

PART 2

Diferenciarse a través de la Seguridad Vial

Cree ofertas únicas de seguros de automóviles que retengan a los mejores conductores y reduzcan los accidentes.



**Developing Connected Insurance
Value Propositions in Europe**

2023-2024



Introducción: Un Sector Asegurador en Transformación

El sector asegurador español de automóviles atraviesa un momento decisivo. En un mercado cada vez más competitivo, donde los clientes comparan y cambian con facilidad, la diferenciación ya no es opcional, sino una necesidad estratégica. Al mismo tiempo, la seguridad vial se ha convertido en una preocupación creciente: el aumento de la siniestralidad, la conducción distraída y el coste social y económico de los accidentes ponen bajo presión la rentabilidad de las carteras.

En este contexto, los seguros conectados emergen como la herramienta que permite a las aseguradoras destacar frente a la competencia y, al mismo tiempo, contribuir activamente a salvar vidas. Gracias a los datos telemáticos y la interacción digital, es posible influir en los hábitos de conducción, reducir la frecuencia de accidentes y ofrecer experiencias de cliente más seguras, personalizadas y transparentes.

1. El Desafío de la Confianza y la Adopción de Tecnología en el Mercado Ibérico

Una de las barreras al seguro conectado en España es la reticencia de los consumidores a instalar aplicaciones móviles y, en particular, a compartir datos sensibles como los hábitos de conducción y los trayectos. Esta preocupación por la privacidad es un factor clave: un [estudio de la FIA de 2015, con participación del RACC](#), reveló que el 94% de los conductores españoles estaba preocupado por la protección de sus datos personales generados por los coches conectados. Más recientemente, un [estudio de Deloitte de 2024](#) indicó que solo el 19% de los conductores españoles estaría dispuesto a compartir datos con concesionarios y el 13% con fabricantes, con un 21% reacio a compartir datos de ubicación y uso de servicios conectados.

A pesar de esta reticencia inicial, existe una clara disposición a compartir información **si se percibe un valor añadido tangible y beneficios directos**. Alrededor del [70% de los conductores españoles se muestra dispuesto](#) a compartir datos personales y del vehículo para recibir alertas sobre el estado del coche y su mantenimiento, actualizaciones de seguridad vial, información de tráfico y rutas alternativas.

De hecho, [el 96% de los usuarios considera que tener más control sobre su información personal](#) ayudaría a tener más confianza en la interacción online con empresas y entidades públicas. Además de eso, basta con tener un móvil y acceder a apps como Google Maps y Waze para ya estar compartiendo los mismos datos que tanto dicen temer compartir.

Los seguros conectados ofrecen medios efectivos para superar esta barrera de confianza:



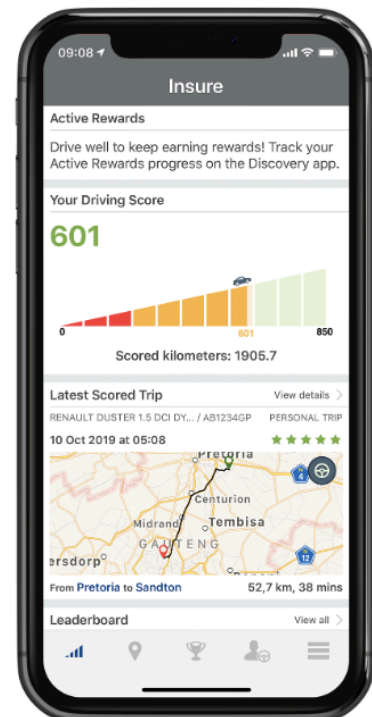
- Beneficios Tangibles y Directos: Los programas de seguros conectados permiten ofrecer primas más justas y personalizadas, recompensando la buena conducción. El programa *Eco-Score* de LAQO en Croacia, por ejemplo, ha demostrado ahorros significativos en combustible, con un promedio de 440 € anuales para los conductores más eficientes.
- Seguridad y Tranquilidad: La detección de accidentes y la asistencia automatizada son características altamente valoradas por los asegurados. Datos de Cambridge Mobile Telematics (CMT) indican que más del 90% de los conductores optan por mantener las funciones de asistencia en caso de accidente en la aplicación de su aseguradora una vez que se les presenta. Esto no solo proporciona tranquilidad, sino que también garantiza una respuesta rápida y eficaz en momentos críticos.
- Experiencia Personalizada y Transparente: al recibir recomendaciones claras y comprensibles sobre la conducción segura a través de la App, los asegurados pueden entender cómo su comportamiento influye en su riesgo y, por ende, en su prima. Esto fomenta una relación de confianza basada en la transparencia y el beneficio mutuo, transformando la percepción de la recopilación de datos de una intrusión a un servicio de valor.

Caso Práctico: Discovery (Sudáfrica)

Discovery lanzó un programa de precios dinámicos que evalúa cinco comportamientos claves de conducción en tiempo real: aceleración, frenado, curvas, exceso de velocidad y uso del teléfono. Estas métricas se incorporan directamente a un modelo que ajusta las primas y otorga recompensas, convirtiendo la conducción segura en un valor inmediato y tangible, que hace que los conductores quieran utilizar la aplicación.

Los conductores que mantienen hábitos seguros pueden obtener un reembolso en combustible de aproximadamente €80 al año. La interacción semanal mantiene a los conductores conectados e involucrados, reforzando un comportamiento más seguro mediante retroalimentación oportuna e incentivos.

Al vincular el rendimiento de conducción directamente con los precios, Discovery ofrece descuentos de hasta un 30% en comparación con los modelos tradicionales. El impacto es evidente: reducción de la frecuencia de accidentes y de las tasas de mortalidad, junto con una suscripción más precisa y flexible.





2. El Preocupante Aumento de la Siniestralidad Vial y la Conducción Distraída en España

España, al igual que muchos otros países, enfrenta un desafío persistente en seguridad vial. [El año 2024 ha registrado un preocupante aumento](#) en las muertes por tráfico, especialmente en carreteras interurbanas. En la provincia de Alicante, por ejemplo, [las muertes viales aumentaron un 21% en 2024](#) en comparación con el año anterior. El coste de los accidentes de tráfico se quedó en [398 millones de euros en 2024](#).

Uno de los factores más significativos que contribuyen a estos accidentes es la **conducción distraída**. Según datos de la DGT de noviembre de 2022, las distracciones al volante son [la causa de más del 30% de los accidentes](#) en España. Las [campañas de la DGT de octubre de 2024](#) han puesto el foco en este problema, señalando que el uso del teléfono móvil es la distracción sancionable más frecuente.

Un [estudio de AXA de 2025](#) revela que hasta el 62,8% de los españoles utiliza el móvil mientras conduce, y el 17,2% lo consulta varias veces durante la conducción. El uso del móvil al volante multiplica por cuatro el riesgo de accidente, equiparándose a la conducción bajo los efectos del alcohol.

Cómo los Seguros Conectados Contribuyen a una Mayor Seguridad Vial

Los seguros conectados ofrecen una solución proactiva para mejorar la seguridad vial:

Análisis del comportamiento en tiempo real: La solución móvil proporciona a las aseguradoras una comprensión integral y en tiempo real del riesgo del conductor, analizando factores clave como la aceleración, frenadas bruscas, uso del teléfono y velocidad.

Influencia en el comportamiento: Los programas conectados permiten medir, influir y mejorar los hábitos de conducción a largo plazo. Análisis de CMT demuestran que los conductores que utilizan una aplicación de seguro conectado tienen un menor riesgo de sufrir accidentes.

Reducción de la siniestralidad: La implementación de estos programas se traduce en una menor frecuencia de accidentes. Un ejemplo notable es el programa *YouDrive* de Direct Assurance en Francia, que logró una reducción del 31% en la frecuencia global de siniestros.



Caso Práctico: YouDrive (Direct Assurance)

En Francia, el programa YouDrive de Direct Assurance, lanzado en 2015, ilustra la eficacia de este enfoque. Inicialmente diseñado para conductores jóvenes, recompensa la buena conducción con descuentos mensuales y primas reducidas.

YouDrive ha registrado una reducción del 22% en la frecuencia de siniestros entre los conductores jóvenes. Desde su extensión a todos los grupos de edad, el programa ha logrado incluso una disminución general del 31% en la frecuencia de siniestros.

Si bien se reconoce la influencia de la selección positiva, la aseguradora ha observado una clara correlación entre una mejor puntuación de conducción y una reducción de siniestros. Además, YouDrive ha registrado tasas de siniestros con lesiones corporales graves particularmente bajas, lo que pone de relieve la capacidad de las aseguradoras para refinar la selección de riesgos y mejorar el rendimiento de su cartera.



3. La Escalada de Costos: Fraudes y Reparaciones

Las aseguradoras españolas se enfrentan a una presión creciente sobre sus márgenes debido a la escalada de costos. Las primas de los seguros de coche aumentaron significativamente en 2024, con [incrementos del 15%](#). Esto se traduce en un promedio de 902,60 euros al año para los asegurados. Estos aumentos se deben a la inflación y el encarecimiento de los costos de reparación.

El fraude es otro factor que impacta directamente en la rentabilidad. La tasa de fraude al seguro en España alcanzó el 1.97% en 2024, con el ramo de automóviles concentrando más del 56% de los casos. Preocupa que el 15% de los conductores españoles admite que podría participar en un fraude, y un 10% podría fingir una lesión para obtener un beneficio. El costo promedio de un intento de fraude es de 556 euros.

Cómo los Seguros Conectados Mitigan estos Costos

Los seguros conectados ofrecen herramientas poderosas para controlar y reducir costos:

Detección y Prevención del Fraude: La información de los datos de conducción permite validar las declaraciones de siniestros, comparar estimaciones de reparación e identificar accidentes simulados. Esto aporta ventajas significativas e inmediatas en la lucha contra el fraude oportunista y la prevención del fraude en la suscripción.



Gestión Eficiente de Siniestros: Productos como *DriveWell® Crash & Claims* optimizan las operaciones de gestión de reclamaciones, permitiendo a las aseguradoras ahorrar entre 400 € y 1.500 € por reclamación. Esto se logra mediante el aumento de los avisos de siniestro digitales (eFNOL), la agilización de la investigación de los hechos y la prevención de ineficiencias en el proceso.

Mejor Evaluación del Riesgo: Al tener una visión más precisa del comportamiento del conductor, las aseguradoras pueden ajustar sus modelos de tarificación para reflejar el riesgo real, mejorando la rentabilidad del portfolio y la sostenibilidad del negocio.

Caso Práctico: HUK-COBURG (Alemania)

Una de las aseguradoras de automóviles más grandes de Alemania, ha lanzado un innovador servicio de seguro conectado. Esta innovadora solución simplifica la notificación de accidentes y ya está disponible en toda Alemania. Cuando se detecta una colisión, envía una notificación directamente a la aseguradora. A continuación, se guía a los clientes a través del proceso de notificación mediante la aplicación “HUK Mi Coche”, lo que les permite presentar una reclamación de forma rápida y eficiente desde el lugar del accidente.



[Haga clic en la imagen para reproducir el vídeo.](#)

La aplicación transmite automáticamente los datos clave del accidente, como la ubicación y la hora. Los conductores pueden complementar esta información proporcionando detalles adicionales sobre el incidente, subiendo fotos de los daños e incluyendo información sobre las demás partes implicadas. Esto elimina retrasos y garantiza que la reclamación al seguro se tramite con prontitud. En accidentes graves, el sistema acciona servicios de emergencia.



4. Atraer, Retener y Fidelizar Conductores en un Mercado Competitivo

En un mercado donde los clientes pueden cambiar de aseguradora con facilidad gracias a los comparadores online, atraer y retener a los conductores, y lograr su compromiso con la marca, es un desafío constante. La baja utilización de las aplicaciones móviles de seguros es un problema, aunque los asegurados reconozcan su importancia.

Facto es que las aseguradoras que sean las primeras en utilizar estas nuevas tecnologías serán las que van a retener los mejores conductores, formando carteras más rentables, mientras los peores riesgos quedarán para las que tarden en adoptar estas medidas.

Los Seguros Conectados como Palanca Clave para la Fidelización y el *Engagement*:

Estos son los principales puntos que muestran como los seguros conectados son una herramienta estratégica para mejorar la relación con el cliente:

Programas de Recompensas y Personalización: Motivar la participación de los conductores a través de recompensas, concursos y desafíos basados en eventos de riesgo específicos es una estrategia efectiva. El programa *Vitality Drive* de Discovery Insure en Sudáfrica, por ejemplo, ha logrado que los asegurados más recompensados reduzcan los eventos de conducción de riesgo en más del 40% y mejoren su puntuación de conducción segura en un 30%.

Mayor *Engagement* con la Aplicación: Al ofrecer servicios de valor añadido como la detección de accidentes, la asistencia en carretera o el *Eco-Score*, la frecuencia de uso de la aplicación aumenta. LAQO en Croacia logró que más del 90% de sus clientes visiten la aplicación al menos una vez por semana.

Mejora de la Experiencia del Cliente: La asistencia proactiva en caso de siniestro, como la que ofrece Progressive con su programa Snapshot, mejora drásticamente la satisfacción del cliente. Los conductores que utilizan la asistencia en accidentes de CMT otorgan un NPS promedio de 80, muy superior al promedio de 41 para las aseguradoras.

Nuevas Oportunidades de Negocio: La mayor interacción a través de la aplicación permite multiplicar los puntos de contacto con los clientes, abriendo puertas para oportunidades de venta cruzada y venta adicional.

Caso Práctico: LAQO (Croacia)

En Croacia, donde la tasa de accidentes de tráfico es particularmente alta (2,5 veces superior a la de Italia), la seguridad vial es una preocupación fundamental para las aseguradoras. LAQO, la primera aseguradora croata exclusivamente online, ha integrado las funciones de Seguros Conectados para mejorar tanto el riesgo al volante como la experiencia del cliente.

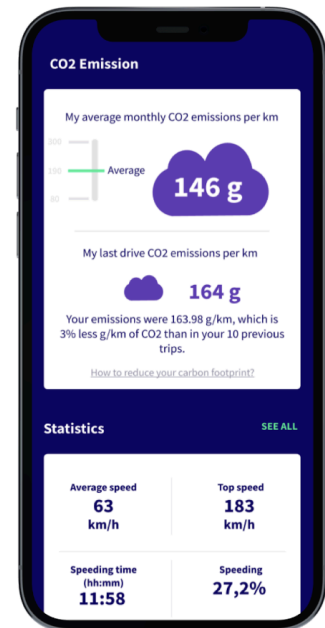


Al ofrecer retos de conducción, feedback en tiempo real y herramientas de evaluación de riesgos, LAQO ha logrado involucrar a **más del 40% de sus clientes**, influyendo significativamente en el comportamiento del conductor.

Para ir más allá, LAQO ha lanzado la función "Eco-Score" que ayuda a los conductores a comprender el impacto de sus hábitos de conducción en el consumo de combustible y la huella de carbono, comparándolos con vehículos similares.

Los resultados demuestran la eficacia de este programa:

- Desde su lanzamiento, los clientes de LAQO han **mejorado su puntuación de riesgo al volante en un promedio del 5%**.
- En 2023, **más del 90 % de los clientes utilizaron la aplicación** al menos una vez a la semana. Los conductores con mejor rendimiento según el Eco-Score ahorraron una media de **440€ al año** en consumo de combustible.



Al fomentar la prevención, las aseguradoras no solo promueven una conducción más segura, sino que también crean valor sostenible para sus clientes y su bolsillo. Al reducir la frecuencia de siniestros, aumentan su rentabilidad y fidelizan a sus clientes.

Conclusión: El Futuro Conectado del Seguro en España

La adopción de seguros conectados no es solo una tendencia tecnológica, sino una necesidad estratégica para las aseguradoras españolas que buscan mantener su competitividad y rentabilidad en un entorno en constante evolución.

Al abordar directamente los puntos de dolor clave del mercado —desde la reticencia a compartir datos hasta la escalada de costos y la necesidad de fidelizar clientes—, los seguros conectados ofrecen una solución integral y sostenible. Permiten a las aseguradoras mejorar su rentabilidad, optimizar la gestión de riesgos y, lo que es más importante, contribuir activamente a la creación de carreteras más seguras para todos en España.

También otro punto clave del seguro conectado es facilitar la **diferenciación**: al utilizar nuevos criterios para tratar el riesgo, es posible desarrollar nuevos productos y/o dar nuevo enfoque a productos existentes, aumentando el número de ofertas con alto valor añadido, permitiendo que la aseguradora tenga destaque y relieve en relación a la competencia.

Aquellas aseguradoras que abracen esta transformación digital estarán mejor posicionadas para liderar el futuro del sector, construyendo relaciones más sólidas y transparentes con sus asegurados.