ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

Suscripcion Digital para Aseguradoras en Andorra

Cómo las aseguradoras andorranas pueden digitalizar la contratación de pólizas, el peritaje y el portal cliente en un mercado regulado por la AFA y transformado por la nueva Ley 29/2025 de contratos de seguro.

andorradev.com · info@andorradev.com

Un mercado regulado que todavía firma pólizas en papel

El sector asegurador andorrano opera bajo la supervisión de la **AFA** (Autoritat Financera Andorrana), el regulador único que cubre tanto banca como seguros. En 2024, la AFA realizó **6 inspecciones específicas en aseguradoras** (AFA), lo que confirma un supervisor activo en un mercado pequeño. Y en diciembre de 2025, el Consell General aprobó la **Ley 29/2025 de contratos de seguro**, una nueva normativa que actualiza las reglas del juego para contratación, obligaciones de transparencia y derechos del asegurado (Diari d'Andorra).

El ecosistema local combina **aseguradoras autóctonas** (ACA Segurs, Vital Seguro, Assegur, Andbank Assegurances) con **delegaciones de grandes grupos españoles y franceses** (AXA, Generali, FIATC, Occident). Un segmento relevante es el **seguro de salud complementario a la CASS** (Caixa Andorrana de Seguretat Social), con primas de entre **50 y 100 EUR mensuales** que la mayoría de residentes contrata para cubrir el copago del sistema público.

Digitalización a medias: comparadores sí, procesos no

El mercado ya ha dado un primer paso digital con actores como **Totsegur**, un comparador de seguros andorrano que incluye **firma digital** en su flujo de contratación (Totsegur). Y en el lado del peritaje, **Vanadis** ha introducido el **videoperitaje** como alternativa a la inspección presencial. Pero estos son casos aislados, no la norma.

La realidad de la mayoría de aseguradoras locales es diferente. La contratación sigue requiriendo **visita presencial** para la firma. El peritaje de siniestros se hace in situ con un perito que se desplaza, fotografía los daños y rellena un informe manual. Y el "portal del cliente" se limita, cuando existe, a un PDF con las condiciones de la póliza y un teléfono de atención.

Para un país de **79.000 habitantes**, el trato personal ha sido suficiente durante décadas. Pero la competencia de aseguradoras españolas y francesas con apps, firma remota y partes de siniestro en 5 minutos está cambiando las expectativas. Especialmente de los **nuevos residentes** (empresarios, profesionales tech, deportistas) acostumbrados a gestionar todo desde el móvil.

Tres cuellos de botella que cuestan pólizas

Contratación presencial en un mercado digital. Cuando un residente puede contratar un seguro de hogar con AXA España en 10 minutos desde su móvil, pedirle que acuda a una oficina en Andorra la Vella para firmar un papel es una fricción que genera abandonos. Cada paso adicional en el proceso de contratación reduce la conversión.

Peritaje manual y lento. Un siniestro de auto o hogar que tarda 15 días en peritarse porque hay que coordinar la agenda de un perito presencial es inaceptable para un asegurado que ve cómo en España la misma gestión se resuelve con fotos desde el móvil y videollamada. La nueva Ley 29/2025 refuerza los derechos de transparencia y agilidad, lo que aumenta la presión sobre los procesos lentos.

Portales cliente inexistentes o limitados. El asegurado quiere ver sus pólizas activas, descargar recibos, abrir un parte de siniestro, modificar coberturas y chatear con su agente, todo

desde una pantalla. La mayoría de aseguradoras andorranas no ofrecen nada de esto digitalmente.

Qué digitalizar primero (y cómo)

Journey de contratación 100 % digital. Formulario progresivo, cálculo de prima en tiempo real, selección de coberturas con explicación clara, firma digital certificada y emisión instantánea. Compatible con la Ley 29/2025 desde el primer día. El objetivo: que contratar un seguro en Andorra tarde menos de **10 minutos** desde cualquier dispositivo.

Videoperitaje y gestión digital de siniestros. El asegurado abre un parte desde su móvil: fotos, descripción, geolocalización. Si el siniestro lo requiere, videollamada con el perito en vez de esperar 15 días. Seguimiento del estado en tiempo real con notificaciones automáticas.

Portal cliente con Customer 360. Dashboard personal con pólizas, recibos, historial de siniestros y chat directo con el agente. Alertas proactivas de vencimiento y nuevos productos relevantes. En **ES, CA y FR** porque el mercado andorrano lo exige.

Cumplimiento AFA integrado. Registro automático de consentimientos, trazabilidad de cada interacción, auditoría de procesos. La AFA inspecciona, y un sistema digital con logs completos es la mejor defensa ante cualquier requerimiento.

La Ley 29/2025 es una oportunidad, no solo una obligación

Las aseguradoras que digitalicen primero su contratación y su gestión de siniestros no solo cumplen con la nueva normativa, sino que capturan al cliente que hoy se va a AXA digital o Generali online porque le resulta más cómodo. En AndorraDev desarrollamos portales de contratación digital, sistemas de gestión de siniestros y áreas de cliente para aseguradoras en Andorra. Si quieres que tu proceso de suscripción deje de depender del papel y la visita presencial, hablemos.

> **HABLEMOS DE TU PROYECTO**
>
> **andorradev.com/contacto**
>
> info@andorradev.com