

La tecnología, el 'arma secreta' de las empresas de asistencia para controlar el aumento de costes

EL SECTOR DE LA ASISTENCIA EN EL HOGAR EN ESPAÑA SE ENCUENTRA EN UN PUNTO DE TRANSFORMACIÓN PROFUNDA, CONDICIONADO POR UNA COMBINACIÓN DE AVANCES TECNOLÓGICOS Y TENSIONES ESTRUCTURALES QUE ESTÁN REDEFINIENDO LA RELACIÓN ENTRE ASEGURADORAS, EMPRESAS DE ASISTENCIA Y CLIENTES FINALES.



Según las fuentes consultadas por Aseguranza, el sector vive un momento de exigencia máxima donde el hogar ha dejado de ser un simple refugio para convertirse en un centro tecnológico y de trabajo, lo que ha elevado las expectativas de los usuarios en cuanto a inmediatez, transparencia y especialización.

Sin duda, el sector enfrenta desafíos críticos que amenazan su equilibrio operativo. El factor más preocupante es la escasez de profesionales cualificados y la falta de relevo generacional en gremios tradicionales como la fontanería o la albañilería. Esta situación se ve agravada por la fuga de talento hacia el sector de la construcción y por un parque inmobiliario envejecido lo que genera una presión constante de averías recurrentes. A esto se suma el incremento de los costes laborales y de materiales, un fenómeno que tensiona los márgenes y obliga a una revisión de los baremos para garantizar la sostenibilidad del servicio.

Además, el cambio climático se ha consolidado como un acelerador de la siniestralidad, provocando fenómenos meteorológicos extremos que generan picos de actividad difíciles de gestionar y que, en ocasiones, empujan a las aseguradoras hacia la indemnización en lugar de la reparación, una tendencia que las empresas de asistencia critican por restar valor a la experiencia del cliente.

Por el contrario, en el sector la digitalización y la Inteligencia Artificial (IA) emergen como las grandes palancas de oportunidad. Los expertos coinciden en que la IA ya no es una promesa, sino una realidad aplicada a la detección del fraude, la clasificación automática de siniestros y la mejora de la comunicación con el asegurado. La tecnología permite ganar una eficiencia operativa que compensa parte del aumento de costes sin sacrificar la calidad. Además, el sector está evolucionando de ser un mero pro-



HomeServe
El impacto de la economía y la meteorología, con la pérdida de estacionalidad que ya llevamos arrastrando desde hace varios años, siguen marcando también la evolución del sector

veedor de servicios a convertirse en un socio estratégico de las aseguradoras, participando activamente en el diseño de productos personalizados que incluyen nuevas necesidades como la asistencia para energías renovables (placas fotovoltaicas) o puntos de recarga de vehículos eléctricos.

Los expertos de HomeServe confirman esta fotografía del sector. "La asistencia en el hogar actualmente está marcada por la demanda del mercado, la disponibilidad de profesionales expertos y el resultado de los avances tecnológicos de los últimos años, impulsados más recientemente por la IA y los cambios que está introduciendo en la tramitación y la gestión de los servicios", y puntualizan además, que "el impacto de la economía y la meteorología, con la pérdida de estacionalidad que ya llevamos arrastrando desde hace varios años, siguen marcando también la evolución del sector".

Coinciden en el diagnóstico desde IMA Ibérica, que apuntan que "el sector de la asistencia en el hogar en España atraviesa un momento de transformación.



El aumento de los costes operativos, la escasez de mano de obra cualificada y la mayor exigencia de aseguradoras y clientes están marcando su evolución. Al mismo tiempo, la digitalización, con avances como la teleperitación y la automatización de procesos, está impulsando nuevas formas de gestión". Ponen también el foco en los servicios de valor añadido cada vez más frecuentes y señalan que "el sector empieza a abrirse a oportunidades fuera del siniestro asegurado, como reparaciones y mantenimientos, lo que amplía su papel en el mercado".

David Martínez Urdániz, subdirector Comercial y Marketing de Asitur, por su parte, liga esta transformación del sector a la propia transformación en los hogares. "El uso del hogar sigue creciendo. El teletrabajo y los nuevos hábitos domésticos mantienen una presión estructural sobre los siniestros: más aparatos electrónicos, más desgaste diario y más intervenciones. Esta mayor utilización del hogar se combina con un parque inmobiliario envejecido: más del 60% de las viviendas supera ya los 30 años de antigüedad, lo que incrementa la probabilidad de averías y necesidad de reparacio-

nes recurrentes. A ello se suma la tensión en los costes de los materiales y la mano de obra. Esto tiene un impacto directo en el coste medio de los siniestros y obliga a trabajar con una gestión aún más precisa para mantener la eficiencia sin perder calidad de servicio".

No se olvida tampoco del impacto del cambio climático, donde los fenómenos extremos "se han convertido en la principal variable que condiciona los resultados. Estos episodios no solo generan picos de actividad, sino que

elevan recurrentemente la siniestralidad del ramo".

Apunta también el experto que las expectativas de los asegurados también han ido cambiando en los últimos tiempos de forma importante. "El hogar se ha convertido en un espacio mucho más complejo: lugar de trabajo, centro tecnológico, zona de descanso y, en muchos casos, un entorno con equipamientos energéticos y digitales que antes no existían. Eso ha elevado la exigencia hacia las compañías de asistencia, no solo en rapidez, sino también en anticipación, transparencia y capacidad de acompañamiento durante todo el siniestro". Añade además que la transformación tecnológica que ha llegado a los hogares obliga a las compañías de asistencia a especializarse. "El propio hogar está cambiando. El aumento de instalaciones fotovoltaicas, puntos de recarga, electrodomésticos conectados o sistemas de climatización avanzados obliga a que la asistencia sea más técnica y especializada. La digitalización del hogar abre oportunidades -más prevención, más información, menos averías repetitivas-, pero también eleva las expectativas: el usuario quiere inmediatez real, no promesas", subraya.

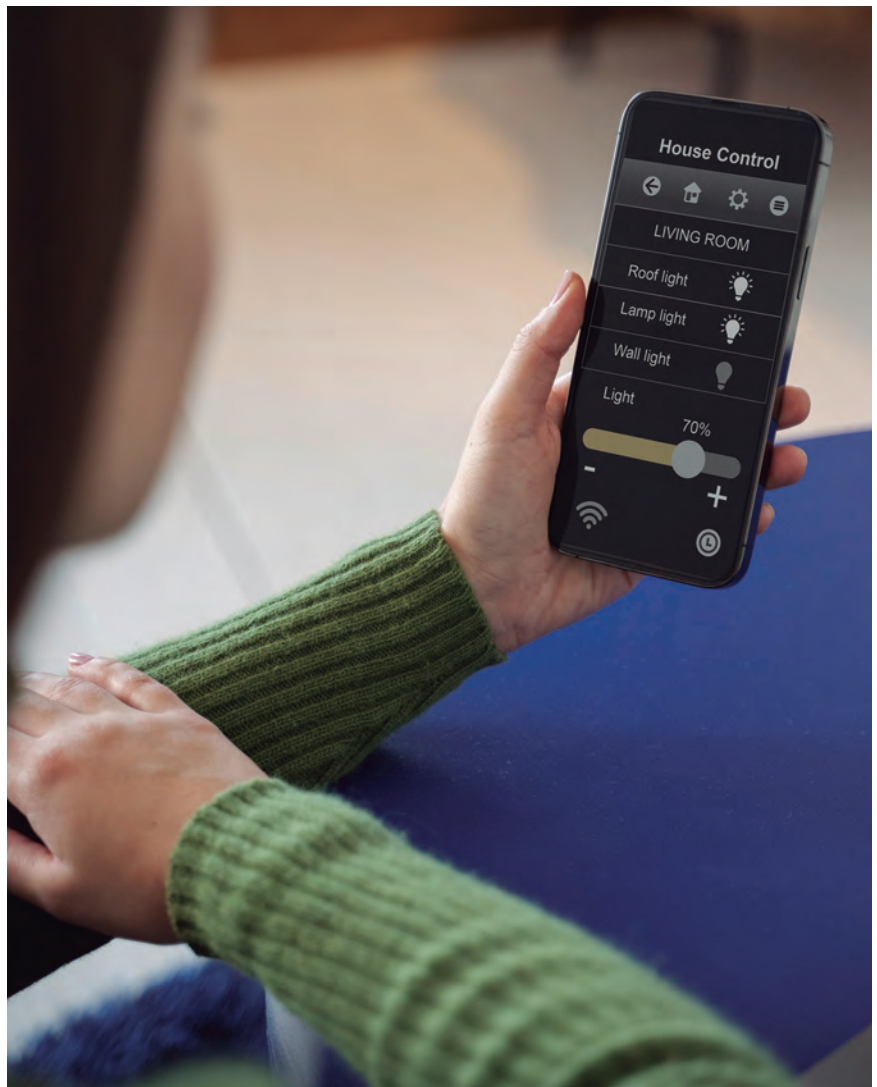
Los expertos de HomeServe observan igualmente un cambio en las expecta-

David Martínez (Asitur)
Llevamos años conviviendo con factores que presionan de manera estructural el coste siniestral -mayor uso de los hogares, parque inmobiliario envejecido, encarecimiento de materiales y mano de obra-, y ello nos obliga a buscar soluciones que aumenten la eficiencia y optimicen la operación

tivas de los clientes y añaden además un factor crucial a tener en cuenta: la convivencia intergeneracional. "En nuestra sociedad conviven varias generaciones y tenemos que ser capaces de dar la respuesta que necesita a cada una de ellas. Por ello, apostamos por la inmediatez, la multicanalidad y la disponibilidad de información, facilitando cualquier trámite online para quienes opten por esta vía o una atención más personal a través de nuestros agentes, para quién así lo desea".

Del mismo modo, desde IMA Ibérica inciden en la comunicación: "Los clientes demandan una comunicación más ágil entre aseguradora, empresa de asistencia y reparador, con múltiples canales de contacto, facilidad para comunicar la incidencia y un seguimiento continuo del expediente". Señalan como "uno de los aspectos más valorados la cita concertada: el cliente espera que el reparador confirme día y hora, cumpla el compromiso y evite cambios o retrasos. A esto se suma la necesidad de un seguimiento proactivo, donde la empresa de asistencia se adelante a las dudas del usuario y le informe del estado en cada fase. La calidad de la reparación también se ha convertido en un factor crítico: el usuario espera trabajos bien ejecutados, soluciones definitivas y total coherencia entre la cobertura contratada y el servicio recibido".

Desde Iris Global, la compañía de asistencia de Grupo Santalucía, Sandra Llamas, directora de Alianza de Servicios, reflexiona sobre el punto exacto en el que se encuentra el sector en estos momentos. Aunque crece año a año apunta, sobre todo en el último, "al incremento de la siniestralidad sectorial; pero también por la comoditización del producto de Hogar, que cada vez presta más servicios no vinculados a siniestros y que sostienen parte del crecimiento del negocio. Además, han aparecido nuevas necesidades a las que dar respuesta, como



la domótica, las coberturas de mascotas y los servicios relacionados con la sostenibilidad".

Coincide con la mayoría de las compañías en que la escasez de profesionales está marcando el paso del sector, pero "no sólo es la falta de relevo generacional sino también la mayor cualificación requerida y las cargas burocráticas que añadimos al trabajo de los reparadores".

Sobre tecnología cree que "las capacidades tecnológicas y la inteligencia artificial determinan en buena medida

cómo las empresas son capaces de gestionar sus siniestros, y la inversión en herramientas de IA, así como la formación de los equipos para obtener el máximo rendimiento de ellas, marcará la diferencia en el medio plazo".

Preocupación por el incremento de costes

Adaptarse a esta transformación se está convirtiendo en un verdadero quebradero de cabeza para las empresas dedicadas a la asistencia en el hogar. El incremento de costes laborales y operativos está afectando, como es lógico, a los modelos de prestación del servicio y

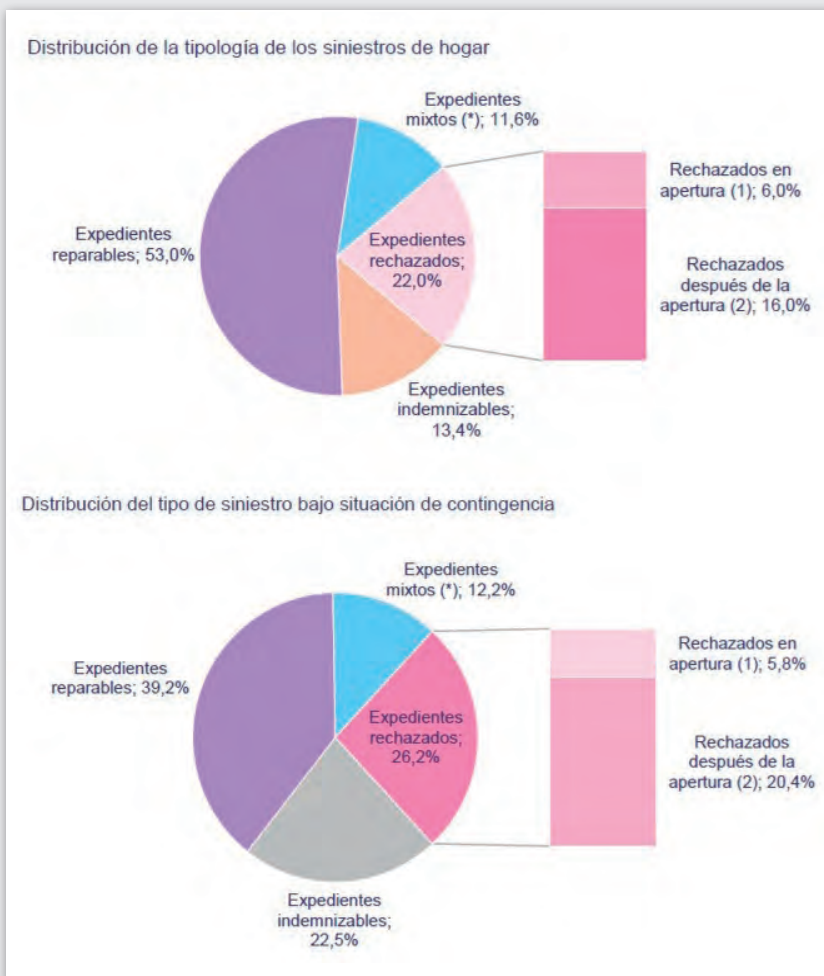
¿Reparar o indemnizar ante los daños por fenómenos meteorológicos extremos?

El pasado mes de octubre ICEA, en colaboración con Veta+, presentó la 3ª edición del estudio 'Contingencias meteorológicas en el seguro de Hogar', en el que analiza la percepción de la criticidad de estos fenómenos; cómo se gestionan los siniestros provocados por la meteorología adversa; el impacto que tiene en el seguro de Hogar y cómo se preparan las compañías para el futuro.

Pablo Jiménez, responsable de proyectos de investigación de ICEA, presentó una 'foto' comparativa entre una 'situación normal' de un siniestro y la situación que se provoca por una contingencia meteorológica. En este sentido, se observa que, en una situación normal, más del 50% de los siniestros se califican como reparables mientras que los indemnizables son solo el 13,4% de los siniestros.

Sin embargo, señala el estudio, cuando se produce una situación de contingencia, la distribución de los siniestros se altera significativamente. Se aprecia una reducción en la proporción de siniestros reparables hasta el 39,2%, mientras que se incrementan tanto los indemnizables (22,5%) como los rechazados (26,2%).

Ante este cambio de paradigma, las compañías de asistencia muestran algunas divergencias. David Martínez (Asitur) piensa que "cada caso debe evaluarse con criterio técnico y pensando en lo mejor para el cliente. Es cierto que, en situaciones de catástrofe, la indemnización pue-



de ser una vía más rápida cuando la disponibilidad de profesionales está tensionada o cuando los daños requieren una reconstrucción integral. Pero también sabemos que, en muchos casos, la mejor experiencia pasa por acompañar al cliente en la reparación". "Para las compañías de asistencia, la clave no está en elegir entre indemnizar o reparar, sino en tener capacidad operativa, flexibili-

dad y tecnología para hacer ambas cosas de forma eficiente según las circunstancias. Por eso, en Asitur trabajamos para que la solución final, sea reparación o indemnización, responda siempre al interés real del cliente y a la sostenibilidad del servicio", añade.

Sandra Llamas (Iris Global) entiende que "se suele dar la solución

más conveniente según las circunstancias de cada caso. Cuando el número de siniestros simultáneos es tan alto, ni los reparadores ni los peritos pueden satisfacer los KPIs de plazo acordados con los asegurados. En este contexto, el asegurado puede sentir tranquilidad cuando ha recibido una indemnización y tiene su siniestro cerrado. Eso le permite a la empresa de asistencia no tener tantos casos abiertos y, a la aseguradora, tantas reservas inmovilizadas. Ante una situación excepcional, la respuesta debe ser creativa, y cambiar el proceso de reparación por indemnización es algo sencillo que, aunque incrementa el coste medio del siniestro, puede ser aconsejable en ciertas situaciones. En estos casos, hay que evaluar conjuntamente las necesidades del cliente y las capacidades técnicas y humanas de las empresas de asistencia antes de tomar cualquier decisión", explica.

Sin embargo, en HomeServe apuestan claramente por la reparación. "Siempre hemos comprobado las ventajas que presenta reparar en lugar de indemnizar, incidiendo directamente en la satisfacción del cliente y el coste para las compañías. La resolución de una incidencia de forma eficaz en un momento crítico como es la declaración de un siniestro, aporta al cliente la tranquilidad y confianza en su compañía de seguros que le ofrece la mejor solución", aunque comprenden que "hay siniestros en los que, por la naturaleza de los daños causados, no es posible la reparación, pero para el resto de situaciones, debemos atender y resolver el problema de la forma más sencilla para el cliente. Además, esto se traduce en mayor rentabilidad para la compañía aseguradora,

y mayor control del proceso. En definitiva, apostar por reparar frente a indemnizar aporta un gran beneficio en la satisfacción del cliente y la reputación de la compañía".

Una postura similar es la que mantienen desde IMA Ibérica que afirma con rotundidad que "para nosotros, la indemnización debería ser siempre la última opción, ya que la razón de ser de las empresas de asistencia es precisamente reparar, acompañar al cliente y ofrecer un servicio completo. La reparación aporta valor, solución real y control del resultado; por tanto, desde nuestra perspectiva, es la opción más alineada con las necesidades del asegurado. Sin embargo, en siniestros graves derivados de fenómenos meteorológicos adversos, las aseguradoras tienden cada vez más a optar por la indemnización. Esto se debe principalmente a la complejidad de gestión: coordinar varios gremios, asegurar plazos razonables, garantizar calidad y manejar la alta demanda en picos de actividad. Esta dificultad operativa empuja a elegir indemnizar para agilizar el cierre del expediente, aunque no siempre sea lo que mejor experiencia ofrece al cliente". "Desde IMA defendemos que, incluso en siniestros meteorológicos de gran magnitud, es posible dar una solución reparadora eficaz, siempre que se disponga de una red especializada. Por eso hemos creado equipos y proveedores expertos en este tipo de intervenciones, con alta capacidad técnica y de gestión. Esto nos permite ejecutar reparaciones graves con buena calidad, control de costes y un acompañamiento adecuado al cliente, evitando que la indemnización se convierta en la única salida", concluyen.

a la relación con aseguradoras y clientes finales. Está obligando, tal y como explican desde Asitur, "a revisar la forma en la que se presta el servicio. Llevamos años conviviendo con factores que presionan de manera estructural el coste siniestral -mayor uso de los hogares, parque inmobiliario envejecido, encarecimiento de materiales y mano de obra-, y ello nos obliga a buscar soluciones que aumenten la eficiencia y optimicen la operación". Explica David Martínez que "determinados gremios y reparaciones requieren actualizaciones periódicas de baremos para reflejar la realidad del mercado y garantizar que los profesionales operen en condiciones sostenibles. Pero esa revisión no implica, de forma automática, un aumento del coste medio: la clave está en cómo gestionas la operación".

La compañía apuesta en este sentido por la digitalización como fórmula para paliar este aumento en los costes. "En nuestro caso, la inversión en digitalización y analítica avanzada nos permite simplificar procesos, reducir tiempos y optimizar cada intervención. Esto compensa parte de la presión de costes y nos ayuda a ser eficientes sin afectar a la calidad del servicio", explica.

En cuanto a su relación con las aseguradoras señala su subdirector Comercial y Marketing que "no es la de mero proveedor de servicios sino de verdaderos socios estratégicos: estamos alineados en control de costes, eficiencia operativa y experiencia de cliente. Gestionamos el siniestro de principio a fin y eso nos convierte en la cara visible de la aseguradora en su momento más crítico. Por eso, mantener un modelo eficiente, de calidad y tecnológicamente sólido es esencial para ellas, y para nosotros implica una responsabilidad directa en la fidelización de sus asegurados". "Por lo tanto, podemos decir que los costes condicionan, pero no determinan y esto nos está llevando a evolucionar hacia modelos más eficientes y más tecnológicos", resume.



Una visión similar de la situación es la que observan desde IMA Ibérica, cuyos expertos señalan que "el aumento de los costes laborales y operativos está obligando a replantear los modelos de prestación del servicio. Este incremento solo resulta asumible para aseguradoras y clientes si se traduce en una mejora real de la calidad: puntualidad, profesionalidad y soluciones eficaces. Esto ha impulsado relaciones más transparentes con las aseguradoras, que buscan proveedores con mayor calidad, digitalización y trazabilidad, aunque suponga un coste superior. Al mismo tiempo, los clientes demandan mejores experiencias y servicios más fiables. En definitiva, el incremento de costes es aceptado cuando va acompañado de un servicio más profesional, eficiente y centrado en la satisfacción del usuario".

Por su parte, HomeServe también reconoce que el incremento de los costes

laborales y operativos desde hace varios ejercicios "ha tenido, sin duda, un impacto importante en el negocio de la asistencia". La compañía trata de mantener los precios lo más ajustados posible y realizar un control eficiente de los costes medios, "gracias al uso de la tecnología, la optimización de los recursos y al largo recorrido que ya tenemos en el mercado de la asistencia".

Y es que parece que todos los expertos están de acuerdo en que es a través de la tecnología como se pondrá mantener a raya el aumento de los costes. Además, quieren resaltar que este aumento de costes no se está 'cobrando' a las aseguradoras y en última instancia al cliente, sino que ellas mismas -las empresas de asistencia- buscan la forma de controlarlos. "El aumento de costes de estos años no se ha trasladado de forma general a las aseguradoras, sino que se ha trabajado en eficientar procesos a través de la tecnología, para

así poder mantener la competitividad", explica Sandra Llamas (Iris Global). Aunque ha querido añadir que "es responsabilidad de las empresas de asistencia explicarle con transparencia a las compañías de seguros el modelo de costes y el vínculo contractual que tenemos con la red de proveedores. De esta manera podremos encontrar un equilibrio que beneficie a todas las partes implicadas en la prestación del servicio y que redunde en una mayor calidad percibida por los asegurados".

Con todo, las compañías de asistencia deben contar también con un actor más que entra en la ecuación: las empresas reparadoras. Desde hace unos años, a través de la asociación AESA, piden incrementar como mínimo un 15% los baremos que las aseguradoras y empresas de asistencia pagan actualmente a los reparadores por sus trabajos para poder seguir siendo viables. Argumentan que el incremento de costes de

materiales y laborales de los últimos años no ha sido equiparado con un incremento de las tarifas, lo que está poniendo en riesgo la viabilidad de muchas empresas del sector, y lamentan incluso que "algunas han tenido que cerrar y otras están cambiando de negocio dirigiéndose al sector de las reparaciones a clientes particulares para poder mantener la viabilidad de su empresa".

Ante esta situación, el subdirector Comercial y Marketing de Asitur reconoce que "en los últimos años, las asociaciones de reparadores han intensificado sus peticiones de revisión de condiciones, algo lógico en un contexto de costes crecientes y mayor complejidad operativa. Desde nuestro punto de vista, estas reclamaciones forman parte natural de un sector que está evolucionando y donde todos los actores -aseguradoras, compañías de asistencia y redes de reparadores- están ajustando sus modelos para hacerlo sostenible a largo plazo". Señala que "en Asitur siempre hemos sido partidarios de una relación cercana, transparente y constante con nuestros proveedores, porque son una

pieza esencial de la calidad del servicio. Contamos con un equipo dedicado en cada territorio que mantiene un diálogo permanente con los profesionales, identifica necesidades y canaliza sus propuestas. Toda esa interacción con la red se analiza internamente y, cuando procede, se traduce en actualizaciones de baremos o mejoras operativas. Además, nuestras aseguradoras cliente muestran una gran receptividad ante los ajustes que trasladamos desde la

Sandra Llamas (Iris Global)

La escasez de profesionales es un aspecto muy relevante que hay que tener en cuenta y que puede marcar cómo se desarrolle el sector asistencial en los próximos años. No solo existe la problemática de la poca oferta que hay ahora mismo en el mercado, sino que además cada vez se piden perfiles más complejos y especializados

red, porque entienden que un ecosistema equilibrado es imprescindible para garantizar un servicio eficiente, de calidad y que asegure la satisfacción del asegurado".

También desde IMA Ibérica tienen en cuenta estas reclamaciones de revisión de precios por parte de los proveedores que se han intensificado, "principalmente por el aumento significativo en el coste de las materias primas, especialmente en gremios como carpintería, parqué y cristalería, donde el impacto ha sido más acusado". Explican que "las empresas de asistencia actuamos como moduladores entre aseguradoras y proveedores, intentando equilibrar esta presión de costes. Para ello, estamos aplicando mejoras operativas que ayuden a compensar los incrementos: optimización de procesos, reducción de desplazamientos innecesarios, asignación más eficiente hacia reparadores prioritarios y mayor concentración de cargas de trabajo". "Aun así, parte de estos incrementos han sido inevitables, y hemos tenido que revisar tarifas asumiendo costes que no siempre han podido trasladarse a las aseguradoras", afirman.

Estas fricciones con las empresas reparadoras y los problemas para en-



Retos y oportunidades del sector de la asistencia en hogar

A lo largo de estas líneas hemos visto que el sector de la asistencia en hogar vive momentos de transformación. Esta situación no es en esencia negativa ni mucho menos, todo lo contrario, se abre todo mundo de posibilidades de crecimiento para las compañías que sean capaces de adaptarse a esta evolución del sector.

Como también hemos ya mencionado, es la tecnología la que marcará el paso en los próximos años y de ellas, como no podía ser de otro modo, despunta la aplicación de la Inteligencia Artificial al sector.

En este sentido, la inteligencia artificial (IA) se ha convertido en una herramienta estratégica para el sector de la asistencia en hogar, que avanza en la automatización de procesos, la mejora de la gestión operativa y el refuerzo de los sistemas de detección del fraude. Las compañías consultadas por Aseguranza ya han integrado esta tecnología en distintos puntos críticos del servicio, con el objetivo de ganar eficiencia sin perder el componente humano que caracteriza a esta actividad.

Uno de los principales ámbitos de aplicación es la apertura y clasificación de siniestros. Desde Asitur ex-

plican que la IA permite identificar con mayor precisión la tipología de cada expediente desde el primer momento. "Estamos aplicando inteligencia artificial en la apertura y clasificación de los siniestros, ayudando a identificar desde el inicio su tipología con mayor precisión, ya sean eléctricos, meteorológicos o por daños de agua", explica David Martínez. Además, la tecnología ya se utiliza en procesos de presupuestación automática tras la apertura del expediente, lo que reduce los tiempos de respuesta y optimiza los flujos de trabajo. "Esto nos permite reducir tiempos, dar más precisión y optimizar los flujos de trabajo", añade.

La atención al cliente es otro de los ámbitos en los que la IA empieza a desempeñar un papel relevante. Según la compañía, los sistemas inteligentes actúan como apoyo a los operadores, facilitando una aplicación más homogénea de los protocolos y mejorando la experiencia del asegurado. "Utilizamos IA como apoyo en nuestros canales de atención, contribuyendo a ofrecer una experiencia más sólida y alineada con nuestros estándares de calidad", subraya.

En HomeServe, la inteligencia artificial se concibe como un motor de cambio estructural del modelo de servicio.

contrar profesionales llevan a algunas compañías de asistencia a replantearse estas relaciones y buscar nuevas fórmulas de colaboración. En este sentido, desde Asitur confirman que "la captación y fidelización de profesionales cualificados sigue siendo uno de los retos estructurales del sector. Aunque las necesidades son generales, las dificultades se acentúan en zonas de baja densidad, territorios muy dispersos y áreas donde la actividad económica es menor, donde es más complejo encontrar gremios como fontanería, albañilería, pintura, electricidad, cerrajería o servicios de bricolaje y mantenimiento. En esos entornos, la disponibilidad es limitada y la rotación suele ser mayor. A esto se suma un fenómeno que ya vie-

ne de años anteriores: cuando la construcción crece, muchos profesionales migran hacia ese sector, atraídos por la estabilidad o las condiciones económicas. Y, al mismo tiempo, cuesta incorporar talento joven por la falta de relevo generacional y de formación específica en oficios vinculados a la asistencia". Ante esta situación "en Asitur trabajamos este reto desde tres frentes. Por un lado, relación directa y cercana con nuestras redes, escuchando de primera mano sus necesidades y anticipando posibles tensiones para reforzar allí donde haga falta. Por otro, contamos con un equipo dedicado en territorio que prospecta nuevas incorporaciones, acompaña a los profesionales y nos ayuda a mantener un

mapa actualizado de disponibilidad. Y, además, fomentamos la fidelización, apostando por relaciones estables, condiciones realistas y un modelo de colaboración que permita a los gremios trabajar en un entorno sostenible", y en cuanto al modelo operativo "seguimos apostando por una red externa sólida y especializada, basada en el concepto de pequeña empresa multigremio. Creemos que este modelo es clave para garantizar calidad, rapidez y eficiencia en el servicio. Nuestro papel consiste en coordinar, acompañar, ayudar y aportar soluciones técnicas y económicas sostenibles que permitan al colaborador centrarse en lo que mejor sabe hacer: reparar con calidad y atender bien al asegurado".

"La irrupción de la inteligencia artificial va a seguir siendo uno de los principales motores de cambio en la asistencia en el hogar. Para nosotros es un soporte para fortalecer nuestro Sistema de Gestión Operativa", explican desde la compañía. Su aplicación permite reducir el esfuerzo tanto del cliente como de los equipos internos y de la red de profesionales. "Nos está ayudando a poner en valor el tiempo de todos, ofreciendo soluciones ágiles y dotando de mayor precisión los procesos críticos del servicio", afirman. Además, destacan su papel en la anticipación de incidencias: "Va a ser clave en la prevención y en la generación de patrones de conducta que nos permitan estar preparados para dar respuestas rápidas".

No obstante, desde HomeServe insisten en que la tecnología no sustituye al factor humano: "Siempre existirá el lado humano al lado del cliente y definiendo cómo sacar el mejor partido a la IA en su beneficio".

La detección del fraude es otro de los campos donde la implantación de la inteligencia artificial está más avanzada. En IMA, por ejemplo, se trabaja con plataformas especializadas en verificación documental. "Estamos utilizando una plataforma que emplea inteligencia artificial para analizar y autenticar documentos de manera automática,

lo que nos ayuda a identificar inconsistencias y posibles comportamientos anómalos con mayor rapidez y precisión que los procesos manuales tradicionales", detallan. La compañía también aplica IA como soporte a la gestión operativa, especialmente en la correcta aplicación de las garantías de contrato en el momento de la prestación del servicio. "Mejoramos así la experiencia del cliente al agilizar los tiempos de respuesta, reducir errores y liberar recursos para centrarse en tareas de mayor valor añadido", destacan.

Mientras que, en Iris Global, la incorporación de la IA responde a un objetivo claro de eficiencia sin renunciar a la calidad. "Buscamos la ventaja que proporciona la IA en aquellos procesos fácilmente automatizables, en los que un humano apenas genera valor añadido y que suponen una reducción clara de tiempos y costes", señalan desde la compañía.

La detección del fraude fue uno de los primeros procesos en los que introdujeron esta tecnología. "Hemos incorporado herramientas de IA para analizar comportamientos y patrones que nos permitan sacar el siniestro de su cauce habitual para ser analizado por un especialista", explican. Además, destacan el papel del equipo humano en el dise-

HomeServe, por su parte, apuesta por el modelo de franquicia. "En HomeServe creamos hace cerca de 20 años nuestra red de franquiciados, un modelo de relación con los mejores profesionales que nos ha permitido construir una sólida red de especialistas certificados y con un alto compromiso. Esto nos permite garantizar los mejores estándares de calidad, así como la disponibilidad de los técnicos en momentos de escasez como el actual. La confianza en el servicio es inherente a contar con una red comprometida con la calidad y en este sentido seguimos construyendo un modelo de colaboración sostenible. Estamos trabajando con varias asociaciones y entidades formativas para impulsar la formación



➤ ño de estos modelos: "Nuestro equipo de fraude tiene una altísima experiencia y nos ayuda a saber qué tenemos que pedir a la IA para incrementar la eficacia".

Desde Iris Global apuntan también a la normalización y gestión de datos como el siguiente gran paso: "Será la siguiente gran aportación de la IA aplicada a controlar el fraude, entendido no solo como engaños de los asegurados, sino también como control de costes".

Retos y oportunidades por compañías

➤ **Para Asitur:** "La primera gran palanca seguirá siendo la digitalización y la inteligencia artificial, que permitirán ganar eficiencia, acortar tiempos y ofrecer una experiencia más fluida al asegurado. El desafío será integrar estas tecnologías en procesos críticos sin perder el componente humano que define la calidad del servicio.

En paralelo, tendremos que convivir con un entorno de fenómenos meteorológicos cada vez más frecuentes e imprevisibles, que seguirán tensionando la capacidad operativa del sector y condicionando la siniestralidad del ramo. Esto obligará a evolucionar los planes de contingencia, reforzar las redes territoriales y mejorar la capacidad de anticipación mediante modelos predictivos.

Otro reto estructural es la escasez de profesionales cualificados. La falta de relevo generacional en oficios técnicos y la dificultad de captar talento seguirán mar-

cando el ritmo de la asistencia. Para empresas como Asitur, mantener relaciones sólidas con la red y ofrecer modelos de colaboración sostenibles será clave para preservar la calidad del servicio.

Finalmente, todo este contexto convive con una presión constante sobre los costes operativos y siniestrales. La sostenibilidad del modelo pasará por seguir impulsando procesos más eficientes, optimizar la gestión de cada intervención y reforzar la relación con las aseguradoras basada en la coordinación, la transparencia y la búsqueda conjunta de soluciones que beneficien al cliente final".

➤ **Para HomeServe:** "La tecnología va a seguir siendo un factor determinante para una gestión ágil y eficiente del servicio. La incorporación de la IA es un reto al que todos nos enfrentamos y que debemos contemplar para ser competitivos. Por otra parte, la climatología, el relevo generacional, las condiciones del mercado y las subidas de costes y precios nos van a marcar las reglas del juego a todos.

Nuestra misión va a seguir siendo la misma como empresa de asistencia: estar al lado del cliente y ser el partner de confianza de las compañías aseguradoras para cumplir su promesa al asegurado. Por ello, es esencial establecer una relación que nos permita alinearlos con la estrategia y objetivos de nuestros part-



de gremios y colaborar a nivel empresarial y social para hacer frente a este desafío". Mientras que desde IMA Ibérica señalan que "para garantizar la calidad, estamos implementando controles continuos tanto del trato al cliente como de los trabajos realizados, reforzando los mecanismos de seguimiento y evaluación. Dado que nuestra red es amplia y de cobertura nacional, necesitamos apoyarnos en una red externa experimentada, ya que la disponibilidad de reparadores internos no es suficiente para cubrir toda la demanda". En resumen, señalan que "aunque el contexto de disponibilidad de mano de obra es complejo, estamos apostando por combinar red externa especializa-

ners. Esto implica que la comunicación, la transparencia y la excelencia sean los pilares esenciales de nuestra relación, así como nuestros valores diferenciales en el mercado”.

> Para IMA Ibérica: Entre los principales desafíos se encuentra la necesidad de mantener niveles aceptables de calidad y plazos de intervención en un contexto de incremento de los costes operativos y escasez de mano de obra cualificada. A ello se suma la obligación de integrar de forma eficiente nuevos modelos de gestión, como la teleperitación, la indemnización acordada y procesos cada vez más digitalizados, que exigen cambios profundos tanto tecnológicos como organizativos. Todo ello debe realizarse garantizando la sostenibilidad económica del servicio sin comprometer la atención al cliente ni los estándares de calidad exigidos por las aseguradoras y los usuarios finales.

Junto a estos desafíos, identifica también importantes oportunidades de crecimiento y transformación. Una de ellas es la ampliación del papel tradicional de la asistencia hacia nuevos ámbitos como las reparaciones, reformas y servicios de mantenimiento fuera de la cobertura aseguradora, lo que permitiría diversificar ingresos y reforzar la relación con el cliente. La digitalización se presenta asimismo como una palanca clave para mejorar la eficiencia operativa, la trazabilidad de los procesos y la experiencia del usuario. Por último, la profesionalización y especialización de la red de proveedores emerge como

un factor estratégico para reforzar la calidad del servicio y consolidar un modelo más sólido, competitivo y orientado al valor añadido.

> Para Iris Global: “El futuro del sector dependerá de tres aspectos clave: la actualización de los servicios ofrecidos, la generación de nuevos profesionales cualificados y la implantación de sistemas tecnológicos y de inteligencia artificial que permita a las empresas seguir siendo competitivas. Además, hay grandes debates abiertos como el de la brecha aseguradora o la sostenibilidad, que deberán tratarse con cierta urgencia.

Con la terrible Dana de 2024 o los incendios del 2025 se ha visto que hay zonas menos urbanas donde la brecha aseguradora se debe trabajar para evitar desprotección justamente en zonas más vulnerables.

Respecto a la sostenibilidad parece que ha habido una ralentización en la velocidad que estaba experimentando, pero en ningún caso se ha parado y, desde luego, las empresas de asistencia de hogar tenemos mucho que decir: reparando en lugar de sustituyendo, tratando adecuadamente los residuos, contribuyendo al equipamiento de los domicilios para el uso de energías renovables como placas solares o puntos de recarga de vehículo eléctrico. Y, en otro orden de cosas, trabajando también por la diversidad en las plantillas, el desarrollo de la mujer en puestos directivos, etc.”

da con mecanismos sólidos de control y fidelización para asegurar un nivel de servicio adecuado”.

En el mismo sentido se pronuncian desde Iris Global al señalar que “la escasez de profesionales es un aspecto muy relevante que hay que tener en cuenta y que puede marcar cómo se desarrolle el sector asistencial en los próximos años. No solo existe la problemática de la poca oferta que hay ahora mismo en el mercado, sino que además cada vez se piden perfiles más complejos y especializados”. De hecho, en su plan estratégico corporativo 25-28 han incorporado iniciativas enfocadas a mantener la calidad y capacita-

ción de la red, así como su vinculación, lo que demuestra hasta qué punto es relevante para Iris Global.

Relaciones con las aseguradoras: modelo colaborativo

Asitur, HomeServe, IMA Ibérica e Iris Global coinciden en que la relación con las compañías aseguradoras evoluciona hacia alianzas estratégicas basadas en la calidad, la eficiencia y la experiencia del asegurado.

Desde Asitur subrayan que el contexto actual obliga a replantear la forma de trabajar entre ambas partes para mantener la viabilidad del sistema a

medio plazo. La compañía asegura que su papel ha evolucionado desde un mero proveedor de servicios a un socio estratégico de las aseguradoras. “Ya no operamos como un proveedor que ejecuta un servicio, sino como un socio que comparte objetivos: eficiencia, control de costes y, sobre todo, calidad en la experiencia del asegurado”, explican desde la empresa. En este sentido, destacan que la gestión integral del siniestro convierte a las compañías de asistencia en la imagen visible de la aseguradora en los momentos más críticos para el cliente, lo que exige procesos sólidos, tecnología que garantice la trazabilidad y una coordinación cada vez más estrecha.

“La indemnización debería ser siempre la última opción, ya que la razón de ser de las empresas de asistencia es precisamente reparar, acompañar al cliente y ofrecer un servicio completo. La reparación aporta valor, solución real y control del resultado; por tanto, desde nuestra perspectiva, es la opción más alineada con las necesidades del asegurado”

IMA Ibérica

Asitur también pone en valor su capacidad operativa y su tamaño como elementos clave para generar economías de escala. “Este modelo escalable, eficiente y que aporta valor real nos ha permitido construir relaciones duraderas con nuestras aseguradoras y sumar nuevos acuerdos año tras año”, señala David Martínez.

Una visión similar comparte HomeServe, que remarca la importancia de consolidar relaciones de largo recorrido con las aseguradoras basadas en la confianza mutua y la calidad del servicio. “La clave está en ser capaces de establecer una relación basada en la comunicación y la calidad del servicio, siendo todos, un equipo con un mismo objetivo”, indican desde la compañía, que se define como un socio comprometido con el desarrollo del negocio de las aseguradoras y con la promesa de servicio que éstas trasladan a sus clientes.

Por su parte, IMA Ibérica destaca que el futuro del sector pasa por un modelo más transparente y orientado a datos, donde se equilibren de forma realista costes, calidad y satisfacción del asegurado. La compañía apuesta por una mayor integración entre aseguradoras,

empresas de asistencia y grandes prestadores, con objetivos e indicadores compartidos.

Entre los elementos clave para asegurar la sostenibilidad del sistema, IMA propone la implantación de retribuciones diferenciadas en función de la calidad y la especialización de los proveedores, el uso de KPIs comunes que midan costes y satisfacción del cliente,

procesos más digitalizados y planes de desarrollo conjunto.

Además, la compañía subraya la necesidad de reconocer mejor a los proveedores que aportan valor real al servicio. “Premiar la calidad -buenas reparaciones, cumplimiento de plazos, comunicación y digitalización- no solo mejora la experiencia del cliente, sino que reduce incidencias, quejas y costes operativos”, afirman.

Desde Iris Global, su directora de Alianza de Servicios, por su parte, se muestra especialmente satisfecha de cómo evoluciona su relación con las compañías destacando la transparencia y el afán de colaboración poniendo al cliente en el centro de todas las decisiones. “La prestación del servicio sólo va a seguir siendo de calidad mientras esa relación se mantenga estrecha y se nos conciba a las empresas de asistencia como una extensión del propio departamento de prestaciones”, expone.

Las cuatro compañías coinciden en que el nuevo escenario obliga a dejar atrás modelos puramente transaccionales para avanzar hacia alianzas estratégicas centradas en el asegurado. Un cam-



bio que, según el sector, será determinante para garantizar la competitividad y la sostenibilidad del servicio de asistencia en los próximos años.

Esta colaboración también se observa en el nivel de implicación de las compañías de asistencia en el diseño de los productos de las compañías aseguradoras que poco a poco está ganando peso como socios técnicos y operativos. Así lo confirman Asitur, HomeServe, IMA e Iris Global, que coinciden en señalar que la colaboración entre aseguradora y proveedor de asistencia se ha intensificado en los últimos años y resulta clave para garantizar tanto la calidad del servicio como la sostenibilidad del modelo.

Desde Asitur subrayan que la participación en el diseño de nuevos productos forma ya parte natural de la relación con las aseguradoras. "Compartimos información, analizamos tendencias y construimos juntos propuestas que aporten valor al asegurado", explica David Martínez, portavoz de la compañía. Esta cooperación se enmarca dentro de su Plan Estratégico 2027, donde uno de los ejes prioritarios es el desarrollo de servicios de valor añadido.

La compañía destaca que su amplio volumen de clientes le permite aportar un conocimiento transversal del mercado. "Disponemos de un feedback real que nos permite enriquecer estas conversaciones y ayudar a que los productos mejoren en todas las compañías con las que trabajamos", añade Martínez, quien apunta además que estos servicios contribuyen a reforzar la fidelización del asegurado y a mejorar su experiencia más allá del momento del siniestro.

En una línea similar se expresa HomeServe, que destaca la aportación diferencial de las compañías de asistencia gracias a su experiencia directa en la gestión de servicios y siniestros. Según la empresa, su intervención a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio permite detectar oportunidades de mejo-



ra desde una perspectiva más amplia. Esta colaboración, indican, se apoya en "la confianza y la apuesta por la calidad" y beneficia tanto a aseguradoras como a clientes finales.

Por su parte, IMA Ibérica pone el acento en el valor operativo de las compañías de asistencia dentro del proceso de creación de producto. "Su visión operativa -experiencia en siniestros, conocimiento del cliente y capacidad para evaluar la viabilidad técnica- es esencial", señalan desde la empresa, que considera que el diseño de nuevos servicios se ha convertido progresivamente en un trabajo conjunto entre aseguradora y prestador; y desde Iris Global sacan pecho al afirmar que "podemos decir con mucho orgullo que nuestros partners sí que cuentan con nosotros en la mayoría de sus lanzamientos. Incluso hemos hecho talleres de cocreación con algunos de nuestros partners con muy buenos resultados". "Cuando la relación es de confianza se pueden construir cosas muy bonitas, aportando conocimiento y expertise por ambas partes para personalizar los productos y llegar mejor a cada asegurado", enfatizan.

Respecto al impacto que la ampliación de servicios personalizados puede tener sobre la rentabilidad de las empresas de asistencia, los expertos coinciden en que no tiene por qué suponer un riesgo si se gestiona de forma coordinada.

Eso sí, desde IMA Ibérica advierten que la clave está en definir correctamente los costes, los tiempos y los recursos necesarios. "Cuando ambas partes colaboran con un enfoque constructivo y orientado al cliente, el modelo se vuelve sostenible y permite incluso reforzar el valor estratégico de la asistencia dentro del ecosistema asegurador", subrayan.

En este contexto, la personalización de los seguros se perfila no solo como una palanca de diferenciación comercial para las aseguradoras, sino también como una oportunidad para que las compañías de asistencia consoliden su papel como socios estratégicos, aportando conocimiento operativo y contribuyendo a diseñar servicios más ajustados a las necesidades reales de los asegurados.