y servicios.

En relación con los casos de uso específicos del sector, las empresas están orientando o planean orientar sus esfuerzos hacia la optimización de la suscripción y evaluación de riesgos, mediante iniciativas como la detección de fraudes en contrataciones, el análisis de imágenes satelitales, el perfilado de clientes y el uso de modelos predictivos de riesgos. También están priorizando mejoras en el procesamiento de reclamaciones, como comunicaciones automáticas a clientes, chatbots de asistencia y la extracción automatizada de información en documentos. Por último, destacan avances en la emisión y administración de pólizas, incluyendo la segmentación de clientes, modelos de *churn* (tasa de abandono de clientes finales), análisis de experiencia del cliente y predicción de renovaciones.

Respecto a las barreras o factores que ralentizan el camino hacia la aplicación de la inteligencia artificial, el 42% de las organizaciones encuestadas identifica la regulación sobre los datos y la inteligencia artificial como uno de los principales obstáculos para su implementación. Un hecho que, con el lanzamiento por parte de la Unión Europea de la IA Act, la primera Ley sobre IA, impulsa el desarrollo de esta digitalización en el sector. En un segundo nivel, el 38% destaca los desafíos relacionados con el gobierno de los datos. Seguidamente, tres de cada diez empresas señalan la falta de conocimiento y talento como una barrera clave para la adopción de la inteligencia artificial y, al mismo nivel, la falta de visión de los líderes organizacionales como otro gran impedimento.

La inteligencia artificial clave en la transformación del negocio

El sector de los seguros atraviesa un momento de gran dinamismo, influenciado por factores económicos, políticos y sociales. Esto plantea la necesidad de implementar transformaciones profundas en los procesos de negocio para mantenerse competitivo y responder tanto a las demandas de los consumidores finales como a la necesidad de optimizar operaciones. La creciente inflación y los cambios en los hábitos de consumo han llevado a las entidades financieras y aseguradoras a intensificar sus estrategias de innovación.

En este contexto, la inteligencia artificial, que ya tenía presencia en la industria desde hace algunos años, se consolida como un recurso clave para transformar los modelos de negocio actuales, permitiendo niveles de personalización y eficiencia pioneros. Su impacto trasciende el sector financiero, marcando el camino hacia una transformación acelerada en múltiples industrias y en nuestra vida cotidiana.

“El sector asegurador ya implementa la IA de forma recurrente, liderando la aplicación de este recurso. Ya se utiliza ampliamente en áreas clave de su cadena de valor, como la captación de clientes y la oferta de servicios en tiempo real”, ha asegurado Ignacio Fernández, director Global de Servicios Financieros y Seguros en Minsait. “La IA generativa promete impulsar aún más este ecosistema, abriendo la puerta a nuevas oportunidades y retos. Entre los aspectos más relevantes que las aseguradoras deben considerar están el desarrollo de modelos de negocio digitales, la automatización de procesos para reducir costes, la personalización de servicios, la mejora de la experiencia del cliente y el diseño de nuevos productos innovadores, todos ellos potenciados por las capacidades de la IA” ha añadido.

El [Informe Ascendant](#) Madurez Digital 2024 de Minsait aborda, en su quinta edición, el contexto y grado de adopción de la inteligencia artificial por parte de las empresas y las Administraciones públicas. Para ello, se ha analizado la información aportada por más de 900 organizaciones de España y otros países procedentes de 15 sectores diferentes de actividad.

Acerca de Indra Group

Indra Group (www.indracompany.com) Indra Group (www.indracompany.com) es un holding empresarial que promueve el progreso tecnológico, del que forman parte Indra, una de las principales compañías globales de defensa, tráfico aéreo y espacio; y Minsait, líder en transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2023, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.343 millones de euros, más de 57.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

Contacto de Comunicación

Cristina García Sánchez

cgasanchez@minsait.com

+34 639 46 53 86