



**GESTIÓN
DE SINIESTROS**
LATAM 2020
EDICIÓN ONLINE

EVENET

Totalmente enfocado en el cliente

Felipe Rodríguez

25 de mayo de 2020



**SANCOR
SEGUROS**

CONSUMIDOR

Perfil del consumidor de seguros en Uruguay



CONSUMIDOR DE SEGUROS



Montevideo

Concentrado en Montevideo:
50% de la población.



Accesibilidad

Uruguay tiene la tasa de conexión a internet y banda ancha de hogares más alta de Latino América (94%). Cliente con acceso a más canales de información y mayor conocimiento de los productos. Clientes más “expertos” a la hora de contratar un seguro.



Fidelidad

Cliente con una marcada orientación al precio. En productos comoditizados como automóviles el cambio de compañía es habitual.

Proactivo

Explora en la web. Averigua con uno o más corredores. Confía en información que proviene de familiares y amigos, a lo que se le suman las redes sociales.



Corredor de seguros

Principal canal de contratación. Pero acceso a la información, los cambios de hábitos de consumidores y la tecnología hacen que la figura del corredor comience a ser cuestionada.



Inmediatez

Consumidor exigente.
Requiere respuestas
inmediatas. Menor
tolerancia a los errores.



CONSUMIDOR DE SEGUROS

LE DA

Importancia a las
Experiencias; si no están a la
altura de sus expectativas, son la
puerta de salida hacia la competencia.

Estrategia de servicios

Sancor Seguros

Producto de Automóviles

Cobertura de granizo, cobertura de cristales, variedad de productos, servicios adicionales auxilio mecánico, repuestos originales, abogados (Equipo Intervención Rápida)

Atención de siniestros

Call center 24x7 envío de móviles al lugar del accidente

Servicio de Grúas

Cobertura en el 100% del territorio nacional y Mercosur

Talleres mecánicos oficiales

Foco en la velocidad de reparación y entrega de coche sustituto



Algunas reflexiones previas al 2020...



En 2020 el **85%** de las interacciones NO requerirán representantes de atención HUMANOS

Gartner



En 2020 el **80%** de las organizaciones utilizarán CHATBOTS

Business Insider



En 2022 los bancos podrán AUTOMATIZAR hasta el **90%** de las interacciones con sus clientes

Juniper Research



El **40%** de las interacciones en el 2020 serán gestionadas por agentes inteligentes

Gartner

Llamando al Doctor

Llamando al Doctor

Dra. Gisela Mendez Pediatría

3:40 Cortar

Llamando al Doctor
un médico en tu celular

www.llamandoaldoctor.com

Llamando al Doctor

Llamando al Doctor

Dra. Ingrid Briggiler Ginecología y Obstetra

1:32 Cortar

SANCOR SEGUROS

Llamando al Doctor

¿Qué es?

Es un servicio que ofrece atención médica calificada e inmediata por videollamada, disponible las 24 horas, todos los días del año.

Llamando al Doctor

Llamando al Doctor es un médico en tu celular

Cuando te sentís mal o alguien de tu familia se siente mal, podés consultar al mejor cuerpo médico a través de una videollamada con tu celular, al instante y sin demoras. No importa

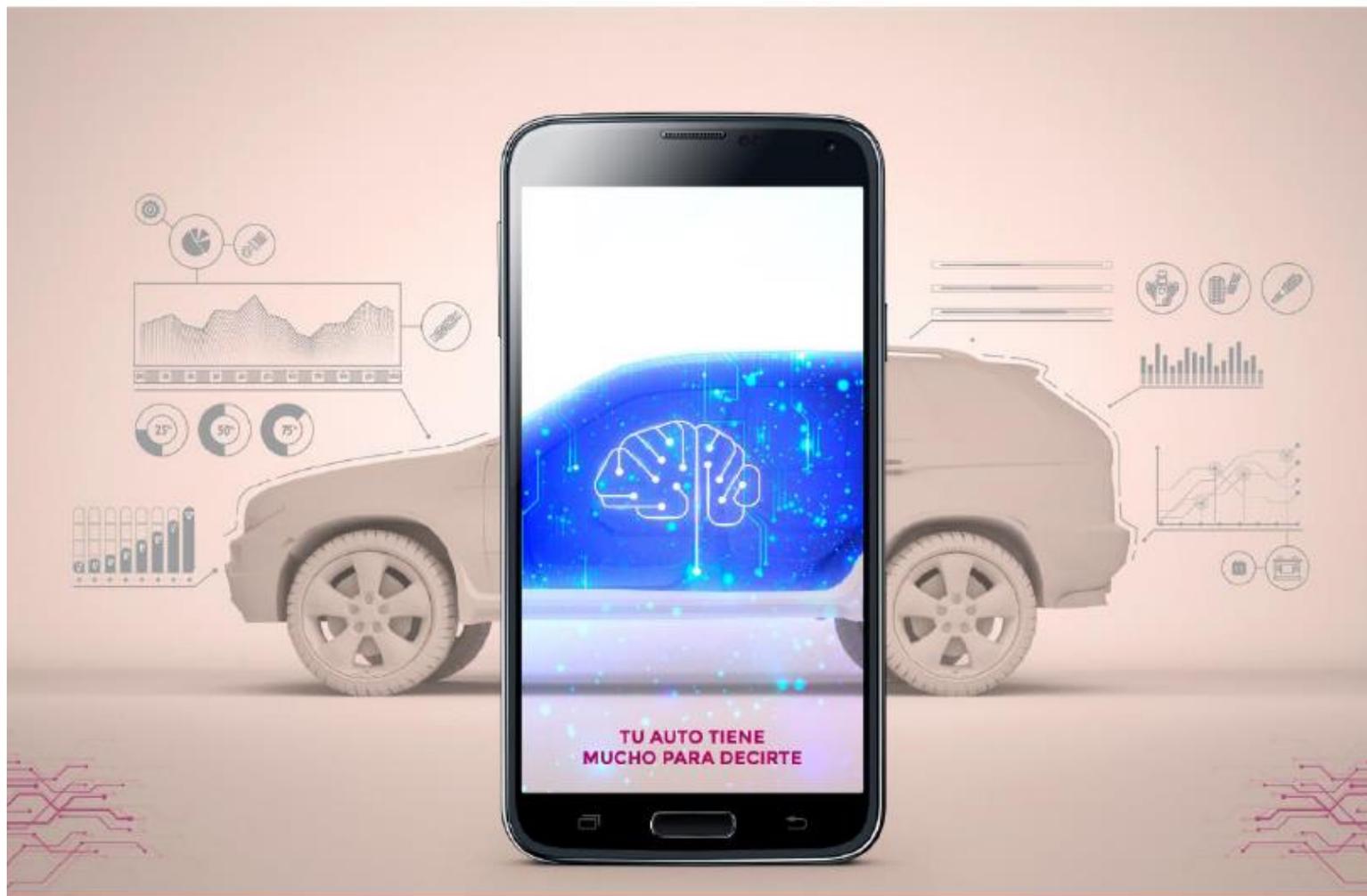
Hacé tu consulta sobre **#COVID-19**

UN DOCTOR EN TU CELULAR
LAS 24 HS ESTÉS DONDE ESTÉS

Download on the **App Store** ANDROID APP ON **Google play**

SANCOR SEGUROS





**TU AUTO TIENE
MUCHO PARA DECIRTE**

Con Auto Inteligente de Sancor Seguros, vos y tu auto van a hablar el mismo idioma.

Tres Pilares del Manual de atención al clientes en siniestros de automóviles



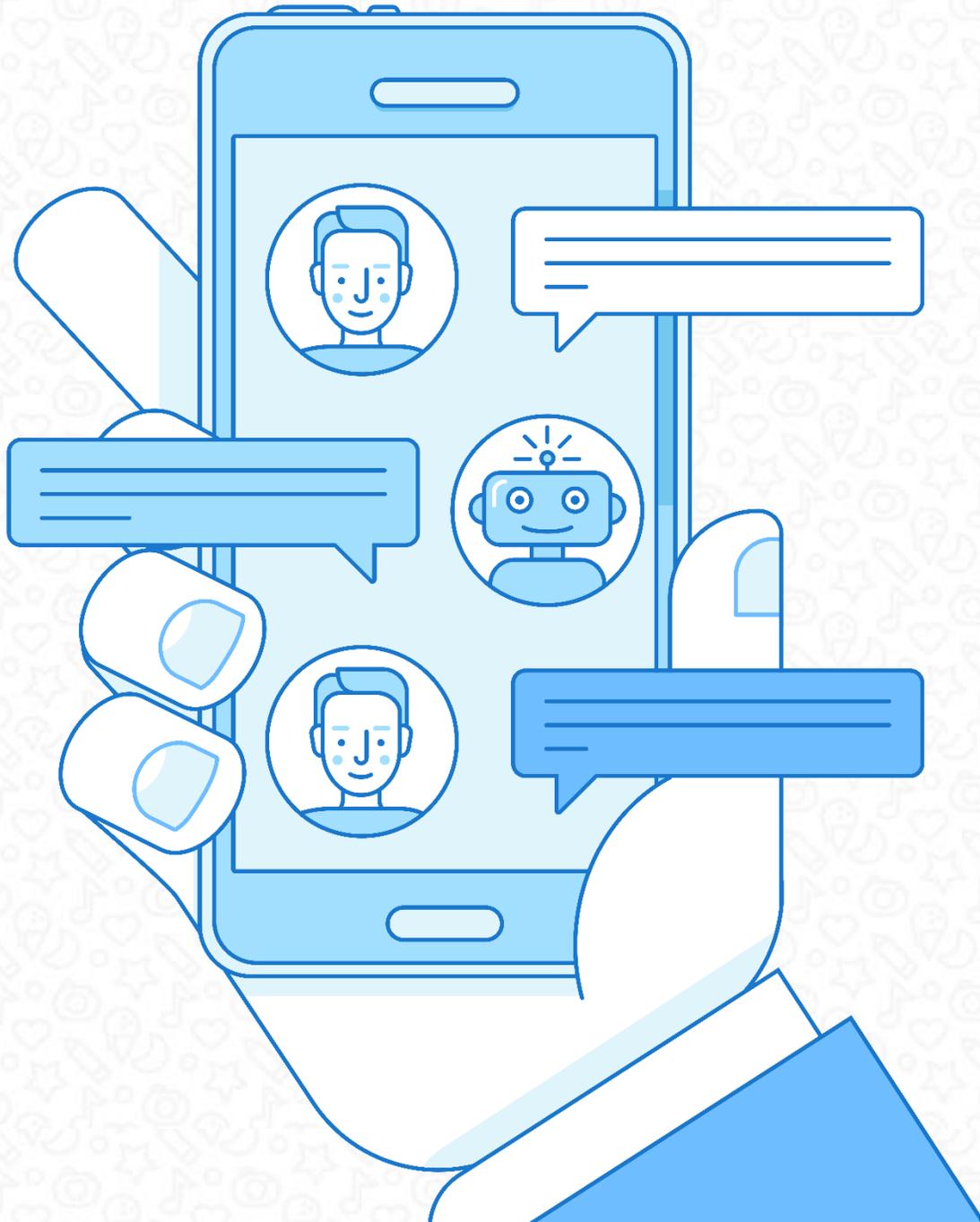
SALUDO



SONRISA



**ESTAR CERCA DEL CLIENTE
- PROCESO DE DENUNCIA
DE UN SINISTRO**



CHATBOT

10:02 ✓✓



Febrero:

Denuncias por Chatbot: 59%
No calificaron: 9%
Detractores: 3%
NPS: 82

Marzo:

Denuncias por Chatbot: 60%
No calificaron: 13%
Detractores: 0%
NPS: 93

Abril:

Denuncias por Chatbot: 80%
No calificaron: 14%
Detractores: 2%
NPS: 73



Denuncias de cristales ✓✓



Febrero:

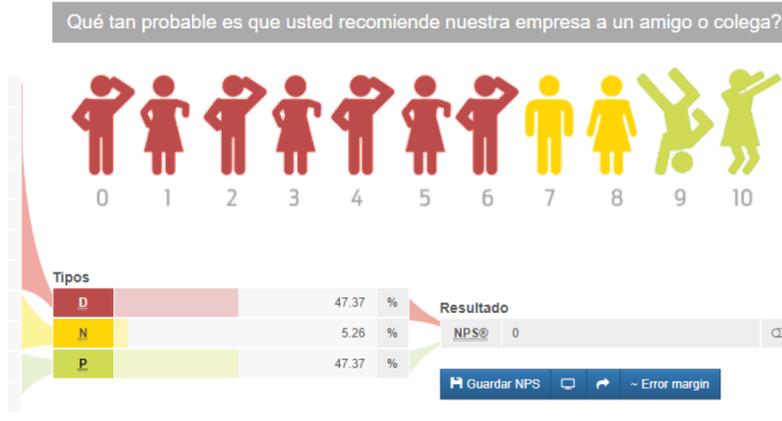
Solicitudes por Chatbot: 2%
No calificaron: 52%
Detractores: 13%
NPS: 48

Marzo:

Solicitudes por Chatbot: 2%
No calificaron: 46%
Detractores: 17%
NPS: 0

Abril:

Solicitudes por Chatbot: 2%
No calificaron: 42%
Detractores: 15%
NPS: 48



Solicitud de Grúas ✓✓





**CHATBOT
NUEVO SERVICIO
PARA TU CLIENTE**



093 334 000

En Sancor Seguros desarrollamos una nueva herramienta para que tus clientes puedan realizar la denuncia de cristales y granizo por Whatsapp. A su vez, podrán solicitar auxilio mecánico, consultar sobre productos y obtener información sobre su seguro. Escribiendo al **093 334 000** podrán realizar consultas las 24 hs del día, todos los días.



Obstáculos no
bloquean el
camino, son parte
de él.

