Deloitte.

Situación actual y perspectivas de la transformación digital en el sector seguros

Abril de 2026

MAKING AN IMPACT THAT MATTERS since 1845

01

Resumen de contenido

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

SITUACIÓN ACTUAL

La transformación tecnológica en el sector asegurador está motivada por las crecientes **expectativas de los clientes** y la irrupción de **tecnologías avanzadas**. Las entidades se replantean sus modelos de negocio y entienden la **tecnología como un factor clave** para crecer y aportar la agilidad que requiere el mercado

OPORTUNIDADES TI

El sector asegurador se encuentra en un proceso de transformación profunda, con la adopción de **nuevas tecnologías** para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente. Esta dinámica refleja un entorno en el que la **digitalización e innovación** son el vehículo para **redefinir los modelos de negocio** tradicionales y responder al mercado

CLAVES ESTRATEGIA TI

Se espera que el sector evolucione hacia un **enfoque más digital y centrado en la anticipación de las necesidades del cliente**. La personalización de productos, la adaptación continua, el aprovechamiento de los datos y la incorporación de **nuevas tecnologías** (siendo fundamental la IA) transformará el concepto de cobertura y asistencia tal y como se entiende a día de hoy

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

Situación actual

02

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Qué motiva la reflexión de acelerar las transformaciones?

Existen múltiples desafíos que se deben considerar al determinar las estrategias de las entidades, siendo la digitalización y actualización tecnológica elementos de éxito clave.

Las entidades aseguradoras llevan muchos años trabajando en procesos de transformación, si bien, los recientes cambios en el mercado **requieren modificar sus estrategias** para favorecer el camino hacia el éxito en el **mercado digital del futuro**. Las tecnologías disruptivas, las intensificadas luchas por el talento, las presiones para reducir gastos, el aumento del coste del fraude, el incremento y sofisticación de las ciberamenazas, las pérdidas por catástrofes y las necesidades cambiantes de los consumidores requieren que las aseguradoras apliquen **diferentes tácticas y tecnologías para respaldar nuevas oportunidades y mitigar nuevos riesgos.**

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Qué impacto están teniendo las principales tendencias de cambio?

Las entidades aseguradoras han comenzado a diseñar estrategias para responder con agilidad a las tendencias de cambio que está siendo necesario gestionar

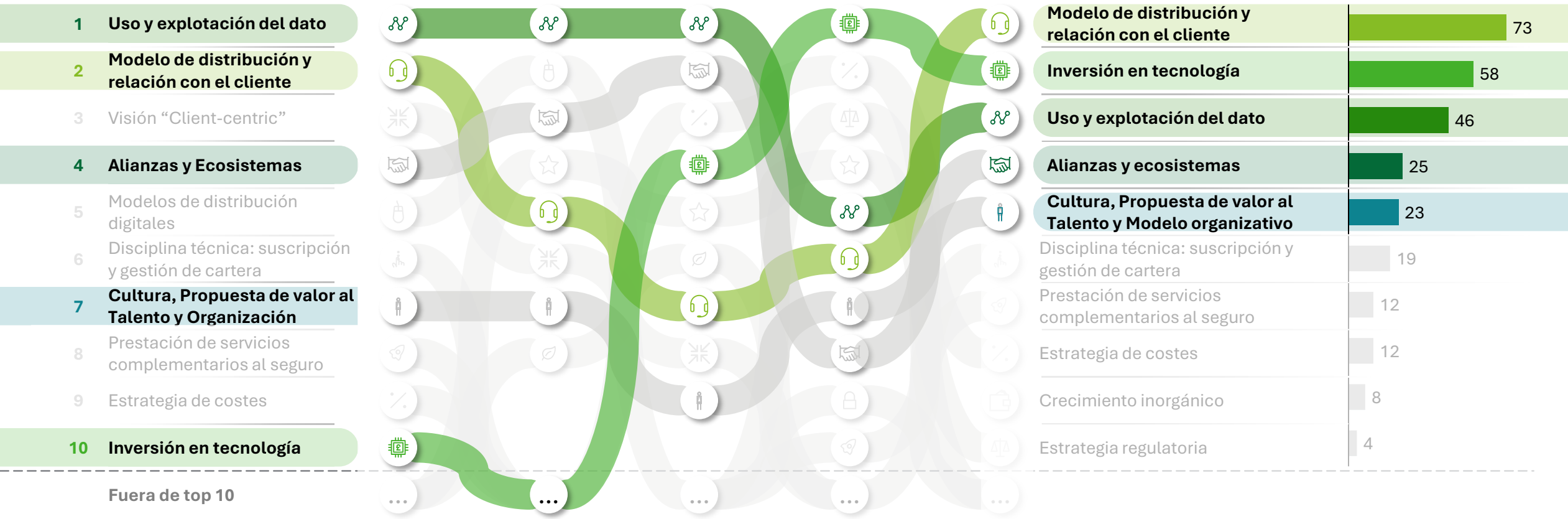
Tendencias de cambio	Impacto en las estrategias de las entidades
Las **CAPACIDADES DE INTELIGENCIA** empresarial se fortalecen, pero persisten los nuevos desafíos	Aumento en el gasto de capacidades de datos y análisis
	Incremento muy significativo del gasto en IA, con foco en scoring de riesgo, predicción de siniestros y pricing más granular
Las aseguradoras están potenciando una estrategia de **AUTOMATIZACIÓN**	Integración de los trabajadores con las nuevas tecnologías
	Adopción de nuevas formas de trabajar entre empleados y tecnología, destacando co-pilots para suscripción, RPA en back-office y automatización de procesos de indemnización
La **PERSONALIZACIÓN** crece a medida que los consumidores exigen precios impulsados por datos	Planes para la personalización de productos y de servicios
	Aumento en la recolección y explotación de datos de los consumidores para ofertas dinámicas
A pesar de las inversiones digitales de las entidades, los clientes prefieren interactuar con **CANALES HUMANOS**	Nuevos canales para la interacción mixta entre tecnología y personas
	Crecimiento de canales orientados a la personalización de la experiencia, potenciándose los agentes asistidos por IA, chat+voz integrados y escalado a self-service donde procede
El mercado de ***INSURTECHS*** muestra signos de desaceleración después de trimestres volátiles	Inversores más cautelosos ante la burbuja de las *insurtechs*
	Reducción de los disruptores que entran en mercado

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuál es la visión de los directivos respecto a sus principales retos?

En este contexto, los principales directivos españoles del sector coinciden en la identificación de prioridades estratégicas que permitirán reforzar las ventajas competitivas

Evolución de la visión de los directivos del sector sobre las prioridades estratégicas de las compañías
(# directivos que seleccionaron el reto como prioritario en la Encuesta sobre Retos y Tendencias del sector Asegurador)



Fuente: Encuesta de Tendencias y Oportunidades del sector Asegurador diciembre 2025, Deloitte; (1) Número de directivos que seleccionan la opción entre las 3 prioritarias para la compañía

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

03

Oportunidades TI

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cómo se están focalizando los esfuerzos tecnológicos para responder a los principales retos?

Se está intensificando la modernización de soluciones y la explotación de datos para asegurar una mejor respuesta al negocio y servicio al cliente, y responder a los requerimientos regulatorios

DIGITALIZACIÓNDE LOS SEGURO

Evolución a **soluciones basadas en nube,** que permiten **experiencias digitales avanzadas,** potenciadas por la **explotación de datos y la** protección frente a **ciberataques,** y que habilitan la transformación de la **operativa** TI.

NUEVOS PRODUCTOS CON UN *TIME TO MARKET* RÁPIDO

Se están intensificando los esfuerzos para ofrecer **nuevos productos** con un tiempo de **comercialización más corto**, para captar nuevas bases de clientes y ampliar la cartera de productos para aumentar la **rentabilidad.**

IMPLANTACIÓN DE LA IA EN LA ENTIDAD ASEGURADORA

Se comienza a dar prioridad a la **explotación de los datos** y el empleo de la **IA.** Es fundamental el papel de los agentes, priorizándosede los casos de uso más rentables y la adecuada inversión para capacitar a los trabajadores**.**

ENTORNO REGULATORIO CAMBIANTE Y EXIGENTE

El **entorno regulatorio** está cambiando profundamente, junto con la demanda de los reguladores de **datos más granulares, rastreables y recopilados con mayor frecuencia** de manera organizada

Ejemplos

Migración a cloud-native para permitir microservicios, APIs para parners y despliegues rápidos de productos a medida.

Uso de plataformas low-code, lanzamiento de coberturas basadas en uso o en telemática y productos integrados en ecosistemas.

Priorizar casos de uso de alto ROI (pricing dinámico, automatización, detección de fraude) y plan de inversión para skilling de evaluadores de riesgos y data scientists.

Reforzar traza de datos, auditorías de modelos y capacidades de reporting en tiempo real para cumplimiento.

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas?

Los responsables TI deben liderar una estrategia tecnológica que posibilite incrementar su competitividad y habilite un crecimiento de negocio continuo y sostenible

Tendencias tecnológicas clave	Descripción	Principales temáticas tecnológicas
Cores inteligentes	La **deuda tecnológica** de las aseguradoras aumenta año tras año. La **modernización de sus cores** es esencial para construir una ventaja competitiva, mejorar el Time To Market e integrar las tecnologías emergentes, como la IA, que promoverán el pricing dinámico y simulaciones de riesgos que modificarán la realización las ofertas y otras interacciones con clientes.	Transformación y modernización de cores; Arquitectura de microservicios; Plataformas *low-code* o sin código; Interacciones con clientes mejoradas por IA
Elevación del alcance de la función TI	La evolución de la transformación digital con la **transformación por la IA** dota a TI de un papel fundamental para asegurar el alineamiento con los objetivos estratégicos de la empresa. Asume la coordinación de agentes de IA (que ayuden a actuarios, suscriptores y tramitadores), aumentados por tecnología, así como garantizar los modelos de riesgo.	Transformación Modelo Operativo; Transparencia en costes; Eficiencia en costes; Preparación TI para la IA
Interacción con tecnologías emergentes	La irrupción de determinadas tecnologías y la disposición pública de algunas aplicaciones abiertas y **open APIs** brinda posibilidades relevantes que habilitan para una mejor interacción con la tecnología. La **computación espacial** dota de la posibilidad de realizar simulaciones de pricing en tiempo real y **gemelos digitales** con diferentes escenarios, basados en uso.	Gemelos digitales con diferentes escenarios; Seguros abiertos; Evaluación en vivo de escenarios de riesgo; *Internet of Things (IoT)*
Ciberataques impulsados por innovación	La **utilización de IA en los ciberataques**, las **amenazas al cifrado actual por la era cuántica** y los **nuevos riesgos en tecnologías emergentes** son muestras del uso de la innovación por parte de los ciberatacantes. El sector debe seguir **generando confianza, aumentando la protección desde el diseño y por defecto, y aprovechando las nuevas tecnologías en materia defensiva.**	Arquitectura *Zero-Trust*; *Secure-by-design*; Transformación Cyber; Criptografía post-cuántica
Hardware escalable	El crecimiento exponencial de la IA tensiona la infraestructura actual, evidenciando la necesidad de disponer de **infraestructura escalable** para la IA, que consumirán **grandes volúmenes de energía**. Los centros de datos sostenibles, combinando infraestructura local con soluciones en nube, que pueda requerir la mejora de **redes eléctricas** que se quedan obsoletas.	Infraestructura de IA escalable; Modelo CPDs híbrido; Análisis de Datos; Diseño impulsado por la sostenibilidad
Inteligencia Artificial y automatización	La **evolución de la IA** impacta en la **cadena de valor** y los objetivos estratégicos de las aseguradoras. Una **implantación exitosa de la IA** la habilita como copiloto de agentes, y no solo como motor autónomo para la automatización, así como para, para controlar el elevado volumen de la deuda de datos como parte de la deuda técnica.	Automatiz. Robótica de Procesos (RPA); Machine Learning Cognitivo; Gobierno de la IA; Modelos lingüísticos robustos y sofisticados

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas?

La modernización de los cores y la posibilidad de incorporar fácilmente funcionalidades que incorporen IA ofrecerá ventajas competitivas diferenciales

Tendencias tecnológicas clave

- **Cores inteligentes**
- Elevación del alcance de la función TI
- Interacción con tecnologías emergentes
- Ciberataques impulsados por innovación
- Hardware
- Inteligencia Artificial y automatización

La IA puede ayudar en la **REDUCCIÓN DE LA DEUDA TÉCNICA**, que impulse un Core más modulable, y que sirva como plataforma de decisión combinada entre el humano y la máquina mediante agentes de suscripción y siniestros

Los cores tienen un **IMPACTO DIRECTO EN EL NEGOCIO**, permitiendo suscripciones en tiempo real, pricing en función de patrones, integración de seguros basados en parámetros en tiempo real, etc.

Las plataformas y sistemas Core se ven, cada vez más, como sistemas críticos de la organización y es probable que la **IA PERMITA ENCONTRAR NUEVAS FORMAS DE TRABAJO** sobre ellos

Tres opciones a la hora de añadir funcionalidades de IA en los Sistemas Core

VENDOR	Control pequeño sobre la funcionalidad, con una integración fácil
SERVICIOS TERCEROS	Mayor rango de funcionalidades, pero con un coste potencial más elevado
HACERLO EN LA CASA	Control y personalización totales, pero requiere una extensa experiencia

TRAER LA IA AL CORE

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas?

En las funciones de gestión y gobierno de la tecnología la IA ofrece amplias posibilidades de simplificar, eficientar y complementar las funciones de control y aseguramiento

Tendencias tecnológicas clave

- Cores inteligentes
- **Elevación del alcance de la función TI**
- Interacción con tecnologías emergentes
- Ciberataques impulsados por innovación
- Hardware
- Inteligencia Artificial y automatización

La **INGENIERÍA** evoluciona de la escritura manual y poco eficiente de código hacia la **DEFINICIÓN DE LA ARQUITECTURA** y la orquestación de funcionalidades para adaptarlos a estándares más eficientes

Algunas necesidades de nuevas contrataciones pueden suplirse con **IA**. Puede generar conocimiento útil, documentación y formaciones para **MEJORAR LA CUALIFICACIÓN DEL TALENTO Y DE LOS AGENTES** de la empresa

Analizar los **COSTES CLOUD MEDIANTE IA**, acompañada de la detección de patrones y la asignación de recursos contribuirá a la optimización del gasto TI

La nueva función TI debe perseguir una **INFRAESTRUCTURA AUTÓNOMA, APOYADA POR LA IA**, que asignará los recursos de forma automática y detectará anomalías de forma automática

Optimización de las funciones de **CIBERSEGURIDAD**, potenciando la autenticación de datos y automatizando el enmascaramiento de datos y la respuesta a incidentes

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas?

Las nuevas tecnologías posibilitan muchas nuevas funcionalidades en el campo asegurador que se pueden incorporar en toda la cadena de valor de los seguros

Tendencias tecnológicas clave

- Cores inteligentes
- Elevación del alcance de la función TI
- **Interacción con tecnologías emergentes**
- Ciberataques impulsados por innovación
- Hardware
- Inteligencia Artificial y automatización

La computación espacial ofrece nuevas formas de contextualizar datos empresariales e **INTERACTUAR CON SISTEMAS DIGITALES**

La inspección autónoma de activos, las cadenas de suministro más fluidas, las **SIMULACIONES REALISTAS, LA COMBINACIÓN DE AGENTES HUMANOS Y DIGITALES** y los entornos virtuales inmersivos son algunas formas de elevar las operaciones empresariales

Las posibilidades de operaciones espaciales

FÍSICOS: wearables, pantallas de next-gen, dispositivos IoT, tecnología de sensores, dispositivos de audio espacial, cámaras, baterías next-gen,...

PUENTES: sensores, visión computacional, mapa espacial, herramientas de render, redes de infraestructura, data lakes,...

DIGITALES: realidad aumentada, objetos interactivos digitales, proyecciones holográficas, salidas de audio, avatares, IA generativa,...

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas?

La utilización de nuevas tecnologías, también por parte de los ciberatacantes, requiere una estrategia de ciberseguridad ambiciosa y alineada con las tendencias tecnológicas

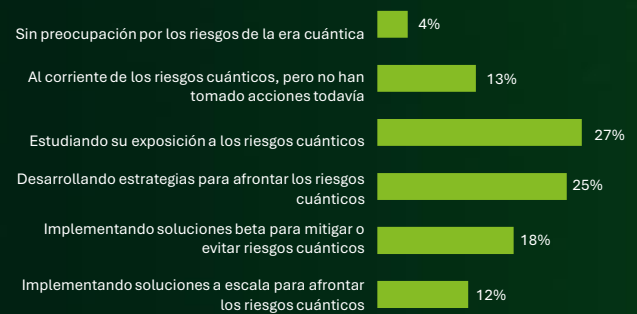
Tendencias tecnológicas clave

- Cores inteligentes
- Elevación del alcance de la función TI
- Interacción con tecnologías emergentes
- **Ciberataques impulsados por innovación**
- Hardware
- Inteligencia Artificial y automatización

La utilización de tecnologías emergentes por parte de las aseguradoras, unido al aprovechamiento de las nuevas tecnologías por parte de los ciberatacantes, hacen imprescindible definir una **ESTRATEGIA DE CIBERSEGURIDAD ALINEADA CON LA ESTRATEGIA CORPORATIVA Y LA ESTRATEGIA DE TI**

La protección utilizando una **ESTRATEGIA ZERO TRUST**, que se implemente **DESDE EL DISEÑO** es fundamental para que las aseguradoras sigan generando confianza durante la transformación digital, que puede ayudarse de agentes IA para detección, contención y respuesta automática

Respuesta de las compañías a la necesidad de preparación ante la computación cuántica



La computación cuántica representa una **GRAVE AMENAZA PARA LAS PRÁCTICAS DE CIFRADO** actual, por lo que establecer mecanismos de protección es una tarea urgente

La actualización cuántica requiere un **ESFUERZO INTEGRAL Y GENERALIZADO** que debe ser acometido de forma proactiva y temprana

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas?

Las nuevas tendencias tecnológicas implicarán un incremento significativo en el gasto y relevancia en activos de hardware, siendo relevante optimizar su gobierno

Tendencias tecnológicas clave

- Cores inteligentes
- Elevación del alcance de la función TI
- Interacción con tecnologías emergentes
- Ciberataques impulsados por innovación
- **Hardware**
- Inteligencia Artificial y automatización

La **INFRAESTRUCTURA** debe estar optimizada para ejecutar agentes de IA (latencia, escalabilidad, costes, etc.)

Un correcto dimensionamiento de la infra. escalable habilita para una **MEJOR DISTRIBUCIÓN DE GASTOS TI**

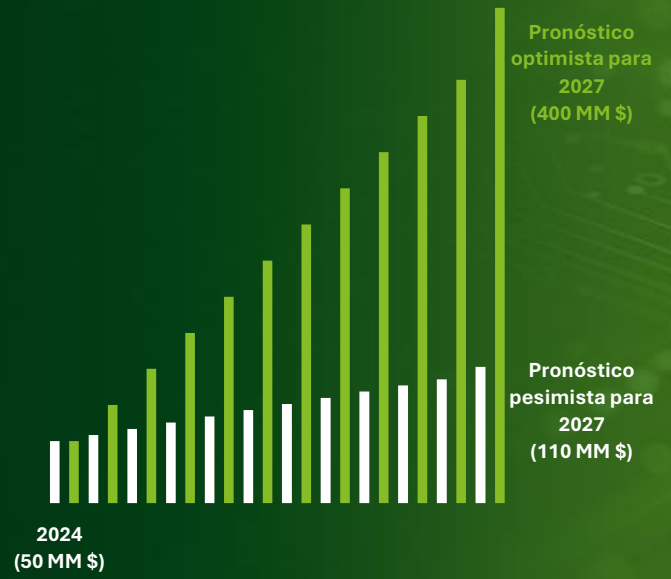
El hardware que da soporte a la IA se adentrará en el IoT conectando un mayor número de **DISPOSITIVOS INTELIGENTES**

Combinación de infraestructura local con soluciones en la nube para el **ESCALADO DE LAS OPERACIONES** y la seguridad

Deben considerarse **FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLE**, con aplicaciones de sostenibilidad y mejoras de hardware

Aumento de la inversión en hardware para IA

Previsión del mercado de chips (miles de millones $)



© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas?

La IA destaca entre todas las tendencias y está evolucionando a un ritmo sin precedentes, ofreciendo a las entidades diversas oportunidades sobre las que ya se está experimentando

Tendencias tecnológicas clave

- Cores inteligentes
- Elevación del alcance de la función TI
- Interacción con tecnologías emergentes
- Ciberataques impulsados por innovación
- Hardware
- **Inteligencia Artificial y automatización**

La IA está transformando todos los aspectos de la industria a una **VELOCIDAD SIN PRECEDENTES**, generando **INCERTIDUMBRE** sobre los desafíos y el verdadero impacto que tendrá

A pesar de que las empresas están experimentando con la Inteligencia artificial, **MENOS DEL 30%** de los casos se implementan **EN PRODUCCIÓN,** por la dificultad en costes, gobierno y riesgos de algunas implementaciones de IA en producción

La **IA GENERATIVA**, retroalimentada por la IA tradicional, traerá UN **CAMBIO SIGNIFICATIVO EN EL SECTOR**, sin embargo, es crucial la correcta orquestación de múltiples agentes que permitan mantener el factor humano en el proceso y asegurar su gobierno y gestión del conocimiento clave

La experiencia indica que la IA generativa implica **COSTES MÁS ELEVADOS** de lo esperado, enfrentando este y otros obstáculos para poner los sistemas en producción

La IA Generativa lleva asociados unos **RIESGOS A TENER EN CUENTA**, relacionados con el marco regulatorio y la inversión para su puesta en marcha

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cuáles son las principales aplicaciones potenciales de la IA en el medio plazo?

La IA abre nuevas perspectivas para las entidades aseguradoras, permitiendo un enfoque más personalizado, eficiente y predictivo para la evaluación de riesgos y la gestión de pólizas

	IA EN LA SOCIEDAD	IA EN SEGUROS
SALUD	Hasta un 40% de **reducción de errores** de diagnóstico para 2025 y aceleración del proceso de descubrimiento de fármacos, con la correspondiente **reducción del tiempo** de desarrollo y costes	Integración de pruebas genéticas y asistentes robóticos en los productos de seguros, con servicios de **prevención y atención personalizada**, junto con la aparición de **algoritmos IA** para procesar enfermedades
AUTO	El 90% de las colisiones se debe al factor humano. Los **coches autónomos** ofrecen una gran oportunidad de mejora en seguridad	Creación de **nuevos productos** para vehículos autónomos a partir de datos de flotas proporcionadas por los fabricantes de automóviles
HOGAR	Adopción de **herramientas inteligentes** para el hogar, que utilizarán la **IA**, se duplicará en los próximos años, alcanzando los 785 millones en 2028	Evaluación precisa de los **riesgos** de daños y robos en la vivienda, junto con servicios de mantenimiento y seguridad, mediante el uso de **datos** recopilados tanto por **dispositivos inteligentes** (IoT)
AHORRO	La **gestión automatizada de activos** gracias a la IA, con un valor actual de 1,8 billones de dólares a nivel mundial: una cifra 18 veces superior al valor de 2020 y que se espera que se duplique en 2028	Construcción de **modelos avanzados** de análisis de mercados financieros, basados en el aprendizaje adaptativo, que permiten aumentar en un 30% el tiempo dedicado a construir la **relación con el cliente**
EMPRESAS	IA es 300% más **eficaz** que las técnicas tradicionales en prevención, protección, respuesta a riesgos y detección de intentos maliciosos, para garantizar la **continuidad del negocio**	Políticas cibernéticas basadas en **análisis de riesgos más precisos**, integradas con innovación en educación de empleados, ya que el 90% de los incidentes de ciberseguridad son causados por **errores humanos**
IMPACTO CAMBIO CLIMÁTICO	Los primeros estudios muestran que el análisis de datos históricos y en tiempo real mediante algoritmos IA, es posible **predecir el 70% de los terremotos**, una semana antes de que ocurran	Predicción cada vez más precisa de la probabilidad y el **alcance de los fenómenos catastróficos** tanto en el mundo residencial como en el empresarial, a partir del **análisis de datos** de fuentes públicas y privadas

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

04

Claves estrategia TI

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Qué implicaciones y evolución se prevé para la IA?

La IA presenta una serie de oportunidades de aplicación a corto y medio plazo pero, a su vez, requieren inversión, una correcta explotación de datos y mantenerse alineado con la regulación

Desafíos

ESTRATEGIA TI Y RESPUESTA NEGOCIO

Muy ligada a la Arquitectura TI y con un alto ritmo de cambio

GOBIERNO, GESTIÓN Y ANÁLISIS DEL DATO

Datos y plataformas fragmentadas cada vez más abundantes y complejas

RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Y CIBERSEGURIDAD

La agilidad y confianza empresarial están altamente ligadas a su infraestructura

PERSONALIZACIÓN DE PRODUCTOS

Afectada por largos ciclos de desarrollo y la presión por costes sensibles al tiempo

Líneas de Acción

INVERSIÓN

*La correcta implantación de la IA requiere una gran inversión en **talento**, capacidades, **tecnología,** datos, sistemas de computación y almacenamiento*

EXPLOTACIÓN DE DATOS

*Es esencial trabajar con unos datos de **calidad** y acertar **priorizando los casos de uso** para explotar los datos, que muchas veces no están estructurados*

REGULACIÓN

*El marco regulatorio va por detrás del avance tecnológico, que hace necesario un **marco de trabajo** de riesgos y ético para cuidar la **reputación empresarial***

En el corto plazo se prevé que los casos de uso se centren en el incremento de la productividad basada en **Co-Pilots**. A medida que **la tecnología de IA avance** y se aumente su confiabilidad, se espera que se produzca una transición hacia **procesos autónomos**

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cómo es el escenario probable para el que habría que poder responder?

Las principales tendencias actuales del mercado, identificadas como macrofuerzas, dan lugar a un planteamiento de escenario con un alto grado de personalización e integración tecnológica

MACROFUERZAS

Las **macrofuerzas** están remodelando los seguros generales y de vida, lo que requiere que los líderes empresariales y de TI ajusten sus estrategias para **prepararse para el futuro.**

Más competencia y más innovadora, con nuevos aliados para comercializar

Demandas para mejorar la eficiencia operacional

Mayor accesibilidad a la tecnología analítica y de datos

Mercado de las *insurtechs* saturado

Cambios en el comportamiento de clientes y necesidad de productos

ESCENARIO PROBABLE

- Rápida **respuesta a negocio** para mantener la competitividad
- **Modernización de las plataformas**, que habilita un crecimiento sostenido y la optimización de procesos internos
- **Personalización** de las respuestas y los productos, donde el análisis de datos y la IA juega un papel fundamental

El **seguro personalizado** se convierte en el modelo dominante

La **interacción humana** es necesaria y las aseguradoras exclusivamente digitales fracasan

La **inteligencia** empresarial es la mayor fortaleza y el mayor riesgo

Un lugar de trabajo **integrado** con soluciones y personas

La burbuja de las **insurtechs** estalla, frenando la disrupción e innovación

Este nuevo panorama del mercado asegurador requiere una adecuada priorización de iniciativas que debe comenzar con los casos de alto ROI que sean escalables. Además, resulta clave la inversión en datos y la ejecución de un plan de cambio en el que el CIO tenga un papel clave

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

¿Cómo es el escenario probable para el que habría que poder responder?

Se requiere trabajar en paralelo y de forma integrada en unas líneas de acción que aseguren estar suficientemente preparados para ser competitivos y sostenibles en el escenario más probable

LÍNEAS DE ACCIÓN

01 INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Priorizar los casos escalables y de alto impacto: pricing dinámico, detección de fraude, cálculo automático de siniestros, co-pilots y de IA orientada a agentes aumentados en toda la cadena de valor

02 ALIANZAS

Rediseñar los modelos tecnológicos para generar ecosistemas que aprovechen los datos externos para enriquecer los modelos, mediante APIs, partnerships con insurtechs y plataformas de distribución de seguros

03 AUTOMATIZACIÓN

Automatización basada en agentes de IA con diferentes niveles de autonomía, en funciones asociadas a los empleados y a los clientes en procesos como la gestión de pagos y la evaluación de documentos

04 CORE ASEGURADOR

Transformarlos para incorporar tecnologías avanzadas con arquitecturas modulares y de microservicios, que permitan una rápida respuesta a negocio, que se traducirá en una reducción del Time To Market

05 MODELO OPERATIVO

Reestructurar procesos y flujos de trabajo para flexibilizar la entidad, orientarla al cliente y centrarla en productos y servicios, asegurando responder con agilidad a negocio

06 CIBERSEGURIDAD Y RESILIENCIA OPERATIVA DIGITAL

Establecer la ciberseguridad, resiliencia operativa digital y la respuesta automática a incidentes como un principio en la estrategia de TI, con un enfoque de Zero-Trust y Secure By Design.

07 EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

Aportar visibilidad de costes y recursos en tiempo real (FinOps / CloudOps), buscando eficiencias para financiar iniciativas de alto valor

08 CAPACITACIÓN EN DIGITALIZACIÓN

La integración de los trabajadores con nuevas tecnologías requiere inversión en capacitación de los empleados, especialmente de evaluadores de riesgos, data scientists y mediadores

09 INNOVACIÓN Y REGULACIÓN

El marco de trabajo y el código ético del modelo de gobierno TI deben favorecer la innovación, mitigar riesgos y promover pruebas controladas. Es clave la comunicación CIO – CEO para priorizar la inversión en innovación

10 CONTACT CENTER

Evolucionar las capacidades, apalancando el uso de la IA, para empoderar a los agentes y mejorar el vínculo con los clientes mediante asistentes inteligentes, bases de datos dinámicas y facilidad para la predicción.

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.

Deloitte.

El presente informe/documento es estrictamente confidencial y de uso interno de la Sociedad y, no podrá ser entregado, ni permitir el acceso a terceros o hacer referencia al mismo en comunicaciones sin nuestro consentimiento previo por escrito.

Este documento ha sido preparado con fines exclusivamente promocionales, en base a cierta información pública y de la Entidad, y refleja una serie de observaciones de carácter general. Deloitte no acepta ningún tipo de responsabilidad frente a la Sociedad ni frente a ningún tercero como consecuencia de las decisiones o acciones que pueden ser adoptadas por la Sociedad basándose en el contenido de este documento.

Deloitte no controla el funcionamiento, fiabilidad, disponibilidad o seguridad del correo electrónico y por lo tanto no será responsable de ninguna pérdida, daño o perjuicio que resulten de la pérdida, retraso, interceptación por parte de terceros, corrupción, o alteración del contenido de este informe/documento. En caso de contradicción o conflicto entre la versión electrónica y el documento físico, prevalecerá el documento físico.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido) y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad independiente. En www.deloitte.com/about se ofrece una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

© 2026 Deloitte Strategy, Risk & Transactions, S.L.U.