



José María Lucas, consejero delegado de Tuio.

Tuio: “Ya gestionamos el 98% de las pólizas sin ayuda humana”

M. Juste. Madrid

La IA se ha convertido en el pilar fundamental de la compañía de seguros Tuio. Durante el XVII Encuentro Financiero EXPANSIÓN-KPMG, el consejero delegado de la compañía, José María Lucas, expuso cómo ha integrado la IA como parte central de su ADN corporativo.

Según Lucas, Tuio nació como una solución para intentar acercar la industria de los seguros a los usuarios más jóvenes y digitales, y gracias a la IA lo están consiguiendo.

El avance en sus cuatro años de vida ha sido tal, que actualmente Tuio “gestiona más del 98% de sus pólizas sin intervención humana, aunque sí es necesario un humano, siempre hay disponibles”. Las cifras son claras. La aseguradora ha reducido el coste por conversación de atención al cliente de 3,20 euros a 19 céntimos.

En la optimización de siniestros y detección de fraude, Tuio ha centrado sus esfuerzos en el hogar. A través de sistemas avanzados de tramitación digital, la compañía analiza el contexto global de cada caso, datos de navegación y patrones de información interconectados. Esta capacidad ha permitido reducir un 21% los costes medios en siniestros de daños por agua y multiplicar por cuatro la detección de fraude.

A pesar de la elevada automatización en las decisiones operativas cotidianas, Lucas remarcó que el factor humano sigue siendo insustituible. Aquellas resoluciones “con mayor impacto económico o de potencial perjuicio para el usuario exigen siempre un tramitador humano”.