PERCEPCIONES SOBRE LA INTERACCIÓN PERSONAL EN LA ERA DIGITAL (SECTOR SEGUROS)

Un estudio que demuestra el valor añadido que continúa ofreciendo a los asegurados la atención humana de compañías y mediadores.

REALE SEGUROS

TOGETHER MORE

REALE GROUP

ÍNDICE

- **1. INTRODUCCIÓN**
  - 1.1. Contexto
  - 1.2. Metodología
- **2. PRINCIPALES CONCLUSIONES**
- **3. RESULTADOS**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. CONTEXTO

¿POR QUÉ REALIZAMOS ESTE ESTUDIO?

En un mundo que avanza a la velocidad de la inteligencia artificial, la tecnología ofrece eficiencia y nuevas posibilidades para las empresas en el trato con las personas. El sector de los seguros no es una excepción. Desde sistemas de automatización digital para cumplimentar formularios a la atención completamente robotizada a través de teléfono o chat, estas nuevas tecnologías se están convirtiendo en un "estándar" de servicio cada vez más extendido. **A veces, incluso, sustituyendo en su totalidad a la atención humana**.

Con este contexto, crece en la sociedad el debate sobre **cuáles deben ser los límites de la inteligencia artificial y la digitalización**. ¿En qué aspectos de la gestión es más útil la aportación de la IA? ¿En cuáles se sigue prefiriendo la intervención humana? ¿Es realmente eficaz un modelo de contacto con las personas que "deja atrás" a una parte importante de la población? Si lo que se demanda es un modelo híbrido entre lo digital y lo humano, ¿cuál es el equilibrio correcto para cada persona?

En **Reale Seguros**, compañía aseguradora de referencia con una larga trayectoria en España, trabajamos con un valor diferencial: la centralidad de las personas. En el marco de nuestro compromiso con la adaptación a las personas en todos los territorios de España, hemos querido tomar el pulso a la sociedad con una encuesta abierta a todas las edades y condiciones sociales. **El estudio "Percepciones sobre la interacción personal en la era digital"** es nuestra contribución para entender mejor este equilibrio (tan delicado como fundamental) para el futuro de las empresas.

Este dossier repasa en concreto los **datos y conclusiones de la encuesta relacionados con los servicios que reciben las personas de sus compañías de seguros**, como parte de un amplio trabajo que también ha abordado las percepciones generales de la sociedad respecto a la atención personal y digital del común de todos los sectores.

Haz clic aquí para consultar ese estudio paralelo

1.2. METODOLOGÍA

El estudio "Percepciones sobre la interacción personal en la era digital" ha sido **encargado por Reale Seguros** a la empresa de investigación More than Research. Para obtener una visión clara y representativa de las opiniones tanto de la población general como de las diferencias entre distintos grupos de población, llevamos a cabo un riguroso estudio cuantitativo:

MUESTRA:
1.700 encuestas online autoadministradas.

CUESTIONARIO:
Online y semiestructurado, de 15 minutos de duración.

AUDIENCIA OBJETIVO:
Población española de 18 a 75 años y cliente de seguros.

SEGMENTACIÓN:
con cuotas por edad, género, comunidad autónoma, tamaño de la población de residencia y nivel de estudios, asegurando heterogeneidad y pluralidad en los resultados.

El trabajo de campo se realizó en el primer semestre de 2026, lo que permite reflejar una **fotografía completamente actual de las percepciones sobre el valor de la conexión humana** en un ámbito, el de los servicios relacionados con los seguros, que se está adaptando con gran rapidez a los avances digitales en los últimos años.

La difusión se ha realizado en dos bloques distintos:

Resultados concretos del SECTOR SEGUROS, difundidos en este dossier.

Resultados globales de TODOS LOS SECTORES DE ACTIVIDAD, presentados en este otro documento.

Haz clic en el icono para consultarlo

2. PRINCIPALES CONCLUSIONES

El estudio nos permite entender qué piensan los españoles sobre la interacción que realizan por sus seguros con compañías y mediadores, qué esperan de ellos y en qué circunstancias valoran más y menos los servicios digitales que se les ofrecen.

EN SINIESTROS, LA ATENCIÓN PERSONAL ES CLAVE PARA COMUNICARLOS...

Cuando ocurre un siniestro de un bien asegurado, el contacto humano es prioritario para el cliente:

- **7 de cada 10 españoles preferirían dar el parte directamente a una persona (por vía telefónica o de manera presencial).**
- En siniestros con un alto impacto emocional para el cliente, el porcentaje aumenta hasta el 72,3%.

...Y TAMBIÉN EN TODO EL CICLO DE GESTIÓN POSTERIOR

Con el momento de mayor tensión superado (el siniestro), la atención de una persona sigue siendo un factor determinante en los trámites posteriores para lograr una experiencia satisfactoria:

- **9 de cada 10 ven "importante" o "muy importante" disponer de un interlocutor humano si lo necesitan en algún momento.**

En los siniestros, la atención personal es la vía preferente y reclamada por la mayoría de los asegurados.

UN PROCESO DIGITAL CONFIABLE DEPENDE DE OFRECER UNA ALTERNATIVA HUMANA

Sorprendentemente, los aspectos que generan más desconfianza en los trámites digitales automatizados no son puramente técnicos, sino que consisten en la ausencia en la tecnología de aquellas cualidades inherentes del ser humano (cercanía, personalización, escucha) e incluso en la no disponibilidad de esa persona real al otro lado si algo se complica.

- **"No poder hablar con nadie" es el aspecto que más desconfianza genera en un proceso digital de una aseguradora: el 45,9% lo subraya.**

Los clientes también esperan de su aseguradora la posibilidad de contactar con una persona en los trámites digitales.

LA ATENCIÓN PRESENCIAL SIGUE APORTANDO CONFIANZA EN LOCALIDADES GRANDES Y PEQUEÑAS

En una sociedad muy acostumbrada a los servicios telemáticos, el estudio refleja una preferencia todavía alta entre los clientes de seguros por la atención presencial incluso cuando le ofrecen la oportunidad de hacerlo a través del teléfono o trámites digitales de forma rápida y segura. Pero lo más llamativo de esta tendencia es su uniformidad en localidades grandes y pequeñas.

- **Para comunicar un siniestro de un bien asegurado, el 23,9% indica incluso que preferiría, si pudiera, acudir en persona a su agencia de seguros o a su mediador.**
- Los seis segmentos por tamaño de población que componen la muestra (desde las localidades que no llegan a 5.000 habitantes hasta las mayores de 500.000) reflejan cifras superiores al 20% en esa preferencia.
- La opinión en las localidades más pequeñas (25,5%) supera en apenas 1,6 puntos la de las grandes urbes.

La confianza es un elemento clave en la prestación de seguros y la atención presencial de agentes y mediadores, la mejor forma de protegerla.

LO DIGITAL APORTA ANTE TODO EN LOS TRÁMITES RUTINARIOS Y ADMINISTRATIVOS

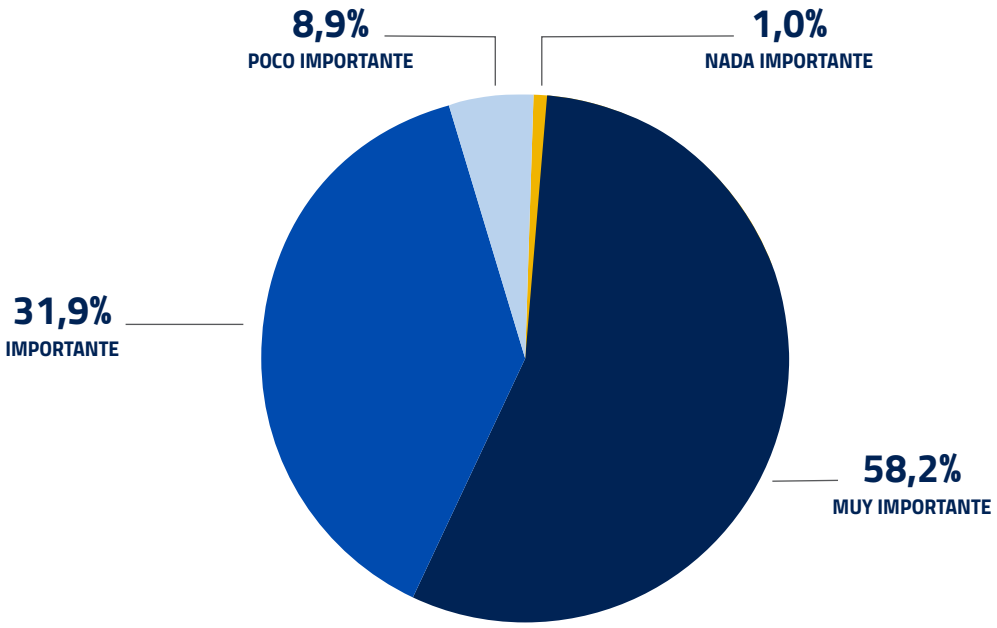
La predisposición de los asegurados a utilizar soluciones digitales o automatizadas aumenta de forma considerable en aquellas gestiones de carácter puramente burocrático, donde prima la inmediatez y la conveniencia.

- **Para tareas cotidianas**, como modificar la dirección de contacto o los datos bancarios, **casi la mitad de los asegurados (un 46,7%) opta por canales digitales autogestionados** y no ve necesario recurrir a la atención presencial o telefónica.
- Sin embargo, incluso en los trámites más sencillos, la seguridad del cliente sigue ligada a la intervención humana: el 49,7% considera prioritario saber que hay un profesional disponible al que acudir si surge una incidencia o si requiere asesoramiento personalizado.

La autogestión digital se consolida como la vía preferida para la operativa diaria, pero su éxito depende de mantener siempre abierta la puerta a la asistencia humana.

3. RESULTADOS

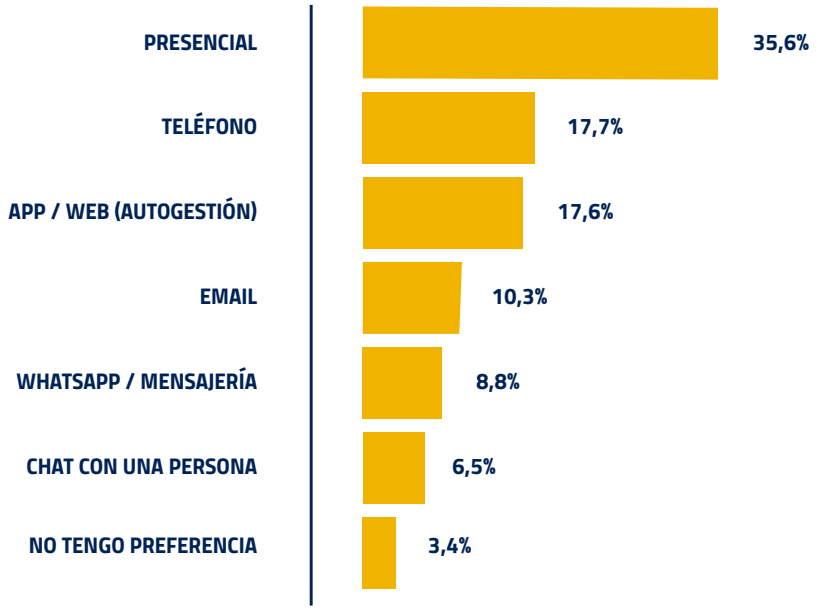
PREGUNTA 1:
PENSANDO EN LA GESTIÓN DE TU SEGURO (DESDE LA CONTRATACIÓN HASTA LA TRAMITACIÓN DE UN SINIESTRO), ¿CÓMO DE IMPORTANTE ES PARA TI SENTIR QUE DETRÁS HAY UNA PERSONA QUE TE ENTIENDE Y TE ACOMPAÑA, MÁS ALLÁ DE LA EFICIENCIA DIGITAL?



EL PESO DEL ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL AL CLIENTE DEL SEGURO ES MUY RELEVANTE

En pleno auge de los servicios digitales y los procesos automatizados, **las personas siguen encontrando un valor diferencial en la atención que les brinda un humano en las gestiones relacionadas con sus seguros**. De hecho, 9 de cada 10 consideran "importante" o "muy importante" saber que pueden disponer de ese contacto humano si lo necesitan. Este dato confirma que, aunque existan herramientas útiles para realizar trámites por vía digital, la confianza en ellos dependerá también de la posibilidad de recurrir a la atención de una persona en cualquier momento del proceso.

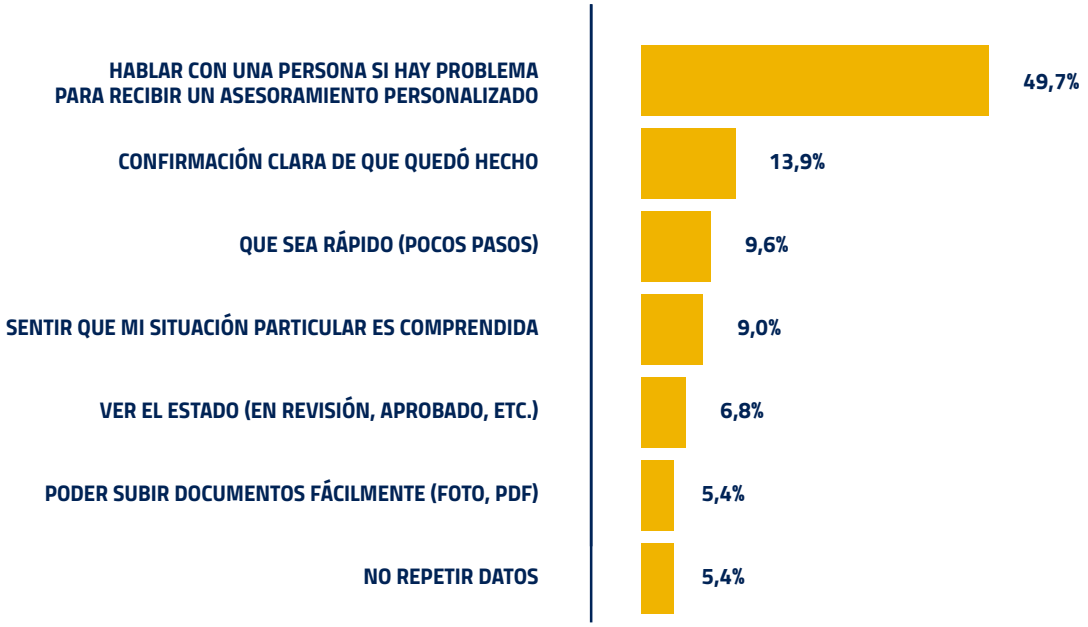
PREGUNTA 2:
SI TUVIERAS QUE CAMBIAR TU DIRECCIÓN, TELÉFONO, CUENTA BANCARIA, ETC., ¿QUÉ CANAL PREFERIRÍAS?



LA EFICIENCIA DIGITAL SE VALORA ESPECIALMENTE EN LAS GESTIONES RUTINARIAS O ADMINISTRATIVAS

Cuando la tarea consiste en modificar un dato relacionado con la póliza, la apertura de los clientes a las opciones digitales y automatizadas es mucho mayor. **En estas situaciones, que podemos considerar rutinarias, prácticamente la mitad de los encuestados asegura no necesitar la atención telefónica o presencial de una persona**. La rapidez y la disponibilidad 24/7 de las plataformas digitales se consolidan aquí como una ventaja clara para el cliente.

PREGUNTA 3:
A LA HORA DE REALIZAR ALGÚN CAMBIO EN TU PÓLIZA, ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE?

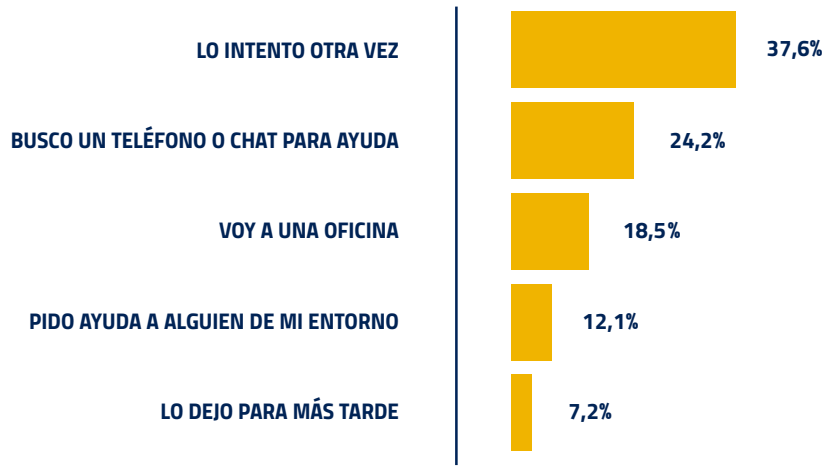


PODER DISPONER DE UN INTERLOCUTOR HUMANO, LA PRINCIPAL PRIORIDAD

Entre los aspectos considerados más importantes para los clientes de seguros, destaca claramente la priorización de poder contar con una persona al otro lado durante las gestiones en caso de tener algún problema. **Incluso en modificaciones en pólizas cuenta más la confianza de un humano que la velocidad que los sistemas digitalizados pueden añadir al proceso**.

En un segundo nivel de prioridades se sitúan otros aspectos en los que hay una incidencia más directa de lo digital, como la facilidad para llevar un seguimiento del estado de los trámites y cargar los documentos requeridos por la aseguradora. Estos datos permiten entender que, para una mayoría de clientes de seguros, **las herramientas digitales son un complemento (no una prioridad) en la relación con su aseguradora**.

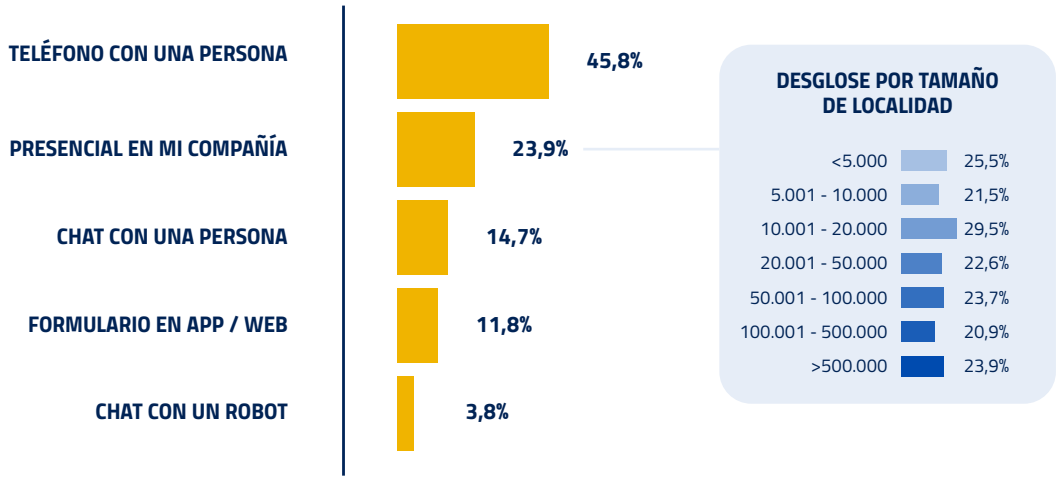
PREGUNTA 4:
SI AL CAMBIAR UN DATO LA WEB/APP TE DA ERROR, ¿QUÉ HARÍAS PRIMERO?



CUANDO UN PROCESO DIGITAL AUTOMATIZADO NO FUNCIONA, LA REACCIÓN MÁS COMÚN ES BUSCAR LA ATENCIÓN HUMANA

Al surgir una incidencia en un trámite digital (sea por fallos técnicos de la plataforma, problemas de conectividad del cliente o dificultad de uso), **el 42,7% de los encuestados solicita de inmediato la atención de una persona por parte de su aseguradora o mediador. Antes incluso de volverlo a intentar por esa vía digital**. Destaca el peso que aún tiene la atención presencial en este sentido: 1 de cada 5 personas prefiere acudir presencialmente a la oficina, pese a tener a su disposición otras opciones a priori más rápidas para recibir la atención de una persona, como el teléfono o el chat.

PREGUNTA 5:
SI TUVIERAS QUE DECLARAR UN SINIESTRO (RECLAMAR A LA ASEGURADORA POR ALGÚN DAÑO EN TUS BIENES ASEGURADOS), ¿CÓMO PREFERIRÍAS HACERLO?

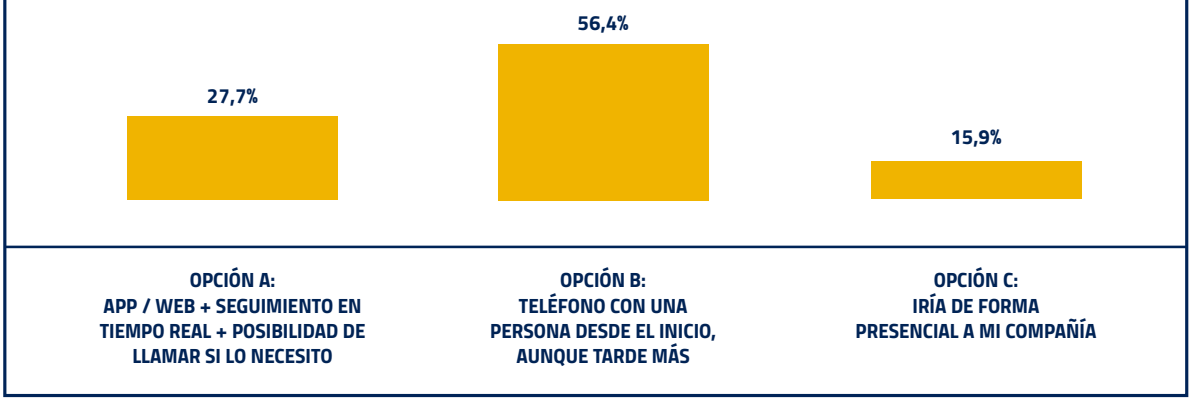


LA MAYORÍA DE LOS CLIENTES DE SEGUROS EXIGE PODER COMUNICAR SUS SINIESTROS A UNA PERSONA

Cuando ocurre un siniestro, pese a contar con opciones eficaces para tramitarlo de forma digital, **7 de cada 10 españoles prefiere dar el parte de viva voz a una persona, ya sea de forma presencial o por teléfono**. Resulta especialmente llamativa la preferencia por la posibilidad de comunicar los siniestros directamente en oficina (1 de cada 4 personas la priorizarían) y también que ésta se observa por igual en todo tipo de municipios: la opinión en las localidades de hasta 5.000 habitantes (25,5%) supera en apenas 1,6 puntos la recogida en las urbes con más de 500.000.

Las opciones autogestionadas, pese a los grandes avances ofrecidos por el sector en los últimos años, todavía tienen un impacto relativo, cuestionando la capacidad de lo digital (y en concreto de la IA) para sustituir el valor de lo humano en las situaciones más delicadas.

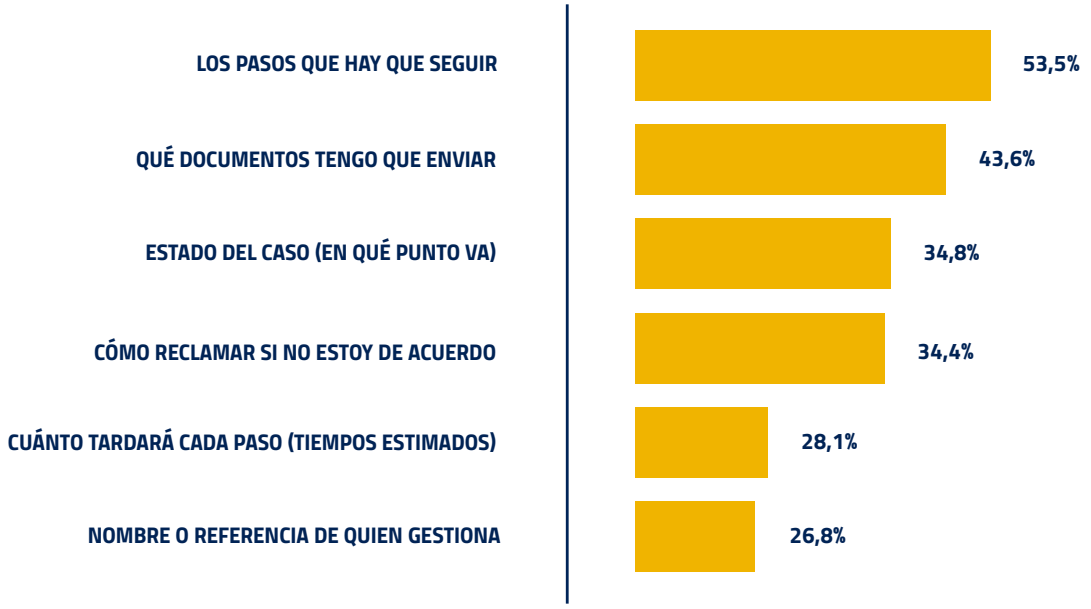
PREGUNTA 6:
ES UN SINIESTRO IMPORTANTE Y ESTÁS NERVIOSO/A. ¿QUÉ OPCIÓN ELEGIRÍAS?



EN SITUACIONES DE ALTO IMPACTO EMOCIONAL, LA INTERLOCUCIÓN HUMANA ES DECISIVA

Cuando la gravedad del siniestro genera incertidumbre y tensión, la necesidad de empatía y orientación humana se hace aún más patente. **Un 72,3% de los clientes de seguros querría ser atendido directamente por una persona desde el primer trámite de la comunicación del siniestro**. Aunque un sistema digital garantice una disponibilidad inmediata, la prioridad del cliente de seguros es que se entienda bien su caso y poder realizar las preguntas que considere necesarias.

PREGUNTA 7:
¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAS SÍ O SÍ DURANTE UN SINIESTRO?

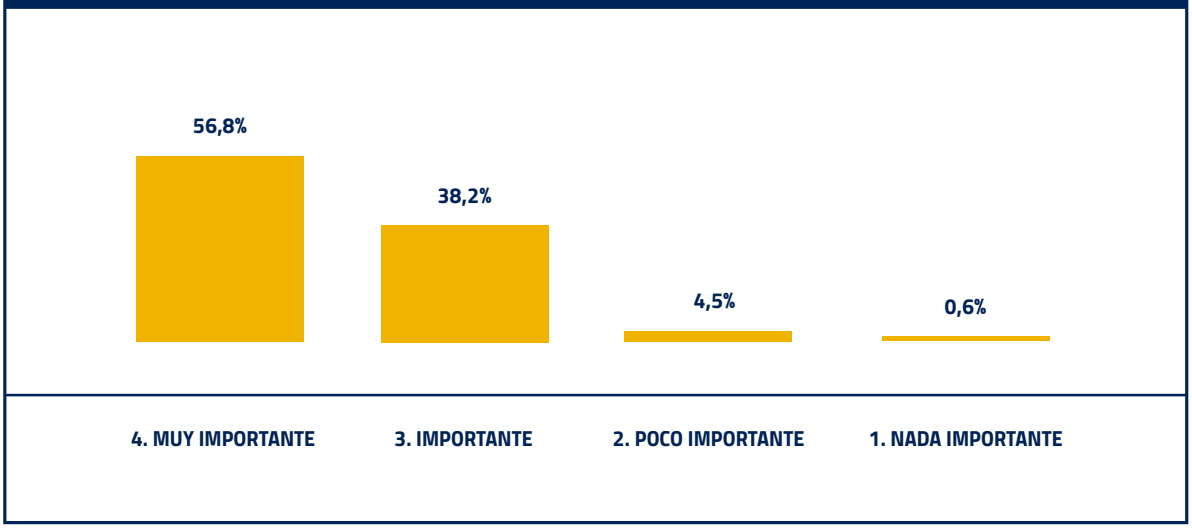


EN LA GESTIÓN DE UN SINIESTRO, LA CLARIDAD Y TRANSPARENCIA SON CLAVE

Al gestionar con la compañía los daños sufridos en los bienes asegurados, dado que no es un trámite habitual, **el cliente a menudo necesita un acompañamiento especial para entender los pormenores**: qué pasos hay que seguir, los documentos a reunir, el estado de las gestiones o los pasos para reclamar si no se está de acuerdo con algún punto, entre otros.

En este sentido, como demuestran otras preguntas de la encuesta, **el servicio óptimo se entiende a través de una adecuada combinación de la eficiencia digital** (para simplificar los trámites de envío de documentos o mostrar gráficamente la evolución del caso) **y la capacidad de adaptación que solo puede ofrecer una persona** (para dar explicaciones claras y personalizadas según el caso de cada cliente).

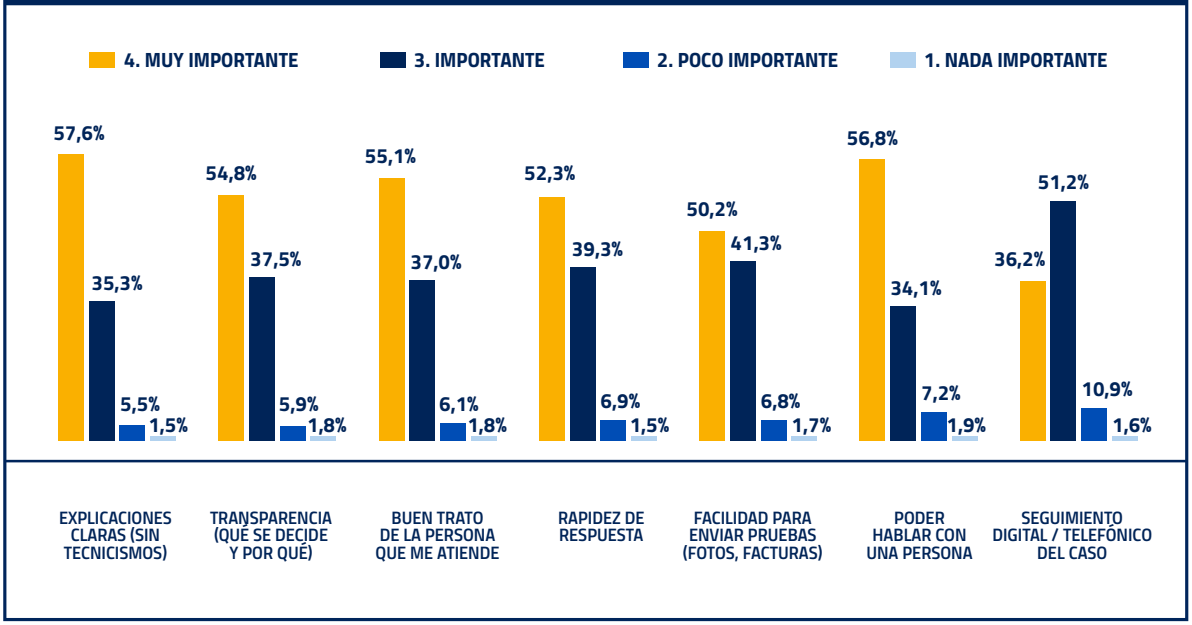
PREGUNTA 8:
DURANTE UN SINIESTRO, ¿CÓMO DE IMPORTANTE ES PARA TI QUE LA PERSONA (O EL SISTEMA, SI NO HAY PERSONA) QUE TE ATIENDE DEMUESTRE EMPATÍA Y COMPRENSIÓN HACIA TU SITUACIÓN PERSONAL?



LA EMPATÍA ES UNA CUALIDAD MUY RELEVANTE EN EL SERVICIO

En la comunicación de un siniestro, la personalización de la respuesta de la aseguradora se entiende por dos vías: **los clientes de seguros quieren saber que se entiende lo que necesitan y también cómo se encuentran, para que la respuesta se ajuste a ambos aspectos**. Tanto es así que apenas un 5,1% de los encuestados le resta importancia a la empatía en la atención en siniestros. Las respuestas confirman el valor que sigue aportando una cualidad eminentemente humana y no reemplazable (o al menos, no de momento) por la tecnología.

PREGUNTA 9:
¿CÓMO DE IMPORTANTE ES PARA TI CADA UNO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS CUANDO SE TIENE UN SINIESTRO?

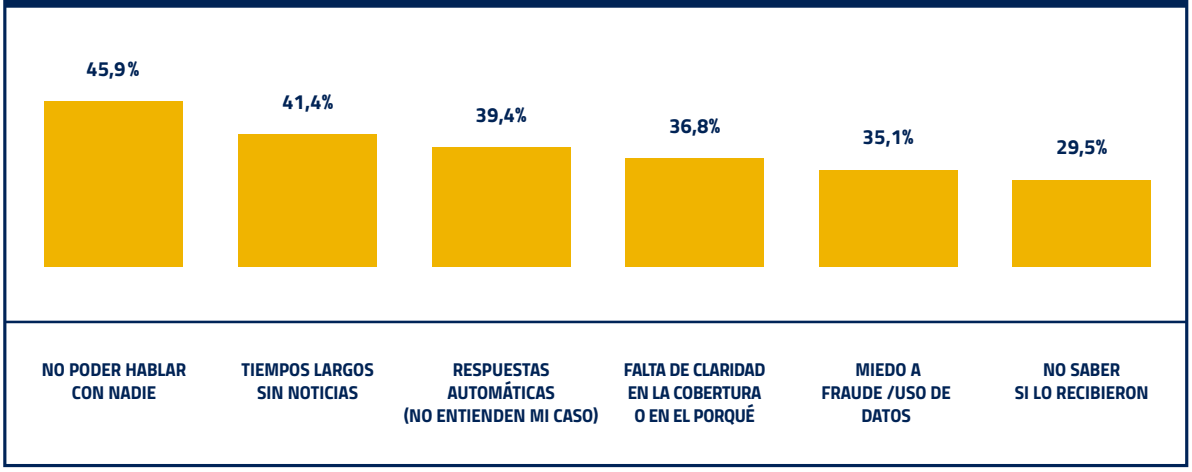


A LO LARGO DE LA GESTIÓN DEL SINIESTRO, LA ATENCIÓN HUMANA Y LA DIGITAL APORTAN VENTAJAS COMPLEMENTARIAS

Preguntados por los aspectos que consideran más y menos importantes en todas las etapas de la gestión de los siniestros con las aseguradoras (desde la comunicación inicial hasta la solución a los daños), las respuestas de los clientes de seguros demuestran la gran relevancia que estas situaciones tienen para ellos y, por tanto, los altos estándares de servicio que esperan de su aseguradora: todas ellas alcanzan un volumen mayoritario de respuestas calificándolos como "muy importantes" o "importantes". **En algunos de estos aspectos juega un papel más determinante la atención personal** (como la aportación de explicaciones claras y sin tecnicismos o el buen trato de la persona que atiende); **en otros, los sistemas digitales aportan un plus considerable** (la facilidad para enviar pruebas, como fotos o facturas de compra), reflejando su complementariedad.

Con todo, el respaldo humano es la condición transversal indispensable: independientemente del tipo de atención elegida en cada caso, **el 90,9% de los encuestados ve "muy importante" o "importante" poder hablar con una persona si en algún momento lo necesita**.

PREGUNTA 10:
¿QUÉ TE GENERA O GENERARÍA MÁS DESCONFIANZA EN UN PROCESO DIGITAL CON TU COMPAÑÍA ASEGURADORA?



LA FALTA DE ATENCIÓN HUMANA, EL PRINCIPAL MOTIVO DE DESCONFIANZA EN UNA ASEGURADORA

En esta pregunta se ofreció a los encuestados seis posibles situaciones que les harían desconfiar durante un proceso digital con la aseguradora, independientemente de su urgencia, complejidad o delicadeza. De nuevo, **la respuesta explícitamente relacionada con la atención humana ("no poder hablar con nadie") fue la más votada**: prácticamente la mitad de los encuestados subrayan este motivo. Además, reforzando esta impresión, una de las principales preocupaciones que surge pertenece en exclusiva al ámbito de la atención digital: "respuestas automáticas que no entienden mi caso".

REALE SEGUROS

Síguenos en:

BLOG