

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

Subscripció Digital per a Asseguradores a Andorra

Com les asseguradores andorranes poden digitalitzar la contractació de pòlisses, el peritatge i el portal client en un mercat regulat per l'AFA i transformat per la nova Llei 29/2025 de contractes d'assegurança.

andorradev.com · info@andorradev.com

Un mercat regulat que encara signa pòlisses en paper

El sector assegurador andorrà opera sota la supervisió de l'**AFA** (Autoritat Financera Andorrana), el regulador únic que cobreix tant banca com assegurances. El 2024, l'AFA va realitzar **6 inspeccions específiques a asseguradores (AFA)**, la qual cosa confirma un supervisor actiu en un mercat petit. I el desembre de 2025, el Consell General va aprovar la **Llei 29/2025 de contractes d'assegurança**, una nova normativa que actualitza les regles del joc per a contractació, obligacions de transparència i drets de l'assegurat ([Diari d'Andorra](#)).

L'ecosistema local combina **asseguradores autòctones** (ACA Segurs, Vital Seguro, Assegur, Andbank Assegurances) amb **delegacions de grans grups espanyols i francesos** (AXA, Generali, FIATC, Occident). Un segment rellevant és l'**assegurança de salut complementària a la CASS** (Caixa Andorrana de Seguretat Social), amb primes d'entre **50 i 100 EUR mensuals** que la majoria de residents contracta per cobrir el copagament del sistema públic.

Digitalització a mitges: comparadors sí, processos no

El mercat ja ha donat un primer pas digital amb actors com **Totsegur**, un comparador d'assegurances andorrà que inclou **signatura digital** en el seu flux de contractació ([Totsegur](#)). I en el costat del peritatge, **Vanadis** ha introduït el **videoperitatge** com a alternativa a la inspecció presencial. Però aquests són casos aïllats, no la norma.

La realitat de la majoria d'asseguradores locals és diferent. La contractació continua requerint **visita presencial** per a la signatura. El peritatge de sinistres es fa in situ amb un perit que es desplaça, fotografia els danys i omple un informe manual. I el "portal del client" es limita, quan existeix, a un PDF amb les condicions de la pòlissa i un telèfon d'atenció.

Per a un país de **79.000 habitants**, el tracte personal ha estat suficient durant dècades. Però la competència d'asseguradores espanyoles i franceses amb apps, signatura remota i parts de sinistre en 5 minuts està canviant les expectatives. Especialment dels **nous residents** (empresaris, professionals tech, esportistes) acostumats a gestionar-ho tot des del mòbil.

Tres colls d'ampolla que costen pòlisses

Contractació presencial en un mercat digital. Quan un resident pot contractar una assegurança de llar amb AXA Espanya en 10 minuts des del seu mòbil, demanar-li que acudeixi a una oficina a Andorra la Vella per signar un paper és una fricció que genera abandonaments. Cada pas addicional en el procés de contractació redueix la conversió.

Peritatge manual i lent. Un sinistre d'auto o llar que tarda 15 dies a peritar-se perquè s'ha de coordinar l'agenda d'un perit presencial és inacceptable per a un assegurat que veu com a Espanya la mateixa gestió es resol amb fotos des del mòbil i videotrucada. La nova Llei 29/2025 reforça els drets de transparència i agilitat, cosa que augmenta la pressió sobre els processos lents.

Portals client inexistent o limitats. L'assegurat vol veure les seves pòlisses actives, descarregar rebuts, obrir un part de sinistre, modificar cobertures i xatejar amb el seu agent, tot

des d'una pantalla. La majoria d'asseguradores andorranes no ofereixen res d'això digitalment.

Què digitalitzar primer (i com)

Journey de contractació 100 % digital. Formulari progressiu, càlcul de prima en temps real, selecció de cobertures amb explicació clara, signatura digital certificada i emissió instantània. Compatible amb la Llei 29/2025 des del primer dia. L'objectiu: que contractar una assegurança a Andorra trigui menys de **10 minuts** des de qualsevol dispositiu.

Videoperitatge i gestió digital de sinistres. L'assegurat obre un part des del seu mòbil: fotos, descripció, geolocalització. Si el sinistre ho requereix, videotrucada amb el perit en lloc d'esperar 15 dies. Seguiment de l'estat en temps real amb notificacions automàtiques.

Portal client amb Customer 360. Dashboard personal amb pòlisses, rebuts, historial de sinistres i xat directe amb l'agent. Alertes proactives de venciment i nous productes rellevants. En **ES, CA i FR** perquè el mercat andorrà ho exigeix.

Compliment AFA integrat. Registre automàtic de consentiments, traçabilitat de cada interacció, auditoria de processos. L'AFA inspecciona, i un sistema digital amb logs complets és la millor defensa davant qualsevol requeriment.

La Llei 29/2025 és una oportunitat, no només una obligació

Les asseguradores que digitalitzin primer la seva contractació i la seva gestió de sinistres no només compleixen amb la nova normativa, sinó que capturen el client que avui se'n va a AXA digital o Generali online perquè li resulta més còmode. A AndorraDev desenvolupem portals de contractació digital, sistemes de gestió de sinistres i àrees de client per a asseguradores a Andorra. Si vols que el teu procés de subscripció deixi de dependre del paper i la visita presencial, [parlem-ne](#).

PARLEM DEL TEU PROJECTE

andorradev.com/contacte

info@andorradev.com