

Premio San Francisco Javier
de Anacose en 2012

PymeSeguros

Revista online para corredores y corredurías

NÚMERO 123

MARZO 2023

www.pymeseguros.com

Visión de experto

Kike Ubeira, director técnico y administrador solidario de Tempu. "Creación de *pools* en Multirriesgos pymes"

Punto de encuentro

La mujer, ante el reto de ganar visibilidad y representatividad en el sector

Más a fondo

Los corredores, cada vez menos satisfechos con las aseguradoras

In situ

Contar con un equipo comercial que venda de forma híbrida

Jorge Antón, subdirector general de Fidelidade España

MULTIRRIESGOS mejorará su rentabilidad este año



La POSTVENTA como elemento diferenciador en el sector asegurador

Para los corredores es esencial que el cliente reciba un buen servicio postventa que ayude a fidelizarle. El coste, la calidad de servicio y la eficiencia en los procesos, son vasos comunicantes en los que hay que conseguir un equilibrio para dar un buen servicio de postventa. Todo eso, adquiere una dimensión exponencial en entornos inflacionistas como el que vivimos.

José Manuel Domínguez Mesa, director de Prestaciones de Pelayo

La postventa en el sector asegurador se ha convertido en uno de los elementos más diferenciadores y de mayor recorrido. Sobre todo, en determinados ramos como Automóviles y Hogar.

Por un lado, la gestión adecuada de los costes siniestrales y la eficiencia en los procesos de tramitación y valoración de los daños, son fundamentales para conseguir unos precios competitivos en los productos, que en gran medida están destinados a cubrir los gastos de adquisición y de siniestralidad. Por otro, la experiencia del cliente, cada vez más exigente e informado, cuando ha tenido un siniestro en su hogar o en su vehículo, es decisiva para asegurar una mayor retención de pólizas.

Estos tres elementos de la postventa, el coste, la calidad de servicio y la eficiencia en los procesos, son vasos comunicantes en los que hay que conseguir un difícil equilibrio con un nivel óptimo en los tres, dada la rigidez en el precio que ha existido en estos últimos años y que no ha hecho posible trasladar al mismo, los incrementos dados en estas variables.

Para ello, es fundamental aspectos clave, profundamente ligados: primero la consolidación de una red de proveedores, que se conviertan en socios de la aseguradora, que crezcan y sean rentables junto a ella. Segundo, la perfecta coordinación entre los anteriores y el resto de los actores que juegan un papel protagonista, fundamentalmente peritos y tramitadores. Y tercero, pero no menos importante, la aplicación de tecnologías avanzadas en los procesos de postventa. Sólo con un alto nivel en estos aspectos, tendremos costes competitivos y una experiencia de cliente satisfactoria. Todo ello, adquiere una dimensión exponencial en entornos inflacionistas como el actual, con incrementos en los IPC's históricos, actualizaciones al alza en el baremo de daños personales, las dificultades estructurales en la asistencia en carretera, la escalada en los costes de suministros y combustibles o la escasez y encarecimiento de materiales. En Pelayo estamos convencidos de la prioridad de estos elementos.

REPARTO DE BENEFICIOS

Actualizamos las tarifas de nuestros proveedores desde principios de año - todo lo que nos permite el nivel de precios de nuestros productos aceptado por el mercado- y seguiremos en esta línea durante todo el ejercicio. Sumado a lo anterior, estamos ofreciendo a nuestras redes ventajas en bienes y servicios que necesitan a un precio reducido fruto de negociaciones de mayores volúmenes para ayudarles a que también optimicen sus negocios.

Estamos invirtiendo en avances tecnológicos que nos permitan ganar en agilidad y calidad de servicio y que nos hagan mantener unos costes siniestrosales óptimos, para poder ofrecer unos precios ajustados a nuestros clientes.

En este sentido hemos realizado, entre otras, una inversión importante en un nuevo CRM (*Salesforce*) que es una pieza clave para el proceso de transformación digital para nuestros mediadores.

En la misma línea estamos participando en un proyecto de automatización de los procesos de verificación y valoración de daños del vehículo, analizando fotos y videos aplicando inteligencia artificial en la contratación de pólizas y en la peritación de autos con siniestro (www.perif.ai). El software está ya fun-



El nuevo CRM es una pieza clave para el proceso de transformación digital de los mediadores

cionando en nuestra red de talleres garantizados y podrá ser utilizado por nuestros clientes. Ambos dispondrán, en segundos, de una valoración de los daños que agiliza los procesos reduciendo en un mejor servicio y en una disminución de los costes.

En Pelayo consideramos prioritario la lucha contra el fraude. Unido a la pericia de nuestros equipos, hemos invertido en herramientas tecnológicas que potencien la detección del anterior, como motores predictivos que analizan diferentes variables y detectores, utilizando técnicas de *machine learning*, ofreciendo a nuestros tramitadores expertos los casos ponderados para la finalización de su análisis. El cambio de paradigma de combinar la detección con una prevención más potente es un reto para el sector.

Destacar también, las diferentes técnicas para agilizar la comunicación con el cliente, avanzando en un enfoque cada vez más digital - *voice, chat bot, autoservicio*-.

En definitiva, la utilización de nuevas tecnologías, la consolidación de una red de proveedores muy profesionalizados y asociados y, sobre todo, el oficio y solvencia de nuestros equipos de peritos y tramitadores harán que la postventa en el sector asegurador, sean la verdadera diferencia competitiva que maximice el binomio coste —y por lo tanto precio— y calidad de servicio para los clientes.

Ahorra hasta un 25%
en todos tus seguros.

pelayo

pelayo.com

