

#328

Julio/Agosto 2026

@GrupoAseguranza

www.grupoaseguranza.com

ASEGURANZA

LA REVISTA DE LOS PROFESIONALES DEL SEGURO

*“Un sector fuerte
se construye
cuando compañías,
mediadores e
instituciones
somos capaces de
compartir objetivos
comunes”*

**ELENA JIMÉNEZ
DE ANDRADE**

**Colegio de
Mediadores
de Seguros de
Madrid**

➔ **ESPECIALES: XIII BARÓMETRO ASEGURANZA
// CIBERSEGUROS // IA // INSURTECH**

SUMARIO

JULIO/AGOSTO 2026

6 ELENA JIMÉNEZ DE ANDRADE (COLEGIO DE MADRID): "UN SECTOR FUERTE SE CONSTRUYE CUANDO COMPAÑÍAS, MEDIADORES E INSTITUCIONES SOMOS CAPACES DE COMPARTIR OBJETIVOS COMUNES" / **14** XIII BARÓMETRO ASEGURANZA: INCERTIDUMBRE GEOPOLÍTICA: EL SEGURO, MEDIANAMENTE PREOCUPADO Y EN ALERTA POR EL IMPACTO EN LA INFLACIÓN Y LOS COSTES / **24** LA IA YA REVIENTA LAS REGLAS DEL JUEGO EN EL NUEVO ESCENARIO DEL CIBERRIESGO / **36** RINCÓN PYMES BY HISCOX: EL FUTURO DE LA CIBERSEGURIDAD NO PASA POR INVERTIR MÁS, SINO MEJOR / **38** BENJAMIN PELLEGRINI (MARKEL): CIBERSEGURO 2026: ESTABILIDAD DE MERCADO Y NUEVOS RIESGOS EMERGENTES / **40** LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL SIN REGLAS LLEGA A SU FIN / **56** EL ECOSISTEMA INSURTECH ESPAÑOL ATRAVIESA UN CLARO CAMBIO DE CICLO / **72** SILVINA SAGUERELA (REDION): EL VALOR DE UNA ASISTENCIA MÉDICA GLOBAL Y PROPIA / **74** DAVID FIÑANA GARCÍA (PELAYO): LA GRAN PREGUNTA YA NO ES QUÉ PUEDE HACER LA IA, SINO CÓMO LOGRAR QUE NUESTROS EQUIPOS Y NUESTROS CLIENTES LA APROVECHEN DE VERDAD /



6



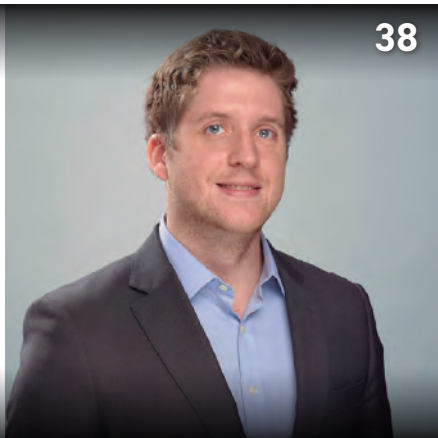
14



24



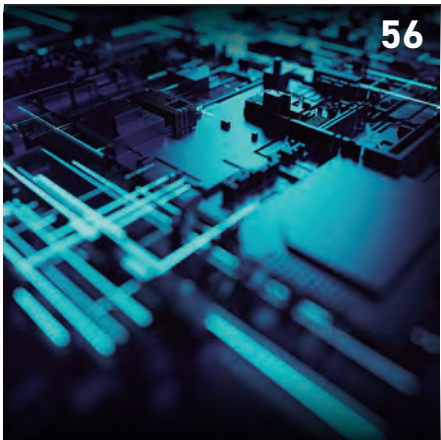
36



38



40



56



72



74

La gran pregunta ya no es qué puede hacer la IA, sino cómo lograr que nuestros equipos y nuestros clientes la aprovechen de verdad

EN 2026, LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL YA NO NECESITA PRESENTACIÓN. LO DIFÍCIL YA NO ES DEMOSTRAR QUE FUNCIONA EN UNA DEMO. LO DIFÍCIL ES INTEGRARLA EN PROCESOS REALES, CON EQUIPOS REALES, CLIENTES REALES Y RESPONSABILIDADES REALES. LA PREGUNTA QUE DE VERDAD SEPARA A UNAS COMPAÑÍAS DE OTRAS YA NO ES TECNOLÓGICA. ES ORGANIZATIVA. ES HUMANA. ES DE GESTIÓN.

Durante demasiado tiempo, la conversación giró en torno a hacia dónde iba el software. Hoy la cuestión es otra: cómo hacemos que nuestros equipos aprovechen todo esto de verdad en procesos reales, con clientes reales y bajo las exigencias reales de un sector como el asegurador.

Ahí está, a mi juicio, la discusión decisiva de 2026.

Porque en seguros la IA no vale por su sofisticación, sino por su utilidad. Solo tiene sentido si mejora el servicio, ayuda a decidir mejor, reduce fricciones y refuerza el principal activo de una aseguradora: la confianza. Si no hace eso, es solo ruido.

Ese es el enfoque de Pelayo. Aplicar inteligencia artificial no consiste en exhibir modernidad, sino en resolver mejor. En el Contact Center, por ejemplo, nuestra IA Laya actúa como asistente del agente y le facilita en segundos conocimiento fiable para responder con más rapidez y consistencia. Pero el verdadero valor no está solo en contestar antes. Está en contestar mejor, con más contexto, con menos variabilidad y dejando al profesional más tiempo para entender el caso y resolverlo.

La misma lógica está detrás de la evolución de WhatsApp como canal de relación. La IA generativa permite convertir una conversación en un entorno de autoservicio más útil, donde el cliente puede avanzar en gestiones,



David Fiñana García
Director de Tecnología
y Contact Center

enviar documentación o formalizar trámites sin salir del canal. Pero digitalizar bien no consiste en esconder a la compañía detrás de una interfaz automática. Consiste en hacer fácil lo sencillo y reservar la intervención humana para donde realmente aporta valor.

En siniestros, por ejemplo, Pelayo utiliza PerifAI para facilitar la peritación inicial, algo que contribuye a acelerar los tiempos de respuesta y a mejorar la consistencia técnica en la primera evaluación. En contratación, VerifAI refuerza la veri-

ficación y la prevención del fraude mediante análisis inteligente, siempre bajo supervisión experta. Pero aquí conviene ser claros: automatizar no puede significar desentenderse. Cuanto más capaces son los sistemas, más importante es saber quién supervisa, quién valida y quién responde.

Por eso, el mayor reto no iba a ser técnico. Los equipos ya se están transformando: más compactos, más senior, con profesionales que cada vez dedican menos tiempo a ejecutar cada tarea manualmente y más a orquestar capacidades digitales, supervisar resultados y gestionar excepciones. Y eso no es una amenaza. Es una evolución natural que abre funciones y formas de trabajar que hace muy poco ni siquiera estaban sobre la mesa.

En una aseguradora, además, esa transformación solo será sostenible si se apoya en una gobernanza sólida. La confianza no se proclama: se demuestra. Se demuestra cuando una decisión puede explicarse, cuando un sistema opera con control y cuando la eficiencia no se logra a costa de la cercanía.

La gran pregunta de 2026 ya no es hacia dónde va la tecnología. La gran pregunta es si seremos capaces de convertirla en una ventaja real para nuestros equipos y en un mejor servicio para el cliente. Porque en el seguro del futuro no liderará quien tenga más inteligencia artificial. Liderará quien sepa ponerla de verdad al servicio de las personas sin perder la confianza de los asegurados.