

“Seguro, asistencia y tecnología: la fórmula para una vida más ágil”

Borja Díaz Managing Director Iberia y consejero delegado

Allianz Partners impulsa un modelo integrado que combina seguro, asistencia y tecnología para ofrecer servicios más ágiles, preventivos y centrados en la experiencia del cliente

Allianz Partners es uno de los líderes globales en soluciones de seguro y asistencia, con presencia en más de 75 países. Su modelo combina tecnología, talento especializado y servicios integrados que cubren principalmente movilidad, hogar, salud, ciberprotección y viaje. La compañía impulsa un enfoque basado en la anticipación, la eficiencia y la experiencia del cliente, apoyándose en innovación continua, inteligencia artificial y alianzas estratégicas. El objetivo de la compañía es el de acompañar a personas, empresas y socios aseguradores con soluciones que protejan, prevengan y resuelvan imprevistos de manera ágil y fiable.

El modelo operativo de Allianz Partners integra seguro y asistencia. ¿Cómo cambia esto la experiencia del cliente y la eficiencia del sector?

Hemos apostado por un modelo integrado porque creemos que es esencial simplificar la vida a nuestros clientes. ¿Qué significa esto en la práctica? Que eliminamos las fricciones que históricamente han hecho que la experiencia del cliente sea lenta y compleja. Hoy, cuando ocurre un imprevisto, el cliente no tiene que explicar su caso varias veces ni esperar a que diferentes actores se coordinen. Desde una única plataforma, activamos una solución completa que combina seguro y asistencia en un solo flujo operativo.

Este modelo mejora radicalmente la experiencia del cliente: más rapidez, más transparencia y más control para el cliente. Y, al mismo tiempo, nos permite reducir tiempos, evitar duplicidades y gestionar los recursos de forma mucho más ágil y precisa.

La IA conversacional, la automatización y el autoservicio digital están redefiniendo la asistencia. ¿Cómo está transformando esta nueva capa digital vuestra forma de operar?

El cliente actual exige servicios digitalizados y hoy más del 40% de las gestiones —desde partes del hogar hasta asistencia en carretera— ya se realizan de forma digital. Herramientas como voicebots, WhatsApp, autoservicio y, más recientemente, agentes de IA permiten resolver necesidades al instante, sin esperas y con visibilidad en tiempo real. En Allianz Partners llevamos años preparándonos para este cambio y hoy forma parte natural de nuestra operativa. En cuatro años hemos duplicado el tamaño de la compañía en España y nos hemos consolidado como líderes del mercado gracias a la adopción temprana de tecnología y nuevos modelos operativos que elevan la experiencia del cliente —con mejoras de calidad superiores al 30%— y refuerzan la confianza de nuestros socios. Esta capa digital nos hace más rápidos, precisos y capaces de ofrecer soluciones integradas que combinan seguro y asistencia en un único flujo. Nuestro objetivo es seguir liderando la inversión tecnológica para marcar rumbo en todos nuestros segmentos.

¿Cuáles son las claves que han permitido vuestro crecimiento sostenido?

Nuestro crecimiento sostenido se debe a una estrategia clara basada en tres pilares. El primero es el refuerzo constante de nuestra propuesta de valor: no solo mantenemos lo que funciona, sino que innovamos en movilidad, hogar, salud y viaje con soluciones como eficiencia energética, protección ante ciberriesgos o micromovilidad. Llevamos más de cinco años anticipándonos al mercado, ampliando capacidades y mejorando servicios, lo que nos ha permitido crecer de forma relevante y rentable.

El segundo pilar es la eficiencia operativa: hemos rediseñado procesos, escalado soluciones y optimizado cada etapa para gestionar más volumen con mayor calidad.

Y el tercero es la tecnología orientada al cliente, incorporando herramientas digitales, inteligencia artificial y automatización para



“Este modelo mejora radicalmente la experiencia del cliente: más rapidez, más transparencia y más control para el cliente”

“Nuestra meta es clara: transformar la protección en una experiencia ágil, digital y sin fricciones”

acelerar la resolución de incidencias y ofrecer una experiencia más transparente y eficiente.

La movilidad está cambiando del vehículo al usuario. ¿Cómo está adaptando Allianz Partners sus soluciones a estos nuevos patrones de desplazamiento y hábitos urbanos?

El cambio en la movilidad está cada vez más consolidado: menos desplazamientos urbanos por el teletrabajo, más movimientos de media y larga distancia y un auge de la movilidad compartida. Esto

nos lleva a un seguro más centrado en la persona y no solo en el vehículo. Estamos desarrollando soluciones flexibles basadas en el uso real, acompañando al usuario en cualquier modo de transporte: coche propio o compartido, patinete, bicicleta, tren o avión. Lo logramos combinando asistencia capilar, digitalización e integración con nuevos ecosistemas para ofrecer protección donde esté el cliente.

La transición hacia la movilidad eléctrica exige nuevas capacidades técnicas y una mayor coordinación con fabricantes. ¿Qué papel queréis jugar en este nuevo ecosistema?

En Allianz Partners hemos sido pioneros en asistir este tipo de vehículo; no se trata solo de remolcar un coche. Diagnosticar una batería, activar una recarga in situ o aplicar protocolos seguros exige conocimiento especializado y coordinación. Por eso trabajamos estrechamente con los fabricantes, que conocen sus plataformas, mientras nosotros aportamos experiencia operativa. También colaboramos con una red de proveedores profesionalizada y preparada para las últimas tendencias, gracias a formación continua y alianzas con actores como Empresas por la Mo-

vilidad Sostenible. Nuestro objetivo es claro: ser el socio que hace que la movilidad sostenible funcione en la vida diaria.

¿Cómo está evolucionando la asistencia doméstica en un contexto en el que anticiparse al daño es tan importante como repararlo?

El hogar vive una transformación profunda. Los eventos climáticos extremos —inundaciones, tormentas, incendios— son cada vez más frecuentes y ya no basta con una gestión reactiva: se necesita prevención. Gracias a los datos, la inteligencia artificial y los sensores, podemos anticiparnos mediante alertas predictivas, herramientas como GloRIA y tecnologías que detectan incidentes antes de que se agraven. Y cuando ocurren, actuamos de forma rápida e integral: reparación inmediata, alojamiento temporal y apoyo médico o psicológico. La asistencia del futuro combina prevención, protección y acompañamiento para que las personas se sientan seguras siempre.