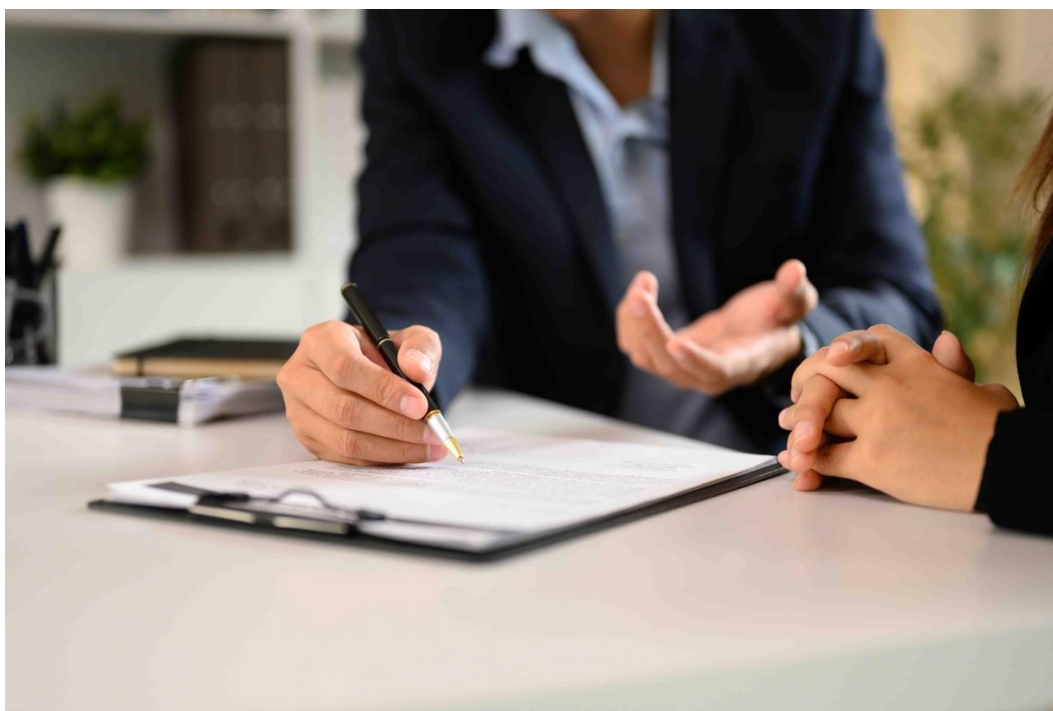


Reale Seguros presenta los resultados del estudio “Percepciones sobre la interacción personal en la era digital” para el sector asegurador

7 DE CADA 10 ESPAÑOLES RECLAMA LA ATENCIÓN DE UNA PERSONA PARA COMUNICAR LOS SINIESTROS DE SUS SEGUROS

- En pleno auge de las herramientas de automatización e inteligencia artificial, los clientes de seguros en España siguen valorando la importancia de la atención directa de un interlocutor humano: en la comunicación de siniestros, el 69,7% quiere hablar con una persona.
- Después, durante la gestión de esos siniestros, el 90,9% considera “importante” o “muy importante” recibir esa atención humana. De hecho, el aspecto que más desconfianza genera en un proceso digital de una aseguradora (de acuerdo con el 45,9% de los encuestados, la opción más votada) es no poder hablar con una persona si se necesita.
- La atención presencial se sigue valorando mucho y por igual en todo tipo de localidades: ante un siniestro y si la situación se lo permitiese, en los pueblos de menos de 5.000 habitantes un 25,5% preferiría acudir a su agencia o mediador; en las ciudades de más de 500.000, el 23,9%.
- En las gestiones rutinarias o administrativas es donde más aceptación tiene la tecnología: el 46,7% asegura no recurrir a la atención personal o telefónica para cambiar sus datos de contacto o bancarios, priorizando opciones digitales autogestionadas.



Madrid, 27 de octubre de 2026. En los servicios relacionados con los seguros, y muy especialmente en la comunicación y la gestión de siniestros, la atención de un humano continúa aportando un valor fundamental para las personas que los avances digitales no pueden sustituir. Así lo refleja el estudio “Percepciones sobre la interacción personal en la era digital”, encargado por Reale Seguros a la empresa de investigación de mercado More than Research y realizado a partir de entrevistas online en las 17 comunidades autónomas españolas.

reale.es



El estudio de Reale Seguros sitúa los siniestros como el ámbito en que el acompañamiento humano se percibe más determinante. **El 69,7% de los españoles solicita a su compañía poder realizar la comunicación del siniestro directamente a una persona**, sea por teléfono o acudiendo a una oficina; y en los siniestros con alto impacto emocional, este porcentaje crece casi tres puntos (hasta el 72,3%). En cualquier caso, la atención humana se valora a lo largo de todo el proceso: 9 de cada 10 consideran “importante” o “muy importante” disponer de una persona al otro lado para hablar si lo necesita en cualquier momento de la gestión del siniestro. Tanto es así que **“no poder hablar con nadie” es el aspecto que más desconfianza genera en un proceso digital de una aseguradora (la opción que más votos acumula, el 45,9%)**.

*“El estudio demuestra que la digitalización es un gran complemento para simplificar gestiones, pero también que la posibilidad de recibir ayuda directa de una persona resulta insustituible en los momentos que exigen una mayor cercanía, orientación y confianza, tan frecuentes en la prestación de servicios de seguros. **El 69,7% prefiere comunicar el siniestro hablando directamente a una persona** y eso confirma que el valor está en ofrecer herramientas ágiles sin dejar de lado la capacidad de escuchar y asesorar de forma personalizada”,* señalan desde Reale Seguros.

LA ATENCIÓN PRESENCIAL AÚN ES RELEVANTE TANTO EN LAS LOCALIDADES PEQUEÑAS COMO EN LAS GRANDES

En un contexto en el que la atención de un humano continúa siendo muy valorada en el sector en España, el estudio de Reale Seguros revela que poder acceder a ella de forma presencial también sería una prioridad. **Para comunicar un siniestro de un bien asegurado, el 23,9% preferiría —si la situación se lo permitiese— acudir en persona a su agencia de seguros o mediador**. Pero lo más llamativo de esta preferencia es su uniformidad en localidades grandes y pequeñas: cada uno de 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) refleja cifras superiores al 20%, siendo en los pueblos más pequeños tan solo 1,6 puntos porcentuales (25,5%) por encima de las grandes urbes.

LA AUTOGESTIÓN DIGITAL SE VALORA MÁS EN LOS TRÁMITES RUTINARIOS

Es en las gestiones rutinarias o administrativas donde aumenta la apertura de los usuarios a las opciones digitales o automatizadas. **Prácticamente la mitad de los encuestados (el 46,7%) asegura no necesitar la atención telefónica o presencial de una persona para cambiar los datos de contacto o una cuenta bancaria vinculada al seguro**. Sin embargo, también en este aspecto tiene ventajas para las aseguradoras ofrecer una alternativa humana al servicio digital: **para el 49,7%, lo más importante en estos casos es saber que hay una persona al otro lado disponible** por si surgen problemas y poder recibir de ella un asesoramiento personalizado.

Estos datos y conclusiones relacionados con el sector asegurador se extraen del estudio **“Percepciones sobre la interacción personal en la era digital”** de Reale Seguros, un trabajo de investigación más amplio del que también se han difundido [los resultados relativos a los servicios digitales de todos los sectores](#).

Sobre el estudio “Percepciones sobre la interacción personal en la era digital”

El estudio, encargado por Reale Seguros a la empresa de investigación de mercado More than Research, se ha realizado en 2026 mediante entrevistas online autoadministradas (CAWI), con un cuestionario semiestructurado y dirigido a personas de 18 a 75 años en todas las comunidades autónomas españolas. Su objetivo es analizar cómo la sociedad percibe la importancia de la conexión humana en sus interacciones con empresas, instituciones y servicios a nivel general y también en particular con las empresas de seguros (cuyos resultados se presentan en esta nota de prensa), demostrando el necesario equilibrio entre la eficiencia que proporciona la inteligencia artificial y la empatía, cercanía y capacidad de adaptación características de las personas.

Sobre Reale Seguros

[Reale Seguros](#) es una compañía aseguradora de referencia en el mercado español, donde está presente desde 1988. Pertenece a Reale Group cuya empresa matriz, Reale Mutua Assicurazioni, con casi dos siglos de historia, es la mayor aseguradora italiana en forma de mutua. Reale Group, constituida por trece compañías del sector seguros, banca, finanzas, inmobiliaria y servicios, está presente en España, Italia, Grecia y Chile, emplea a más de 4.000 personas y asegura a casi 5 millones de clientes. En España, Reale Seguros apuesta por la cercanía con el cliente a través de 54 sucursales, más de 350 agencias y 3.500 colaboradores que dan servicio a más de 2 millones de clientes.