

Insurtech Global Outlook 2026

Ofrecer empatía a escala

Seguros con CX impulsada por las emociones

Los clientes ahora esperan experiencias personalizadas y empáticas junto con los servicios tradicionales de seguros, lo que exige a las aseguradoras equilibrar una gestión eficaz del riesgo con la inteligencia emocional.

Índice

01. Tendencias / pain points / desafíos

02. Soluciones / tecnologías clave

03. Casos de uso / casos de uso destacados

04. Análisis de muestras

05. Conclusión



01. Tendencias / pain points/ desafíos

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Ofrecer empatía a escala

Desafíos de los clientes de seguros

La evolución del comportamiento y las expectativas de los clientes están obligando a las aseguradoras a salir de su zona de confort de riesgo y abordar riesgos emergentes desde enfermedades crónicas hasta catástrofes naturales. Los modelos de seguros están evolucionando de modelos reactivos centrados en el producto a relaciones basadas en la experiencia, transparentes y orientadas a la prevención.

Cambio en el comportamiento del cliente

Los clientes en 2026 esperan que el seguro funcione tan perfectamente como los mejores servicios digitales que utilizan cada día: con rapidez, transparencia, personalización y acceso móvil.

Más del 80% de los clientes están dispuestos a cambiar de compañía si la experiencia digital es deficiente, y la personalización sigue siendo una prioridad estratégica para las aseguradoras que buscan fidelidad y retención.

Participante modelo

Los clientes ya no son asegurados pasivos que solo participan en la compra o la reclamación.

Esperan una interacción continua y contextual a lo largo del ciclo de vida de la póliza, presupuesto, cobertura, servicio, renovación y reclamación, entregada en tiempo real.

Este cambio es especialmente pronunciado entre los grupos más jóvenes, los trabajadores de la industria colaborativa y los consumidores con fluidez digital, pero su influencia ahora abarca a todos los grupos de edad.

Más allá de los riesgos tradicionales

Operar en este nuevo panorama de riesgos requiere que las aseguradoras vayan más allá de la compensación por pérdidas reactivas hacia una inteligencia proactiva sobre riesgos.

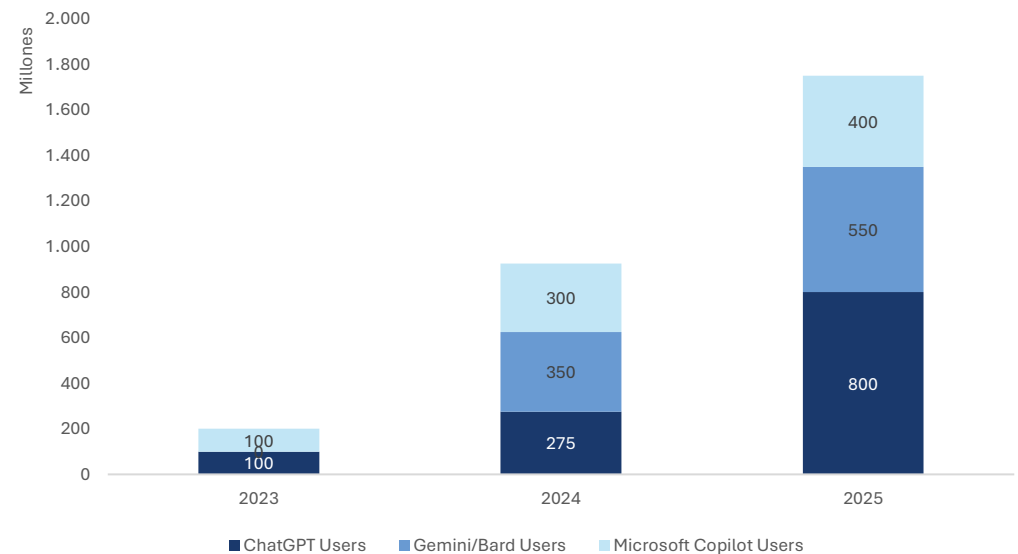
Esto implica aprovechar datos en tiempo real, modelado predictivo y estrategias de prevención para anticipar y mitigar riesgos antes de que se intensifiquen. El seguro debe evolucionar desde la transferencia pura de riesgos hasta la resiliencia continua y la protección adaptativa.

Fuente: Guidewire.com - De reto a solución: Cómo las aseguradoras de seguros de seguros y seguros pueden cumplir y superar las expectativas digitales

Cambio en el comportamiento del cliente

En 2026, los clientes rechazan el compromiso superficial. Esperan productos de seguros personalizados, éticos y impulsados por IA entregados en tiempo real. Las compañías de seguros deben crear una experiencia de cliente alineada con el nuevo estándar: experiencias similares a ChatGPT.

Millones de usuarios en LLMS populares



Fuente: made by the author

Nuevas expectativas de los clientes de seguros

Clientes de nueva generación

- 54% propietarios, 46% alquiler: menos probabilidad de tener viviendas
- 42% solteros: menos probabilidades de casarse
- 84% retrasando hitos vitales como el matrimonio, tener hijos o la propiedad de una vivienda
- 55% trabajar como autónomo

Clientes nativos de IA

- El uso generalizado de los LLMs tanto por parte de consumidores como de empleados está remodelando rápidamente las expectativas
- Las encuestas de adopción muestran que el uso general de la IA generativa entre adultos superó el 54 %, lo que refleja una mayor familiaridad pública y una influencia más amplia más allá del entorno laboral(Fuente: Federal Reserve Bank of St. Louis)
- Las principales plataformas de IA generativa alcanzan ahora a cientos de millones de usuarios, y solo ChatGPT informó de 800 millones de usuarios activos semanales en 2025

- A medida que las personas se acostumbran a la asistencia impulsada por IA en la vida diaria y en el trabajo, las empresas se enfrentan a una presión creciente para ofrecer servicios más inteligentes, rápidos e intuitivos en cada punto de contacto

Mantente al día con las expectativas cambiantes

Desde los asegurados hasta los participantes, el modelo de seguro participante reingenia la relación entre aseguradora y asegurado, convirtiendo a compradores fijos en miembros dinámicos del ecosistema cuyo comportamiento y elecciones influyen en los resultados.

Nivel de control del cliente	Alto	Complejidad de autoservicio	Participante modelo
	Bajo	Seguro tradicional	Automatizado pero opaco
		Bajo	Alto
		Nivel de compromiso	

Los clientes ya no son asegurados pasivos que solo participan en la compra o la reclamación. Esperan una interacción continua y contextual a lo largo del ciclo de vida de la póliza, presupuesto, cobertura, servicio, renovación y reclamación, entregada en tiempo real. Este cambio es especialmente pronunciado entre los grupos más jóvenes, los trabajadores de la industria colaborativa y los consumidores con fluidez digital, pero su influencia ahora abarca a todos los grupos de edad.

El auge de los estilos de vida bajo demanda también ha alterado la tolerancia a la fricción. Actividades como participante:

- Entender – Eventos vitales, comportamiento, contexto
- Interactuar – Interacciones conversacionales en tiempo real
- Contribuir – Datos, feedback, acciones para reducir riesgos
- Beneficiarse – Precios personalizados, orientación, resultados más rápidos
- Confianza – Transparencia, equidad, control

Más allá de los riesgos tradicionales

Los modelos tradicionales de seguros están siendo desafiados por cambios demográficos y riesgos sistémicos cada vez más impredecibles que requieren enfoques más adaptativos, basados en datos y resilientes.

Desafíos del envejecimiento

Las poblaciones están envejeciendo rápidamente en los mercados desarrollados, aumentando la presión sobre los sistemas de salud y atención:

El **18–20%** de la población de la OCDE tiene ahora 65+ años (2024), un aumento significativo respecto al año 2000.

57 millones de personas vivían con demencia en 2021, y se proyecta que se dupliquen más del doble para 2050. Las enfermedades cardiovasculares siguen siendo la principal causa global de muerte, afectando de forma desproporcionada a los adultos mayores

La prevalencia global de la diabetes está aumentando: unos **589 millones de adultos** (de 20 a 79 años) vivían con diabetes en 2024 — aproximadamente 1 de cada 9 adultos en todo el mundo — y se prevé que esta cifra aumente a 853 millones para 2050

Fuente: OECD Data, World Health Organization, International Diabetes Federation

Riesgos no predecibles

Las reclamaciones por accidentes personales están aumentando en frecuencia y gravedad, especialmente entre adultos jóvenes y trabajadores de la economía colaborativa, con pérdidas globales de seguros relacionadas con accidentes que superan los **42.000 millones de dólares en 2025**, un aumento del 8% respecto al año anterior, principalmente debido a patrones de conducción impredecibles, interrupciones relacionadas con el estrés y exposiciones laborales bajo demanda.

Pérdidas de propiedad, con inundaciones, incendios forestales y granizadas que afectan de forma diferente a cada hogar incluso dentro del mismo código postal. Solo en EE. UU., las aseguradoras de daños y daños informaron de **39.000 millones de dólares** en reclamaciones relacionadas con el hogar por fenómenos meteorológicos extremos en 2025.

Fuente: Swiss Re

02.

Soluciones/ tecnologías clave

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Ofrecer empatía a escala

Experiencia del cliente de nueva generación

El sector asegurador se está orientando hacia una CX impulsada por las emociones, donde los clientes esperan empatía, inmediatez y apoyo proactivo a lo largo de su trayectoria. Este nuevo modelo exige que las aseguradoras diseñen experiencias que anticipen necesidades, reduzcan la fricción y generen confianza emocional.

Modelo de prevención	Atención sanitaria reactiva - Precios basados en edad, género, historial médico y código postal - Baja implicación y retención - No hay visibilidad sobre el sueño del estilo de vida, el estrés o cualquier actividad - Pólizas talla única para todos	Atención sanitaria conectada - Adopción masiva de dispositivos portátiles (Fitbit, Apple Watch) - Demanda de incentivos basados en el bienestar - Integración con aplicaciones de salud - Sistemas basados en recompensas	Siempre con seguro - Actividades personalizadas: Seguimiento del sueño, monitorización de la frecuencia cardíaca, osígeno, glucosa y más. - Detección temprana de enfermedades por IA, gestión de enfermedades crónicas - Alertas de prevención en tiempo real, monitorización continua de la salud y atención domiciliaria, hospitalaria y de cuidado
	Seguro de coche tradicional - El precio se determina por datos demográficos y estáticos de vehículos. - Conocimiento limitado sobre el comportamiento real al volante o el riesgo contextual. - Productos genéricos con amplia agrupación de riesgos y baja personalización.	Seguro de coche basado en el uso - Modelos dinámicos de precios basados en telemática y comportamiento de conducción en tiempo real. - Los clientes fueron recompensados por hábitos más seguros, mejorando la interacción y la retención. - La segmentación mejorada permite modelos premium más precisos y justos.	Seguro de ajuste de precisión - Los modelos de riesgo se adaptan continuamente al estilo de vida, el entorno y los patrones de comportamiento. - La IA adapta las coberturas, límites y precios. - Las ofertas se vuelven contextuales y predictivas, entregadas en el momento exacto de su relevancia.
	Seguro digital - Viajes digitalizados y experiencias de autoservicio - Automatización de flujos de trabajo en procesos centrales - Modelo de compromiso reactivo	Seguro inteligente - Suscripción, precios y reclamaciones impulsados por IA - Insights predictivos que anticipan las necesidades de los clientes - Ofertas personalizadas basadas en datos de comportamiento	Seguro de empatía - IA sensible a las emociones que detecta el estrés y la vulnerabilidad - Comunicación adaptativa en tiempo real y soporte - Intervención proactiva durante eventos críticos de la vida - Compromiso centrado en el fideicomiso más allá de las transacciones

Evaluación mejorada de riesgos con tecnología (1/2)

El seguro siempre activo se basa en dispositivos conectados, datos geoespaciales en tiempo real, modelos de IA predictiva y pagos paramétricos automatizados que desplazan el seguro aguas arriba en el ciclo de vida del riesgo.

Soluciones tecnológicas en prevención

IoT, telemática y plataformas de sensores	Capturar señales de riesgo conductual y ambiental en tiempo real.		
	Retroalimentación de seguridad vial	Detección de fugas	Prevención de fallos en equipos
	Detectores de humo	Monitorización de comportamientos	Integración con sensores eléctricos
Plataformas conductuales e incentivos	Fomenta comportamientos más seguros mediante retroalimentación, recompensas y empujones.		
	Datos en tiempo real	Sensor de datos corporales	Monitorización de actividades
	Suscripción continua	Análisis de riesgos	Seguimiento de emergencias
Drones, satélites y robótica	Permitir una evaluación rápida y remota de los daños y la respuesta ante catástrofes.		
	Inspección de la propiedad tras el peligro	Precisión de precios y análisis de riesgos	Gestión de reclamaciones
Motores de riesgo impulsados por IA	Convierte los datos de reclamaciones en información sobre prevención y señales de riesgo futuras.		
	Identificación de patrones	Despacho automático de reparaciones	Avisos automáticos para fenómenos meteorológicos extremos
Biometría	La biometría son características biológicas medibles, como las huellas dactilares, la voz o la frecuencia cardíaca.		
	Datos de salud	Suscripción continua	Sensores faciales y de voz

Evaluación mejorada de riesgos con tecnología (2/2)

La hiperpersonalización ha pasado de ser una ventaja competitiva a un acto de equilibrio económico, obligando a las aseguradoras a ofrecer relevancia a gran escala sin fragmentar los grupos de riesgo ni las estructuras de costes.

Soluciones tecnológicas en hiperpersonalización			
Plataformas de Datos del Cliente (CDP) / tejido de datos	Unifica los datos del cliente, la póliza, las reclamaciones y el comportamiento en un perfil de riesgo en tiempo real.		
	Precios personalizados	Cobertura personalizada	Ofertas basadas en eventos de vida
Motores de precios y calificación en tiempo real	Ajusta dinámicamente precios y cobertura dentro de los límites regulatorios.		
	Paga como conduces	Bajo demanda	Lógica modular de precios impulsada por API
Motores de decisión de IA y aprendizaje automático	Actualizar continuamente las puntuaciones de riesgo y recomendaciones utilizando datos conductuales y contextuales.		
	Precios de autos basados en el uso	Salud adaptativa y suscripción para pymes	Lleva un registro de la puntuación de riesgo
Herramientas de gobernanza y explicabilidad de la IA	Asegurarse de que las decisiones de IA sean transparentes, justas y listas para reguladores.		
	Precios personalizados defendibles	Decisiones de suscripción de vías	

Seguro de ajuste de precisión

Los clientes esperan una hiperpersonalización

El seguro ha avanzado mucho, desde pólizas estáticas en papel hasta una protección dinámica e inteligente. Hoy en día, anticipa, adapta y activa exactamente cuándo y dónde lo necesitas para cada persona de forma diferente.

La hiperpersonalización ya no es opcional

Los consumidores ya no se conforman con los productos genéricos. Investigaciones recientes del sector muestran que más del 70% de los clientes de seguros esperan viajes digitales verdaderamente personalizados, similares a las experiencias en el comercio minorista o la fintech. Y más del 80% está dispuesto a compartir datos personales para recibir productos y servicios tan personalizados.

Entiende el riesgo y evítalo

Con el aumento de problemas crónicos de salud, las distracciones digitales y las presiones diarias complejas, cada vez más personas buscan apoyo personalizado que les mantenga más seguros, saludables y con el control de la vida.

La empatía impulsa la lealtad del cliente

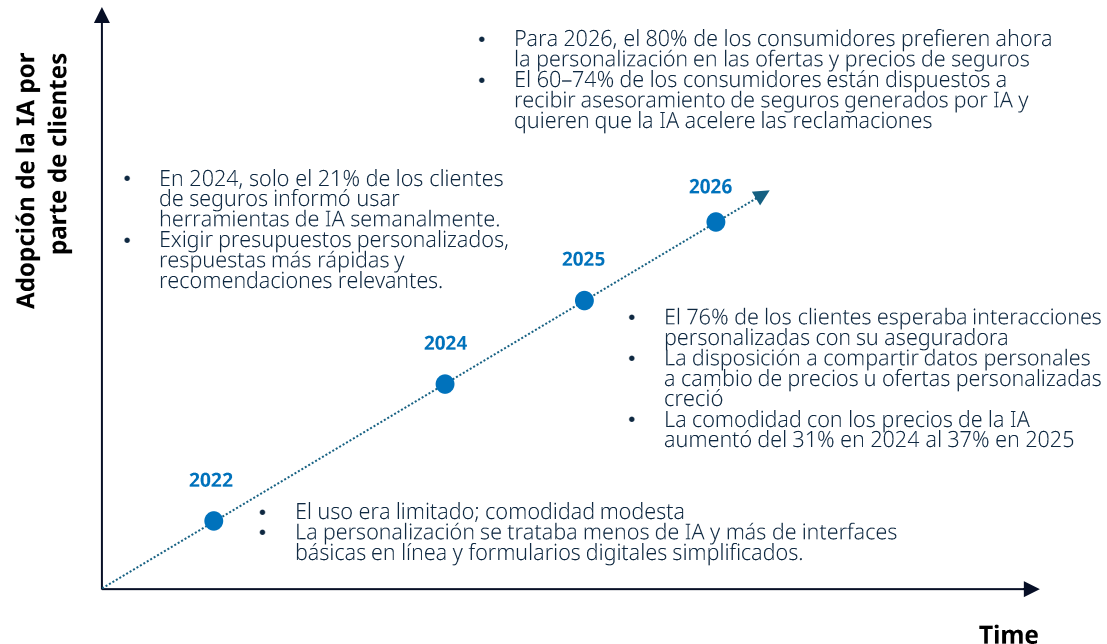
El seguro no es solo un producto; Es una relación. Los clientes valoran a las aseguradoras que comprenden sus necesidades, responden con cuidado y brindan apoyo en momentos vulnerables, lo que conduce a una mayor confianza y lealtad.



Hiperpersonalización en la era de los seguros con IA

La inteligencia artificial afecta la personalización de los seguros mediante análisis predictivos que pueden utilizarse para adaptar las ofertas de seguros a los titulares individuales

Tendencia en personalización + IA



Esta creciente adopción de la IA y la demanda de personalización han llevado a esto: la IA permite la personalización

Ahora, la inteligencia artificial está cambiando las reglas del juego. Con la IA, las aseguradoras finalmente pueden entender a cada persona como individuo. Pueden recopilar datos sobre comportamientos, intereses y necesidades reales. Analíticas avanzadas convierten estos datos en modelos personalizados para cada cliente. A medida que interactúas en línea y en el mundo real, la IA aprende todo sobre ti. ¿Qué te importa proteger? ¿Qué riesgos te preocupan? ¿Cuánta cobertura es adecuada para tu estilo de vida? La IA descubre todo esto entre bastidores.

Formas en que las aseguradoras utilizan la IA ahora: chatbots, recomendaciones hiperpersonalizadas, ajustes de precios en tiempo real, automatización de procesos de reclamaciones y detección de fraudes.

Los clientes también están avanzando hacia una mentalidad muy de IA y de seguros personalizados

- El uso de la IA en la interacción con el cliente está creciendo, el impacto que podemos ver en nuestras vidas con reclamaciones más rápidas y procesos de suscripción.
- A pesar de pequeñas fluctuaciones, las estrategias personalizadas siguen despertando interés, lo que pone de manifiesto la importancia de experiencias personalizadas para la satisfacción del cliente.
- Las tendencias de interacción personalizada están tomando una curva tecnológica ascendente.

Hiperpersonalización

Las demandas de los clientes por productos personalizados impulsaron la innovación del producto al tiempo que mejoraban la precisión del riesgo. Esto está transformando los roles de la Insurtech para abordar riesgos fuera de la zona de confort tradicional del seguro.



Hiperpersonalización – Caso sanitario

La hiperpersonalización en los seguros de salud conecta biometría en tiempo real, recomendaciones de tratamiento impulsadas por IA y cobertura adaptativa para crear un proceso de atención continuo e informado por datos.

Diagnóstico y evaluación de riesgos

Monitorización de señales vitales



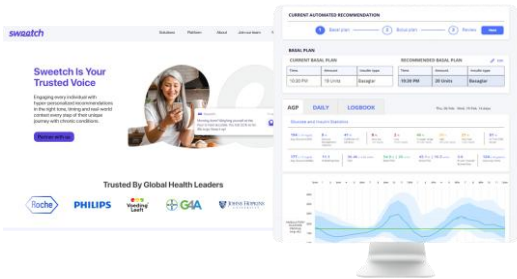
- Medición de signos vitales (frecuencia cardíaca, VFC, saturación de oxígeno) mediante cámara y sin contacto
- Glucosa no invasiva y monitorización sanguínea multiparámetro sin pinchazo en el dedo
- Recogida continua de datos biométricos para la detección temprana de riesgos
- Permite un perfilado dinámico de riesgos sanitarios basado en el comportamiento

Biometría y dispositivos wearables



Atención especializada

Prevención y recomendación



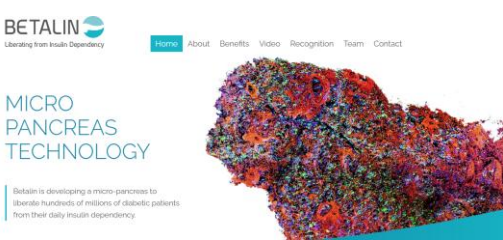
- El impulso conductual impulsado por IA para prevenir la progresión de la diabetes y mejorar la adhesión al estilo de vida
- Optimización de la dosis de insulina impulsada por IA usando CGM y datos del paciente
- Alertas predictivas para prevenir picos y complicaciones de glucosa
- Vías de atención personalizadas integradas con clínicos y EMR

Atención de enfermedades crónicas



Cuidados a largo plazo

Seguro a largo plazo



- La tecnología de micropáncreas permite la regulación de la glucosa a largo plazo
- Apoya la transición del manejo diario de enfermedades a soluciones biológicas duraderas
- Permite modelos de seguros basados en resultados y vinculados al rendimiento
- Alinea la cobertura a largo plazo con la mejora de los resultados clínicos

Cuidados a largo plazo de la diabetes



Hiperpersonalización en acción: El caso de salud de alta vulnerabilidad

Necesidad empresarial

Para 2026, la salud se ha convertido en uno de los riesgos más complejos y continuos a los que se enfrentan las personas, impulsado por una mayor esperanza de vida, el aumento de enfermedades crónicas, los desafíos de salud mental y estilos de vida cada vez más exigentes. Gestionar la salud ya no consiste en tratar enfermedades aisladas, sino en equilibrar hábitos diarios, atención preventiva, estrés, nutrición, sueño y manejo a largo plazo de la enfermedad.

- Fatiga física y privación de sueño
- Alto estrés cognitivo o emocional
- Señales de alerta temprana de enfermedades crónicas (variabilidad de la glucosa, picos de presión arterial, ritmos cardíacos irregulares)
- Desencadenantes ambientales y conductuales (viajes, clima, intensidad del trabajo, interrupción de rutinas)

Solución

Idea clave: En lugar de saber solo quién es la persona, la aseguradora detecta cómo se siente en ese momento y adapta automáticamente la cobertura, la comunicación y la prevención.

Identificar ventanas breves de vulnerabilidad puede conducir a eventos médicos evitables, pérdida de productividad o deterioro de la salud a largo plazo.

- **Paso 1 – Sentido:** Las señales de salud en tiempo real detectan fatiga, estrés y interrupciones en las rutinas diarias.
- **Paso 2 – Apoyo:** La comunicación se vuelve mínima, calmada y empática — centrada en la tranquilidad, no en las instrucciones.
- **Paso 3 – Proteger:** La cobertura y el acceso a la atención se ajustan automáticamente, activando un soporte y servicios preventivos más rápidos cuando la vulnerabilidad es mayor.
- **Paso 4 – Tranquilizar:** Un mensaje humano sencillo confirma que se ha proporcionado soporte — sin necesidad de acción por parte del cliente.

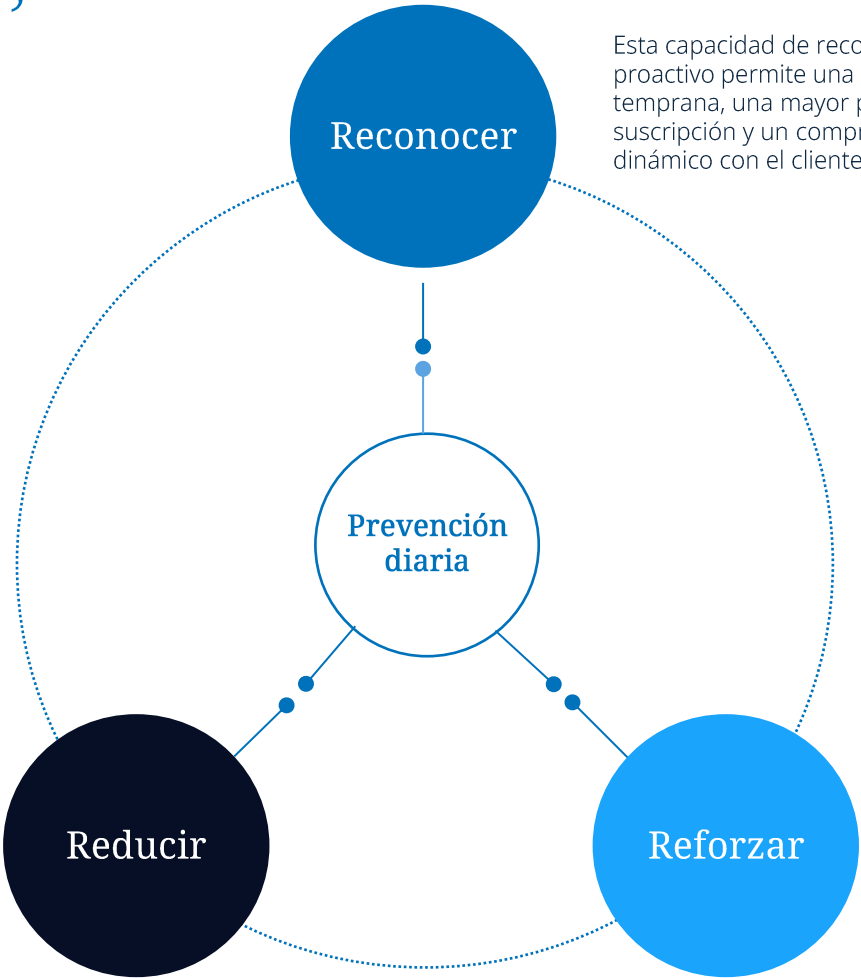
Seguro siempre activo

05. Conclusión

Modelo de seguro Always-on, más allá de la prevención

Los modelos de seguros siempre activos están impulsando a las aseguradoras a evolucionar más allá de los marcos tradicionales centrados en la prevención hacia un enfoque más holístico de la gestión del riesgo. Este cambio reconoce la creciente complejidad de los entornos de riesgo, promueve un comportamiento responsable y busca mitigar y reducir proactivamente los posibles daños.

Este cambio mejora las tasas de pérdida, aumenta la confianza del cliente y fortalece la sostenibilidad a largo plazo. Traslada la propuesta de valor de "reparar y reembolsar" a "proteger y preservar".



Esta capacidad de reconocimiento proactivo permite una intervención más temprana, una mayor precisión en la suscripción y un compromiso más dinámico con el cliente.)

Este enfoque fortalece las relaciones con los clientes al posicionar a la aseguradora como socio de riesgo, no simplemente como portador de riesgos. El refuerzo alinea los objetivos comerciales con el bienestar del cliente.

Seguro Always-on - Insurtechs

Los datos se han convertido en el motor central del modelo de negocio asegurador. Permite al sector abordar sus desafíos más urgentes, desde riesgos telemáticos en automóviles hasta riesgos sistémicos complejos, elevando la experiencia del cliente y promoviendo la excelencia operativa.



Cambio de comportamiento

Este Grupo se refiere a los incentivos que los operadores de seguros ofrecen a sus clientes y clientes para cambiar su comportamiento y, en consecuencia, sus riesgos. Esto también puede mejorar aún más el rendimiento del seguro al crear una selección positiva de individuos de menor riesgo y una cartera general de riesgo.

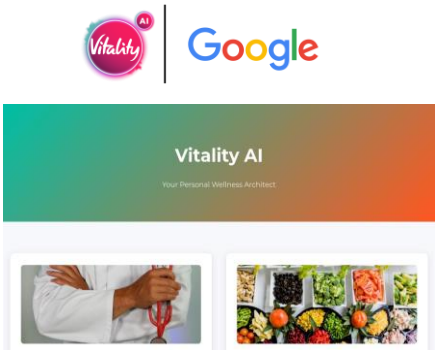
Mejorar el riesgo para conductores

Zego aprovecha la telemática basada en aplicaciones impulsada por IA para modernizar el seguro de automóviles, permitiendo el análisis del comportamiento de conducción en tiempo real



Reducir los problemas de salud

Integra la avanzada IA y análisis de datos de Google Cloud, con los vastos conjuntos de datos de salud y la experiencia en cambio de comportamiento de Vitality, para transformar la forma en que millones de personas en todo el mundo entienden y gestionan su salud.



Uso de recompensa de la IoT

El Programa de Recompensas de Riesgo de Parsyl es una iniciativa basada en incentivos diseñada para promover la visibilidad continua del riesgo y la gestión proactiva del riesgo mediante el uso de datos en tiempo real de la cadena de suministro. Alinea los beneficios del seguro con conductas medibles de reducción de riesgo.

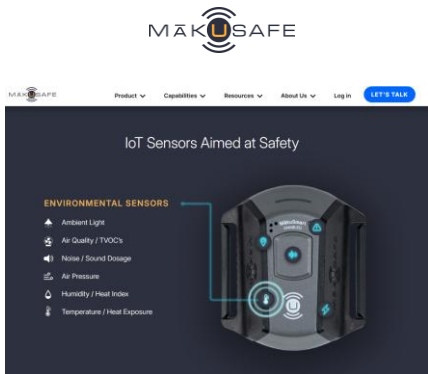


Anticipación a los incidentes

La inteligencia de riesgos basada en datos está redefiniendo cómo las aseguradoras anticipan las pérdidas. Desde la seguridad laboral hasta la volatilidad climática y la exposición a incendios forestales, los análisis en tiempo real permiten ahora una detección más temprana, una evaluación más precisa y una intervención proactiva.

Antes de un accidente laboral

Makusafe utiliza sensores IoT portátiles y monitorización ambiental para identificar condiciones y comportamientos inseguros en tiempo real. Detecta indicadores de riesgo avanzados antes de que ocurran incidentes, permitiendo la intervención temprana y la prevención de lesiones.



Antes de Nat Cat

Reask proporciona modelado dinámico de catástrofes impulsado por datos climáticos y meteorológicos extremos. Permite a las aseguradoras reconocer patrones de exposición en evolución, mejorando la precisión de la suscripción y la resiliencia de la cartera frente a la volatilidad climática.



Antes de los incendios forestales

La IA Tenax utiliza visión por ordenador e IA para detectar riesgos de incendios forestales y condiciones peligrosas antes de la ignición o escalada. Ejemplifica el reconocimiento en tiempo real del riesgo ambiental, ayudando a aseguradoras y comunidades a actuar antes de que se materialicen pérdidas catastróficas.



Recuperación tras incidente

Minimizar el impacto y acelerar la recuperación mediante la respuesta en tiempo real, la coordinación basada en datos e inteligencia post-evento. Transformar el seguro de pagador de reclamaciones a socio activo de mitigación de pérdidas.

Tras el accidente

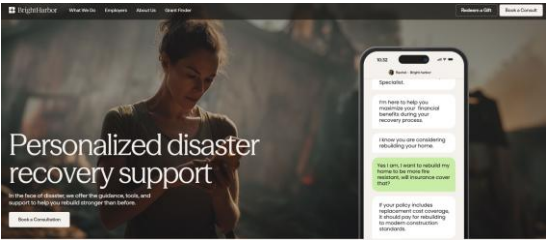
Carbyne proporciona tecnología de respuesta a emergencias impulsada por IA que conecta directamente a las víctimas de accidentes con los servicios de emergencia en tiempo real. Reduce la gravedad de la pérdida acelerando los tiempos de respuesta, mejorando la conciencia situacional y facilitando una intervención médica más rápida.

CARBYNE



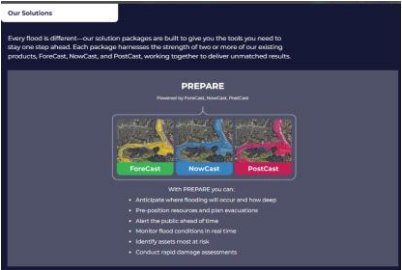
Después del desastre

Bright Harbor ofrece soporte personalizado de recuperación digital para los asegurados afectados por desastres. Reduce la fricción operativa y el tiempo de recuperación guiando a los clientes a través de los siguientes pasos, recursos y procesos de reclamaciones de forma eficiente.



Tras la inundación

FloodMapp ofrece inteligencia en tiempo real sobre inundaciones y cartografía predictiva de inundaciones durante eventos en directo. Reduce el impacto financiero al permitir que aseguradoras y asegurados tomen medidas protectoras, asignen recursos de forma eficaz y gestionen la exposición de forma dinámica.



Empatía integrada

Experiencia del cliente de nueva generación

El sector asegurador se está orientando hacia una CX impulsada por las emociones, donde los clientes esperan empatía, inmediatez y apoyo proactivo a lo largo de su trayectoria. Este nuevo modelo exige que las aseguradoras diseñen experiencias que anticipen necesidades, reduzcan la fricción y generen confianza emocional.

Hiperpersonalización	Modelo de prevención	Empatía incrustada
Seguro de ajuste de precisión • Telemática • Dispositivos wearables y datos de salud • Satélite y datos • Gemelos digitales y inundación • Plataformas digitales y MGA • Dispositivo médico Adquisición de clientes	Siempre con seguro • Comportamiento de conducción y descuentos • Recompensas de un estilo de vida saludable • Seguro paramétrico • Cuidado preventivo de la propiedad • Políticas transparentes • Asistencia a la red para personas mayores Retención / compromiso de clientes	Seguro de empatía • Asistencia por IA para detección de accidentes y FNOL • Manejo de enfermedades crónicas • Automatización de reclamaciones • Cobertura de áreas de alto riesgo • Centro de contacto del futuro / ventas de IA con empatía • Centro de contacto del futuro / ventas de IA con empatía Experiencia del cliente y empatía

Experiencia del cliente de nueva generación - CMT

Cambridge Telematics permite una fijación de precios de riesgo hiperpersonalizada, impulsa el comportamiento preventivo mediante las recompensas de DriveWell y apoya la empatía integrada detectando accidentes y activando asistencia de emergencia oportuna, transformando el seguro de reactivo a proactivo y centrado en el ser humano.

Hiperpersonalización

Seguro de ajuste de precisión



- Recopila datos individuales de conducción en tiempo real (velocidad, frenada, aceleración, curvas)
- Construye perfiles de riesgo basados en el comportamiento en lugar de promedios demográficos
- Permite precios basados en el uso y ajustados dinámicamente
- Ofrece retroalimentación personalizada y análisis de riesgos a cada conductor

Telemática

Modelo de prevención

Siempre con seguro

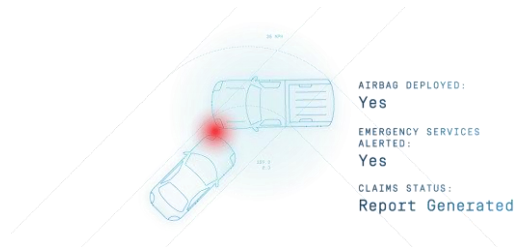


- Proporciona retroalimentación en tiempo real para mejorar hábitos
- Recompensa la conducción segura con incentivos y beneficios de primas
- Fomenta un cambio conductual a largo plazo
- Reduce la frecuencia de los accidentes y la gravedad de las pérdidas

Plataforma de pozo de conducción

Empatía incrustada

Seguro de empatía



- La detección de accidentes impulsada por IA identifica el impacto al instante
- Activa automáticamente la asistencia de emergencia y la divulgación
- Apoya a los conductores en momentos vulnerables (estrés postaccidente)
- Traslada el papel de la aseguradora de pagador a protector proactivo

Asistencia de IA para fallos

Empatía incrustada – CX impulsada por las emociones

En un mundo impulsado por IA, la necesidad de una conexión humana auténtica no ha desaparecido, se ha profundizado. La empatía es tanto la base de relaciones significativas como una parte clave de la ventaja competitiva de una empresa.



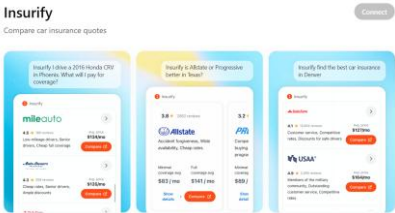
Empatía embebida

Cómo las compañías de seguros pueden apoyar automáticamente a un cliente sin que tenga que pedirlo.

Producto y riesgo

La empatía comienza cuando los productos reflejan un contexto real, no solo un riesgo actuarial. Los clientes confían en aseguradoras que ofrecen flexibilidad durante las transiciones vitales, explican la cobertura con claridad y fijan precios justos.

Utiliza IA para ayudar a los clientes a comparar y elegir la cobertura sin esfuerzo. En lugar de forzar a los clientes a hacer ofertas genéricas



Precios, renovaciones y ajustes

Un precio justo y transparente demuestra empatía. Los clientes notan cuando las aseguradoras ajustan las pólizas para reflejar cambios en la vida, ofrecer alivio en situaciones difíciles o explicar claramente los cambios de renovación.

Ajusta los precios para adaptarse a las necesidades individuales del cliente. Los clientes se sienten tratados y comprendidos de forma justa



Servicio continuo y transiciones de vida

Los clientes esperan que las aseguradoras anticipen las necesidades y reduzcan el esfuerzo. Las actualizaciones proactivas de políticas, la comunicación respetuosa y la supresión de mensajes no esenciales durante periodos de estrés demuestran una empatía real.

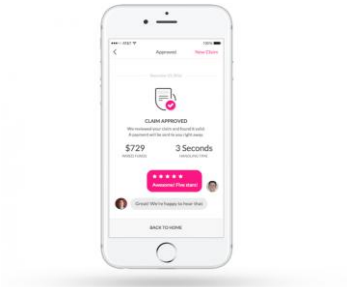
Empoderar a las personas para planificar y superar las mayores transiciones de la vida con apoyo práctico, emocional y logístico bajo demanda.



Triage de reclamaciones y gestión de gravedad

El momento de la verdad es cuando los clientes son más vulnerables. La gestión rápida, transparente y centrada en las personas, priorizando la seguridad y la recuperación, genera confianza y lealtad.

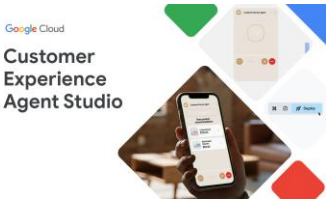
Reclamaciones instantáneas mediante IA manteniendo un tono empático y humano.



Tiempo y tono de comunicación

La suite de Compromiso del Cliente con IA de Google permite interacciones inteligentes y conscientes del contexto al comprender la intención del usuario y responder de forma adaptativa a través de los canales.

Los agentes de IA pueden ayudar a las compañías de seguros a ofrecer un apoyo más empático y personalizado.



03.

Selección de casos destacados

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Ofrecer empatía a esdcala

01. Tendencias / pain points / desafíos

02. Soluciones / tecnologías clave

03. Casos de uso / casos destacados

04. Análisis de muestras

05. Conclusión

Seguro con ajuste de precisión

Alianzas L&G para servicios de apoyo al bienestar



Descripción de la empresa: servicios telefónicos para apoyar la salud mental y el bienestar de las personas mayores
Tecnología: Enfermedades crónicas y servicios de apoyo
Ubicación: Europa, Reino Unido.

Resumen ejecutivo

En diciembre de 2023, L&G anunció nuevas alianzas con Co-op Insurance y RedArc Assured Limited para ofrecer servicios de apoyo al bienestar en caso de enfermedad grave, a través de servicios telefónicos para apoyar la salud mental y el bienestar de las personas mayores, respectivamente.

KPIs

Necesidad empresarial

- Creciente demanda de apoyo para la salud mental y el bienestar: Los adultos mayores y las personas que sufren enfermedades graves suelen experimentar estrés emocional y psicológico, lo que genera la necesidad de un apoyo accesible.
- Canales limitados de interacción directa: Los servicios de seguros tradicionales a menudo carecen de intervenciones proactivas en salud y bienestar, lo que puede llevar a la insatisfacción o desinterés del cliente.
- Diferenciación en un mercado de seguros competitivo: Los proveedores de seguros necesitan ofertas innovadoras que destaquen y aporten un valor tangible más allá de la cobertura estándar.

Solución

- Alianzas estratégicas: L&G colaboró con Co-op Insurance y RedArc Assured Limited para aprovechar su experiencia en la prestación de servicios de apoyo personalizados.
- Servicios de salud por teléfono:
- Co-op Insurance se centra en el apoyo a la salud mental para clientes generales.
- Enfoque integrado de soporte: Los clientes acceden de inmediato a asesoramiento profesional y recursos durante los periodos vulnerables, mejorando su experiencia general y confianza en L&G.

¿Cómo funciona?

Identificación del cliente

Acceso a los servicios

Apoyo personalizado

Monitorización continua

People at the heart of our service

KPI	Resultado
Tasa de implicación del cliente	Haz seguimiento de la adopción mensual/trimestral
Satisfacción y NPS	Puntuación media de satisfacción, aumento de la puntuación del NPS
Frecuencia de utilización del servicio	Sesiones por cliente por mes
Impacto en el bienestar	Mejoras autoinformadas mediante encuestas
Retención y lealtad	Cambio del 20% en las tasas de renovación, participación repetida

Nissay y los retos del envejecimiento



Descripción de la empresa: Beneficios por fallecimiento limitados, pero centrados en la preparación para la demencia
Tecnología: Preparación para la Demencia
Ubicación: Asia, Japón

Resumen ejecutivo

Nippon Life Gran Age ofrece una póliza de seguro de vida con prestaciones limitadas por fallecimiento, pero centrada en la preparación para la demencia. Incluye servicios relacionados con el cuidado de personas con demencia, apoyo familiar y orientación preparatoria en la etapa pre-demencia.

Necesidad empresarial

- Creciente prevalencia de la demencia:
Las poblaciones envejecidas se enfrentan a tasas crecientes de demencia, lo que genera la necesidad de una planificación y apoyo proactivos.
- Soluciones de seguro limitado para la salud cognitiva:
Las pólizas tradicionales de seguro de vida se centran en las prestaciones por fallecimiento en lugar de la atención sanitaria o cognitiva continua.
- Apoyar a las familias a través de las responsabilidades de cuidado:
Las familias de personas en riesgo de demencia a menudo carecen de orientación y apoyo estructurados.

Solución

- Póliza de seguro de vida especializada:
Gran Age ofrece una póliza con prestaciones por fallecimiento limitadas, pero con un fuerte énfasis en la preparación para la demencia.
- Servicios de apoyo integrales:
- Servicios de atención para personas con demencia. Orientación y apoyo preparatorio para las familias.
- Enfoque proactivo de gestión de la salud:
Fomenta la participación temprana y el apoyo estructurado para reducir el estrés y mejorar la calidad de vida tanto de los clientes como de sus familias.

¿Cómo funciona?

Dementia insurance premium example

When the insurance amount is 5 million yen		
Insurance period/payment period: 10 years / Type of insurance period: Renewal / Payment/renewal expiration date: Age 80 / Monthly payment/direct debit		
	male	women
Contract Age	Monthly premium	Monthly premium
40 years old	1,910 yen	990 yen
45 years old	1,130 yen	990 yen
50 years old	1,830 yen	1,475 yen
55 years old	3,305 yen	3,050 yen
60 years old	5,215 yen	5,670 yen
65 years old	9,300 yen	10,200 yen

The "Example of premium" shown are as of April 1, 2024 (calculation base date).
The premiums shown are the premiums up to the first renewal. Premiums after renewal will be calculated based on the insured's age and premium rate on the renewal date.

Acceso a servicios de apoyo:
Orientación profesional para el cuidado de la demencia.
programas de apoyo familiar para ayudar con las responsabilidades de cuidado.
Notas preparatorias y recursos para las primeras etapas del deterioro cognitivo



Nenrinpik (National Health and Welfare Festival)
* From here you will be redirected to an external site.

It is a festival of sports and culture where people of all ages, especially those over 60, can have fun and deepen their connections.
Nippon Life Insurance has been sponsoring the Nenrinpics since the 29th Nagasaki tournament.

Por qué destaca

- Planificación previa a la demencia:
Ofrece orientación y notas preparatorias para ayudar a individuos y familias a anticipar y gestionar el deterioro cognitivo antes de que ocurra.
- Apoyo centrado en la familia:
Incluye servicios para ayudar a los familiares que puedan ser cuidadores, reduciendo el estrés y mejorando el bienestar general.
- Enfoque en salud y estilo de vida:
Integra recursos para el cuidado de la demencia y apoyo al estilo de vida, no solo cobertura financiera.
- Posicionamiento innovador en el mercado de seguros:
Aborda una necesidad creciente en poblaciones envejecidas para la gestión de la salud cognitiva, un área que pocas aseguradoras abordan de forma proactiva.
- Valor holístico más allá de los pagos:
Añade mejoras tangibles en la calidad de vida, haciendo que la póliza sea relevante y valiosa mientras el titular esté vivo, no solo después de la muerte.

Siempre siempre activo

Onduo – Integración de clínica virtual con Vitality



Descripción de la empresa: Clínica virtual para asegurados
Tecnología: Inteligencia Artificial
Ubicación: Europa, Reino Unido.

Resumen ejecutivo

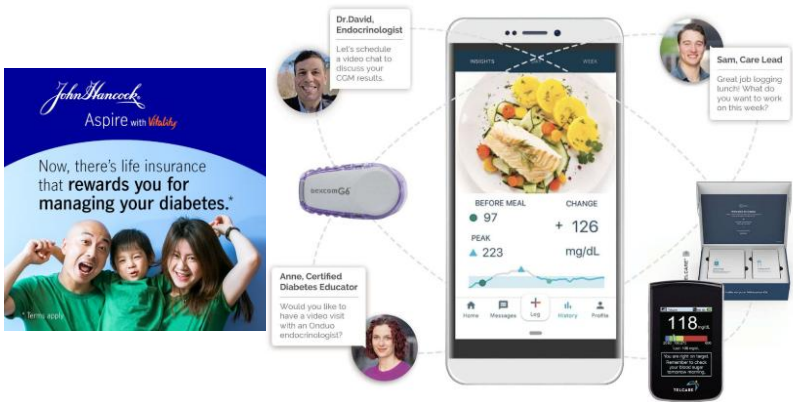
John Hancock colabora con Onduo para ofrecer una clínica virtual a los asegurados, combinando monitorización digital de la salud, coaching personalizado y un sistema basado en recompensas a través de Vitality. El programa se centra en el manejo de enfermedades crónicas como la diabetes y en promover estilos de vida más saludables.

Necesidad empresarial

- Manejo eficaz de las enfermedades crónicas:
Muchos asegurados sufren condiciones como la diabetes, que requieren un seguimiento continuo, ajustes en el estilo de vida y orientación médica.
- Fomentar la implicación a largo plazo:
Mantener hábitos saludables constantes y adherirse a los planes de tratamiento es un reto sin apoyo estructurado e incentivos.
- Reducción de costes sanitarios:
Las enfermedades crónicas contribuyen a un aumento en las reclamaciones y primas de seguro, lo que pone de manifiesto la necesidad de intervenciones preventivas.

Solution

- Clínica virtual: Monitores de glucosa, aplicación y coaching de expertos (médicos, educadores, coaches).
- Programa de recompensas: Gana puntos de vitalidad por comportamientos saludables y participación en el programa.
- Beneficios: Más puntos → mayor Vitalidad → recompensas, descuentos en primas de seguro (hasta un 25%) y beneficios de bienestar.
- Apoyo extra: descuentos en alimentos saludables, dispositivos de fitness y recursos de salud preventiva.



KPIs

KPI	Resultado
Alcance global	Más de 30 millones de personas en todo el mundo; 100.000+ dispositivos nuevos conectados al programa Vitality cada mes
Tasa de matrícula	Entre el 50% y el 80% entre los asegurados sudafricanos, a pesar de que la cuota mensual supera los 17 dólares
Tasa de penetración	Hasta el 70% en países desarrollados; 80% en economías emergentes
Aumento de la actividad física	Aumento de más del 20% en días activos; Los usuarios de Apple Watch vieron un aumento de hasta un 35% en la actividad
Mejoras en salud (datos de EE. UU. de 10 años)	El 52% de los miembros con hipertensión mejoró hasta el rango objetivo; 63% con hipercolesterolemia mejorada
Reducción del IMC	El 45% de los miembros logró una reducción del IMC
Ahorro en primas	El 90% de los miembros elegibles ahorran en primas; Ahorro potencial a lo largo de toda la vida de hasta un 25% dependiendo del estatus

Zego especializada en seguros de automóviles flexibles y impulsados por la tecnología



Descripción de la empresa: Zego transforma el seguro de automóvil con telemática impulsada por IA
Tecnología: Inteligencia Artificial, Telemática
Ubicación: Europa, Reino Unido.

Resumen ejecutivo

Zego aprovecha la telemática basada en aplicaciones impulsada por IA para modernizar el seguro de automóvil, permitiendo el análisis del comportamiento de conducción en tiempo real y la personalización de precios. Este enfoque mejora la evaluación de riesgos, recompensa a los conductores más seguros y aumenta la implicación del cliente sin requerir hardware adicional. Aumento de los riesgos climáticos y cierre de brechas en la modelización de riesgos.

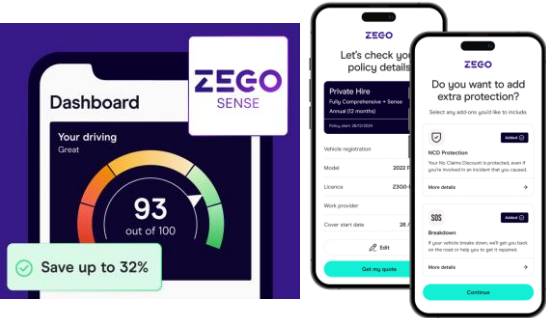
Necesidad empresarial

- Creciente demanda de seguros de automóviles flexibles y basados en el uso
- Transición de la telemática tradicional por hardware a soluciones centradas en smartphones
- Necesidad de una fijación de riesgos más precisa y basada en el comportamiento
- Presión para mejorar la experiencia del cliente mientras se reduce el riesgo de suscripción

Solución

- Recogida de datos de sensores basada en smartphones (velocidad, frenada, curvas, uso del móvil)
- Análisis de comportamiento en tiempo real usando modelos de IA
- Puntuación personalizada de pilotos y perfilado de riesgos
- Motor de precios basado en el uso y el comportamiento
- Interacción digital integrada entre aplicaciones y canales de mensajería

How does it work



La app crea una puntuación personalizada para conductores, dando a los alumnos una visión de la seguridad que conducen y potencialmente recompensando con un precio de renovación más bajo una vez superen el examen. Este enfoque centrado en la telemática convierte la póliza de aprendizaje de Zego no solo en un seguro, sino en una herramienta educativa, ayudando a los conductores provisionales a entender sus hábitos y mejorar antes de obtener la licencia completa.

KPIs

KPI	Resultado
Mejora de la precisión en la fijación de precios del riesgo	Mejora significativa mediante la puntuación basada en el comportamiento
Ahorro de costes para los conductores	Reducción de prima de hasta un 32% para conductores más seguros
Compromiso con el cliente	Feedback en tiempo real y análisis personalizados
Eficiencia operativa	Reducción de la dependencia de dispositivos telemáticos físicos

Telemática

Datos en tiempo real

Comportamiento de la IA

Modelos

Puntuación de los drives

ICEYE colabora con la unidad Munich Re en inteligencia sobre riesgos de inundaciones

ICEYE

ICEYE es un proveedor global de datos de observación terrestre impulsados por una gran constelación de satélites de radar de apertura sintética (SAR). Ofrece imágenes y análisis satelitales de alta resolución, para todo tipo de clima, de día y de noche, diseñados para la monitorización de catástrofes naturales, análisis de riesgos y toma de decisiones operativas.

Munich RE

Risk Management Partners es una unidad especializada dentro de Munich Re, una de las principales compañías de reaseguro del mundo. RMP se centra en análisis avanzados sobre el clima y el riesgo de catástrofes, proporcionados a través de la plataforma Location Risk Intelligence de Munich Re

Resumen ejecutivo

A través de esta colaboración, las soluciones contra inundaciones de ICEYE se integrarán en la Plataforma de Inteligencia de Riesgos de Localización, que capacita a las empresas para evaluar y gestionar los riesgos asociados a los peligros naturales y el cambio climático.

KPIs

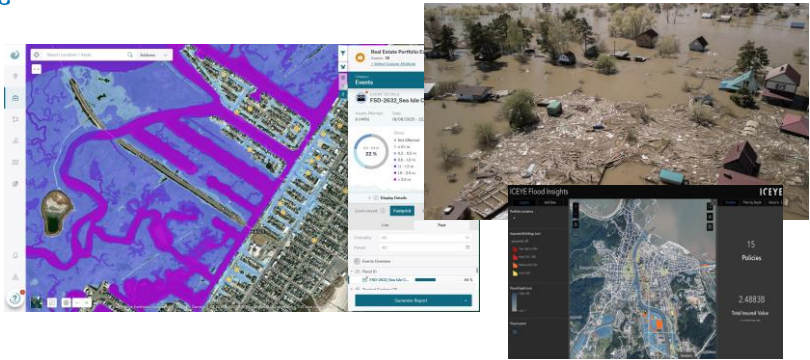
Necesidad empresarial

- Aumento de la frecuencia y gravedad de las inundaciones debido al cambio climático.
- Las evaluaciones de riesgos tradicionales son lentas, basadas en modelos y carecen de observación en tiempo real.
- Las aseguradoras y las empresas necesitan inteligencia rápida y precisa sobre inundaciones para la suscripción, las reclamaciones y la mitigación de riesgos.

Solución

- Las herramientas Archivo de Inundaciones y Alerta Temprana de Inundaciones de ICEYE también estarán disponibles a través de la función de Eventos de la plataforma. Los usuarios podrán seguir eventos pasados y activos utilizando una combinación de fuentes públicas y fuentes de datos especializadas.
- ICEYE afirmó que se convertirá en el primer proveedor comercial en ofrecer "datos precisos de eventos" a la plataforma Munich Re, ofreciendo a los clientes acceso instantáneo a previsiones de gravedad y proporcionando rápidamente mediciones sobre la extensión y profundidad de los riesgos de inundación. Otras ofertas de ICEYE, como Flood Rapid Impact, Flood Insights, Wildfire Insights y Hurricane Rapid Impact, también estarán disponibles para su reventa por Munich Re a su base global de clientes.

¿Cómo funciona?



- Los satélites SAR capturan imágenes de inundaciones en todo tipo de clima.
- Los análisis generan la magnitud, gravedad y patrones históricos de inundaciones.
- Integración de plataformas: Los usuarios acceden a eventos en directo, previsiones y archivos en Inteligencia de Riesgos de Localización
- Aplicaciones: evaluación de riesgos previos al evento, respuesta en vivo, análisis de reclamaciones posteriores al evento.

KPI	Resultado
Detección y respuesta más rápidas	Impacto de la inundación medido en cuestión de horas
Mayor precisión	En la estimación de pérdidas y la modelización de riesgos
Mejor resiliencia de cartera	Apoya a aseguradoras, bancos y empresas con datos accionables
Alcance global	Soluciones ICEYE accesibles a través de la plataforma consolidada de Munich Re

Detección y respuesta de fallos por IA



Importante aseguradora de automóviles personales y comerciales de EE. UU., conocida por sus innovadoras ofertas telemáticas y servicios digitales centrados en el cliente.– Lanzó Accident Response, una función de aplicación móvil que detecta accidentes graves y acelera el apoyo de emergencia y las reclamaciones.



El mayor proveedor de servicios telemáticos del mundo; impulsa soluciones de comportamiento de conducción, detección de accidentes y seguridad impulsadas por IA a través de la plataforma DriveWell Fusion®. Colabora con aseguradoras, fabricantes de automóviles y proveedores de movilidad para mejorar la seguridad, la gestión de siniestros y de riesgos

Resumen ejecutivo

Progressive Insurance y Cambridge Mobile Telematics (CMT), el mayor proveedor mundial de servicios telemáticos, han colaborado para desarrollar la tecnología más reciente de la operadora, la Respuesta a Accidentes, una función disponible para los clientes de seguros personales de Progressive para automóviles. La función de detección y respuesta de accidentes está disponible en la aplicación móvil de Progressive.

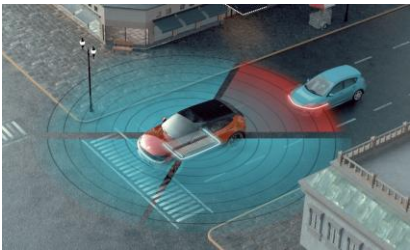
Necesidad empresarial

- El seguro tradicional depende de que el conductor llame tras un accidente, lo que provoca retrasos en la respuesta a emergencias y una lenta recepción de reclamaciones.
- Los clientes en accidentes graves pueden no ser capaces de iniciar el contacto, lo que supone el riesgo de recibir ayuda más lenta y consecuencias más traumáticas.
- Las operaciones de seguros incurrir en altos costes (remolque, almacenamiento, alquileres) y frustración del cliente debido a los largos plazos de tramitación de reclamaciones.

Solución

Respuesta a accidentes con detección de accidentes en tiempo real Integró la detección de fallos DriveWell Fusion® basada en IA de CMT en la aplicación móvil de Progressive. Detecta automáticamente colisiones importantes mediante sensores de smartphones y aprendizaje automático. Contacta inmediatamente con el conductor, y si es necesario, con los servicios de emergencia, la grúa y el apoyo, además de iniciar el proceso de reclamación. Función disponible para ~1,5 millones de clientes sin coste adicional de aplicación.

¿Cómo funciona?



El sistema utiliza la plataforma DriveWell Fusion de CMT, que agrega datos de smartphones y sensores a bordo para detectar colisiones. Cuando la plataforma detecta un posible accidente, contacta automáticamente con el conductor a través de la aplicación Progressive para coordinar la respuesta inmediata y comenzar el proceso de reclamación.

La plataforma puede detectar un accidente y reconstruir los detalles de las colisiones en cuestión de minutos para el personal de reclamaciones, acelerando el despliegue de los ajustadores y el procesamiento de reclamaciones. Para las aseguradoras, conectar estos datos directamente con el proceso de reclamaciones promete menos tiempo de ciclo del ajustador y una mayor satisfacción del conductor

KPIs

KPI	Resultado
>1,5 millones de usuarios	Función de fallo en tiempo real
Respuesta de emergencia más rápida	De segundos a minutos más rápido en la divulgación
Recepción acelerada de reclamaciones	La detección de accidentes puede activar el inicio inmediato de la reclamación, reduciendo el tiempo de inactividad y los pasos manuales
Mayor tranquilidad y seguridad del cliente	Se envió ayuda a los conductores que no pudieron responder

Empatía integrada

OpenAI aprueba Tuio: Primera aseguradora en desarrollar una aplicación de IA en ChatGPT



Tuio es una empresa insurtech con sede en Madrid que ofrece productos de seguros 100% digitales a través de su plataforma online. Pretende modernizar la forma en que los consumidores compran y gestionan el seguro haciéndolo transparente, sencillo y orientado a la tecnología.



ChatGPT es un chatbot de IA generativa desarrollado y operado por OpenAI. Utiliza modelos avanzados de lenguaje (parte de la serie "GPT") para entender y generar texto similar al humano, y en versiones más recientes, maneja voz, imágenes y entradas multimodales.

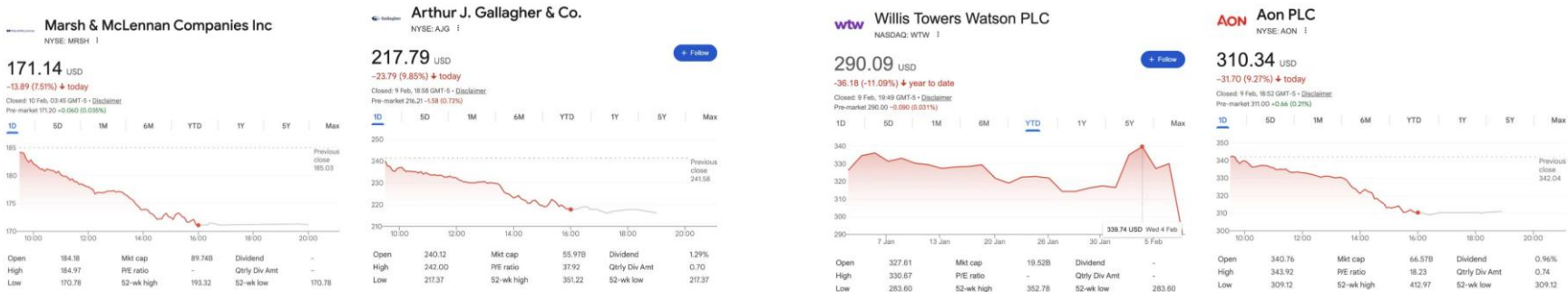
Resumen ejecutivo

OpenAI ha aprobado oficialmente la primera aplicación de IA desarrollada por un proveedor de seguros para su integración en la plataforma ChatGPT. La aplicación fue desarrollada por Tuio, una aseguradora digital española, utilizando la infraestructura de distribución por IA de WaniWani. Permite a los usuarios obtener un presupuesto personalizado de seguro de hogar directamente dentro de una conversación de ChatGPT.

Solución

- **Un cambio real en la distribución de seguros**
Según OpenAI, esta es la primera vez que un proveedor de seguros puede distribuir sus productos y ofrecer presupuestos reales dentro de un entorno de chat con IA, cambiando la forma en que los consumidores buscan y compran seguros al eliminar puntos de fricción tradicionales como llamadas y papeleo.
- **No es un caso aislado**
OpenAI señaló que esto no es solo una app de Tuio: otras aseguradoras y agregadores (incluyendo Insurify en EE. UU.) tienen aplicaciones aprobadas o en proceso.
- **Tendencia más amplia del ecosistema**
La aprobación de OpenAI refleja la expansión más amplia de ChatGPT hacia un ecosistema de plataformas donde desarrolladores externos pueden listar aplicaciones que amplían su funcionalidad.

Respuesta del mercado: Rellenar formularios, hacer llamadas o navegar entre diferentes niveles de intermediarios pronto será cosa del pasado.



Transforma la implicación del cliente con inteligencia emocional y contextual impulsada por IA



Descripción de la empresa: La suite de compromiso con el cliente de próxima generación de Google ofrece agentes conversacionales impulsados por IA que comprenden la intención, el sentimiento y el contexto a través de las interacciones con los clientes.
Tecnología: agentes de IA, análisis de sentimiento, interacción multimodal, comprensión en tiempo real del contexto

Necesidad empresarial

- Los recorridos de los clientes de seguros son cada vez más digitales, complejos y cargados de emoción, especialmente en momentos como siniestros, incorporación o preguntas sobre la póliza. La automatización tradicional se centra en la eficiencia, pero a menudo no logra interpretar matices, estados emocionales o intención. Esto puede provocar frustración, contactos repetidos, respuestas inexactas y poca confianza durante experiencias críticas.

KPIs

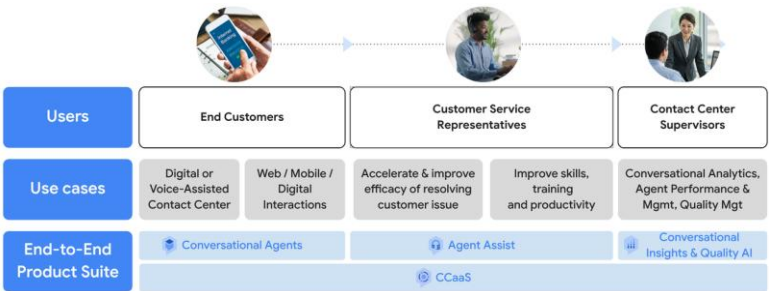
Métrica	Resultado
Customer satisfaction	Mayor CSAT/NPS mediante respuestas emocionalmente adecuadas y contextualmente adaptativas
Eficiencia operativa	Reducción de tiempos de gestión y menos escalaciones gracias a la comprensión en tiempo real
Conversión y retención	Aumento de ventas y tasas de renovación con un compromiso personalizado y contextual

Próximos pasos

- Compromiso consciente de las emociones que combine con la experiencia especializada
- Entrega de servicios digitales más rápida y precisa
- Reducción de la carga operativa con mejores resultados en autoservicio

Solución

- AI agents that interpret *intent*, *sentiment*, and *urgency* across text, voice, and digital channels
- Real-time contextual responses tailored to customer emotion and situation
- Automated escalation when sensitive or complex issues arise
- Integration with CRM/claims systems for seamless customer history and context
- Dynamic conversation adaptation (tone, suggestions, resolution path)



Papel del Centro de Innovación

- Detección de sentimiento e intención en tiempo real (no solo coincidencia de palabras clave)
- Agentes de IA que adaptan el tono, la empatía y los siguientes pasos según el contexto
- Se desencadena la escalada cuando se detecta un riesgo emocional
- Personalización a gran escala sin aumentar los costes de apoyo humano
- Un puente entre la automatización y la inteligencia emocional

CX impulsada por IA

CRM

Centro de contacto del futuro

InterGen Data - Predictive life event analytics company



Company description: InterGen Data is an AI-driven predictive analytics company that forecasts key health and financial life events
Technology: Artificial Intelligence, Predictive Analytics
Location: North America, USA

Resumen ejecutivo

La solución Customer Insights de InterGen Data utiliza análisis predictivos impulsados por IA para comprender en profundidad el comportamiento del cliente, anticipando los grandes eventos de la vida y financieros antes de que ocurran. Esto permite a las organizaciones (especialmente en servicios financieros, seguros y sanidad) ofrecer experiencias altamente personalizadas y proactivas que fortalecen las relaciones con los clientes, aumentan la retención y fomentan la fidelidad a largo plazo.

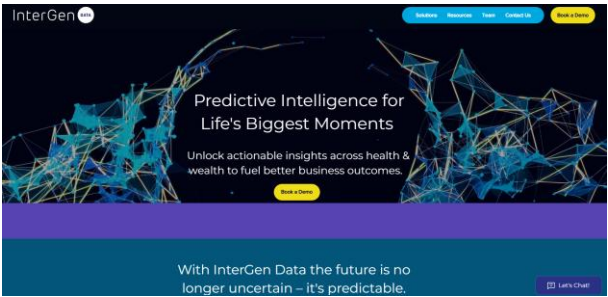
Necesidad empresarial

- Las organizaciones tradicionalmente se basan en datos reactivos e históricos que:
- Pasar por alto necesidades emergentes o contexto emocional detrás de las acciones del cliente
 - Responde cuando surjan los puntos de dolor del cliente
 - Trata a los clientes como segmentos en lugar de trayectos humanos
 - En CX se necesita empatía integrada: entender no solo lo que hace el cliente, sino también lo que significa para él y qué podría necesitar a continuación.

Solución

Modelos predictivos impulsados por IA que anticipan eventos importantes de la vida y de las finanzas.
Puntuación de clientes basada en la probabilidad de cambios próximos en la etapa de vida.
Perfiles conductuales y demográficos profundos para una comprensión integral del cliente.
Compromiso proactivo y personalizado, alineado con momentos significativos de la vida.
Insights accionables que permiten experiencias empáticas y conscientes del contexto para los clientes

¿Cómo funciona?



Al integrar múltiples dimensiones de datos (demografía, comportamientos, indicadores socioeconómicos), InterGen Data construye una visión holística del recorrido del cliente — no solo una instantánea transaccional. Esto informa interacciones emocionalmente inteligentes que se sienten humanas y personalizadas.

KPIs

Área	Impacto / Valor
Compromiso con el cliente	Interacciones más personalizadas y relevantes, mayor satisfacción
Retención	Los análisis predictivos identifican a los clientes en riesgo y apoyan estrategias proactivas de retención
Crecimiento de los ingresos	Las ofertas personalizadas se adaptan a las necesidades cambiantes de los clientes, impulsando conversiones
Eficiencia operativa	Mejor priorización de la divulgación y los servicios basándose en los cambios de vida previstos

Integración de datos

Activación por parte del cliente

Modelado por IA

Casos destacados

Binah.ai + NTT DATA

Señales vitales y de bienestar impulsadas por IA provenientes de sensores PPG



Descripción de la empresa: Binah.ai es una plataforma de software que ofrece biomarcadores basados en vídeo y impulsados por IA utilizando cualquier dispositivo inteligente o sensor portátil
Centro de Innovación: NTT Innovation Laboratory Israel
Tecnología: Monitorización remota de pacientes
Fase: Escalar | SDK listos + APIs | Apoyar despliegues offline | Probados por empresas | Respaldado por NTT Finance

Necesidad empresarial

- Los clientes de seguros y empresas buscan una monitorización avanzada y continua de la salud sin necesidad de dispositivos médicos, especialmente para la automatización de suscripción.
- Procesos de suscripción ineficientes que dependen de largos cuestionarios propensos a errores.
- Lenta experiencia del cliente en la incorporación y la evaluación de evaluaciones.
- Incapacidad para monitorizar en tiempo real el riesgo o las mejoras en el estilo de vida tras la emisión de la póliza.

Solución

- Selección inicial más rápida, presupuestos más rápidos y reducción del tiempo de decisión.
- Los escaneos instantáneos sustituyen o reducen los cuestionarios, mejorando la precisión y eliminando el sesgo de autoinforme (incorporación sin fricciones)
- Escaneos basados en vídeo, crear un "efecto wow" y eliminar la carga de los formularios
- Constantes vitales y puntuaciones de bienestar listas para gamificación
- Perspectivas personalizadas de salud
- Anomalías marcadas en tiempo real
- Cero dependencia de la nube: menores costes, rendimiento estable, capacidad offline
- Alta precisión en diferentes demografías

KPIs

Métrica	Resultado / Valor	Impacto empresarial
Biomarcadores extraídos	20+ signos vitales	Monitorización continua sin dispositivos. Mejora los programas de suscripción y bienestar
Tamaño del SDK	~decenas MBs	Integración rápida en cualquier aseguradora
Tiempo de despliegue	Unos días	Puntos de concepto rápidos y ampliación entre BUS NTT
Base de clientes	150+ clientes globales	Escalabilidad probada para los despliegues de NTT Group

¿Cómo lo permite?

- Incorporación y toma de decisiones digitales más rápidas
- Señales de salud de mayor calidad (menos sesgo de autoinforme)
- Compromiso con el bienestar y los recorridos de recompensas
- Señales de anomalía en tiempo real para una divulgación proactiva

¿Por qué destaca?

- Procesamiento completo en el dispositivo (privacidad prioritaria, menores costes en la nube)
- Integración SDK primero para ecosistemas móviles, web y de socios
- Alta precisión en diferentes demografías
- Vitales listos para gamificación y puntuación de bienestar

Biometría no invasiva para la suscripción.

Biomarcadores impulsados por IA.

Monitorización de la salud a gran escala.

Detección de escaneos basada en vídeo

Insurance selected use cases

Personal and Corporate Wellness

- Increase user engagement and satisfaction
- Easy to gamify
- Vitals based on real measurement, not on statistical predictive models
- Ability to offer full Web 3.0 options, where users fully control their data
- Ability to link to other services (underwriting...)

Dynamic Underwriting

- Shorter or no health questionnaires
- Instant or shorter approval time
- Improved user experience
- No wearables
- No lab costs for blood tests
- Flag undiagnosed conditions
- Better risk assessment
- Option to offer wellness app
- On-going engagement with customer

Post Medical Event Wellness App

- Reduce post-event risks with remote vital monitoring
- App tracks lifestyle improvements
- Premium discounts for consistent app use and health progress
- Personalized coaching
- Data-driven, real-time risk assessment
- Lower insurance costs through incentivized healthy living

Optimizes insulin therapy and supports remote diabetes management



Company Description: DreaMed Diabetes develops an AI-driven cloud platform that analyzes glucose and insulin data to generate personalized treatment recommendations for healthcare providers.
.Innovation Center: NTT Innovation Laboratory Israel
Technology: AI-driven cloud platform

Necesidad empresarial

- El manejo de la diabetes es complejo y altamente individualizado. Se requiere atención continua a nivel de especialista, pero no hay suficientes endocrinólogos a nivel mundial. Los datos de varios dispositivos están fragmentados, lo que hace que la optimización manual de insulina sea lenta e inconsistente. Los pacientes suelen experimentar un control de glucosa subóptimo, niveles más altos de A1C y un mayor riesgo de complicaciones.

KPIs

Metric	Outcome
Clinical Outcomes	Clinically proven to increase “time in range” (the amount of time glucose levels stay within target levels) and improve A1C outcomes in patients with diabetes — supported by clinical research.
Operational Efficiency	~tens MBs
Adoption Metrics	Over 5,000 active patients using the platform
Financial Outcomes	Increases eligible patient visits for reimbursement codes by more than 50% due to streamlined documentation and workflow integration.

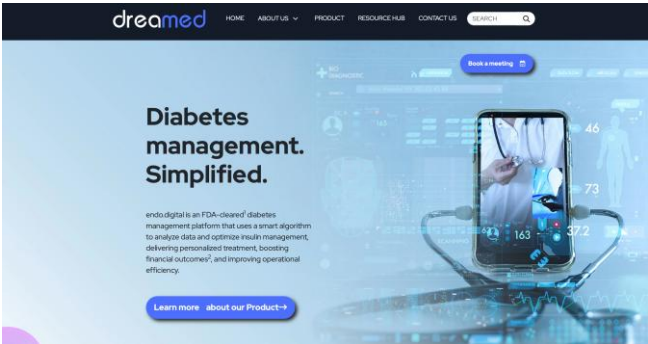
How does it enable

- Para los clínicos:
 - Decisiones rápidas y basadas en datos que igualan la experiencia especializada
 - Integración con sistemas de RME cotidianos
- Para los pacientes:
 - Recomendaciones personalizadas de terapia con insulina

Personalized treatment recommendations
Improving clinical outcomes
Expert AI level
High-quality care

Solution

- AI-powered clinical decision support platform transforming diabetes care.
- Analyzes continuous glucose monitoring (CGM), blood glucose data, and insulin delivery patterns.
- Generates personalized treatment recommendations comparable to specialist-level decisions.
- Integrates seamlessly with EMRs, automates documentation, and reduces clinician workflow burdens.
- Supports clinicians in delivering expert-level care efficiently.



What does it stand out

- AI-driven insulin management optimization.
- EMR integration for automated documentation.
- Support across multiple therapy types: insulin pumps and injections.
- Real-time personalized recommendations for both patients and clinicians.

04.

Análisis de la muestras

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Ofrecer empatía a escala

01. Tendencias / pain
points / desafíos

02. Soluciones /
tecnologías clave

03. Casos de uso / casos
de uso de faro

04. Análisis de
muestras

05. Conclusión

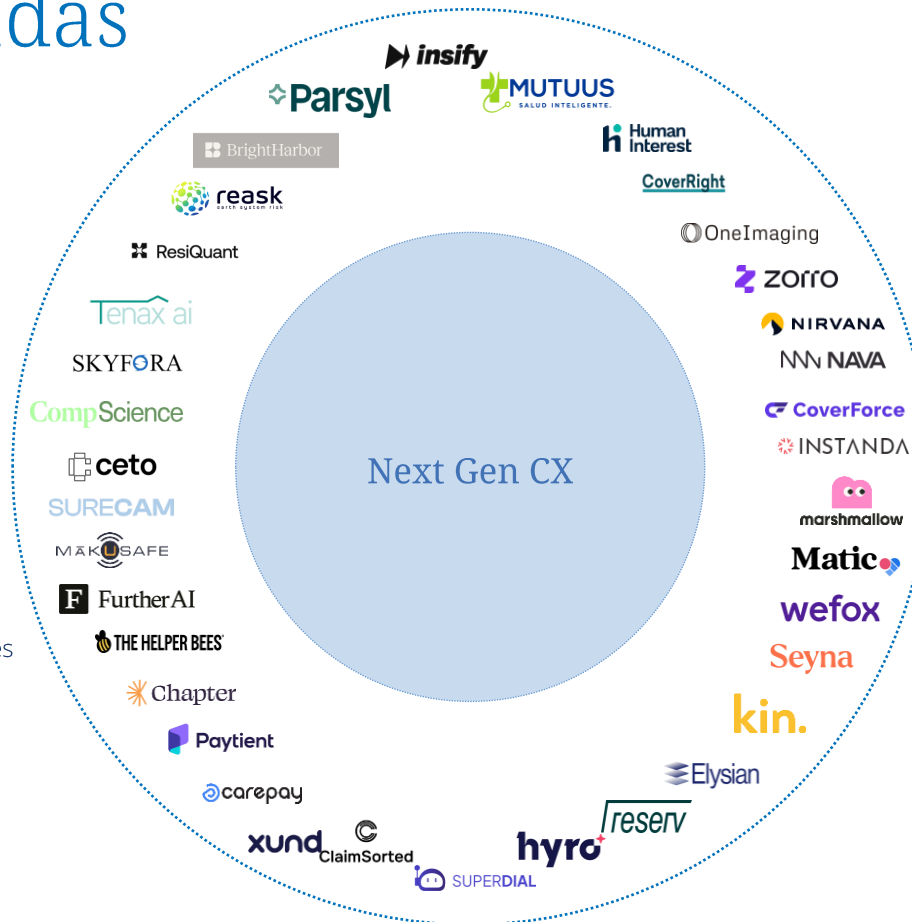
2025 Insurtechs mapeados para empatía y prevención integradas

Seguro siempre activo

- Catástrofe natural
- Riesgos climáticos
- Incendios forestales
- Seguridad laboral
- Carga y buques

Empatía integrada

- Afirmaciones inteligentes
- Asistencia para personas mayores
- Centro de contacto del futuro
- Pagos y facturación sanitaria



Seguros con ajuste de precisión

- Atención sanitaria personalizada
- Plataformas sin código
- Plataformas de distribución
- Corredores y MGAs
- Pólizas personalizadas
- Trabajadores independientes

Fuente: Muestra Interna de NTT DATA

05.

Conclusión

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Ofrecer empatía a escala

Transmitir empatía a gran escala: El imperativo de liderazgo

Valor de desplazamiento aguas arriba

- Invierte en capacidades predictivas y detección de riesgos en tiempo real. Trasladar el capital y la atención de la eficiencia posterior al evento hacia la intervención y prevención temprana.

Integrar la personalización en el núcleo

- Haz de la personalización una capacidad del sistema en suscripción, precios y servicio. Trátalo como infraestructura, no como marketing. La relevancia a gran escala es ahora una expectativa básica.

Diseño para la confianza en tiempo real

- Las aseguradoras deben tratar cada punto de contacto con el cliente como una decisión de marca, instrumentarla para su rapidez, claridad y coherencia, y diseñar la recuperación de fallos con la misma agresividad que para el éxito.

IA y empatía

- Despliega IA para eliminar fricciones y anticipar necesidades, preservando la supervisión humana en momentos complejos, emocionales y éticos. La ventaja competitiva radica en la CX impulsada por las emociones.

Institucionalizar la prevención siempre activa

- Reconoce continuamente las señales de riesgo, reduce la exposición mediante el compromiso conductual y refuerza los resultados positivos.

Operacionalización del cambio a lo largo de la cadena de valor del seguro

La prevención, la personalización y la empatía solo crean valor cuando se integran a lo largo de la cadena de valor. Los líderes aseguradores deben traducir la estrategia en cambios en el modelo operativo, desde la distribución hasta el servicio.

	Cambio estratégico	Lo que están haciendo las principales aseguradoras	Enfoque en el liderazgo
Ventas y distribución	Desde la venta de productos hasta la activación contextual	Citas nativas de IA (Tuio), incorporación conductual, ofertas incrustadas provocadas por eventos de la vida	Modernizar la arquitectura de distribución para adquisiciones en tiempo real y conscientes del contexto
Precios y suscripción	Desde la agrupación de riesgos estáticos hasta la inteligencia de precisión	Precios basados en telemática (Zego), biomarcadores de IA (Binah.ai), puntuación dinámica de riesgos	Integrar motores de decisión en tiempo real en sistemas de suscripción principales
Gestión de reclamaciones	Desde la gestión de reclamaciones hasta la intervención proactiva	Detección de accidentes por IA (CMT + Progresivo), inteligencia de inundaciones (ICEYE + Munich Re), sistemas de respuesta temprana	Reducir la gravedad de las pérdidas mediante automatización y acción temprana
Servicio de pólizas	Desde la renovación anual hasta el compromiso continuo	Ecosistemas de bienestar (Vitality + Onduo), apoyo al envejecimiento (Nissay), CX emocional de IA (Google AI)	Rediseñar el servicio como un modelo de relación siempre activo



Visita nttdata.com para saber más.

NTT DATA es un negocio y tecnología de 30+ mil millones de dólares
líder en servicios en IA e infraestructura digital. Nosotros
acelerar el éxito de los clientes y impactar positivamente en la sociedad
A través de la innovación responsable. Como Líder Global
Empleador, tenemos expertos en más de 70 países.
NTT DATA forma parte del Grupo NTT