

IMAGEN DEL SEGURO

Fernando Pérez Jiménez

Noviembre 2007

IMAGEN DEL SEGURO

Cambios y Tendencias

- Desarrollo del mercado. Función social
- Nuevas formas de distribución
- Percepción de riesgos (inseguridad).
- Consumidor informado y más exigente
- Acceso a la información (reducir asimetrías)
- Utilización de la tecnología
- Autorregulación

IMAGEN DEL SEGURO

REPUTACIÓN Y NECESIDADES

- PRESTIGIO Y REPUTACION COMO NECESIDAD ORGANIZACIONAL
 - Mantener o mejorar
 - Credibilidad y confianza
 - Cultura corporativa
- NECESIDADES DE LOS CLIENTES
 - Seguridad y solución de problemas
 - Satisfacción según percepción y expectativas.
Insatisfacción: expectativa no cubierta

IMAGEN DEL SEGURO

PERCEPCION VS EXPECTATIVAS

**Intangibilidad
del Seguro**

```
graph LR; A[Intangibilidad del Seguro] --> B[Momento de Verdad: Siniestro]; A --> C[Expectativas del cliente]; A --> D[Brecha en el Servicio];
```

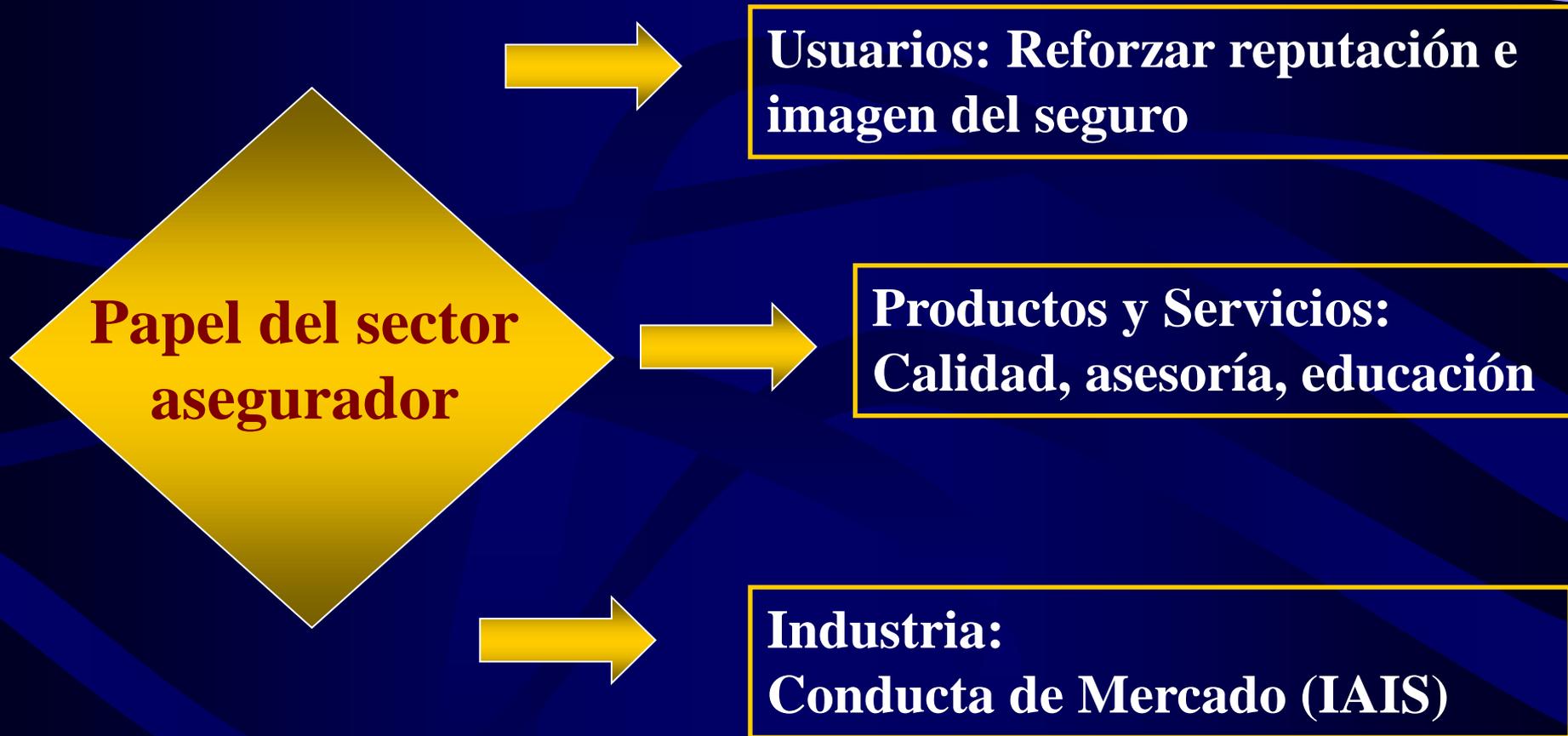
Momento de Verdad: Siniestro

- Percepción calidad de servicio
- Mala imagen empresa/industria

Expectativas del cliente
Satisfacer necesidad de seguridad
patrimonial

Brecha en el Servicio
Ajustes percepción/expectativas

IMAGEN DEL SEGURO BRECHA DE SERVICIOS



Cultura del Seguro



- Medios de Comunicación
- Necesidades de los clientes

Protección a los asegurados



- Educación al asegurado
- Atención de consultas, quejas y reclamos

IMAGEN DEL SEGURO

COMPRENSIÓN DEL CONTRATO

**CONDICIONES
DE LA POLIZA**



Tamaño mínimo legal

Tecnicismos contractuales

Confianza en el formulario

Oportunidad de leer y firmar

**LENGUAJE DEL
SEGURO**



Dificultad compatibilizar
lenguaje corriente y jurídico

IMAGEN DEL SEGURO OPORTUNIDADES

EN EL AMBITO DE LA
TECNOLOGÍA

EN EL ÁMBITO DE LA
MASIFICACIÓN

- ❑ Mayor acceso a productos
- ❑ Economías de escala

IMAGEN DEL SEGURO

HERRAMIENTAS DE INFORMACION

- Desarrollo e implementación de instrumentos de información y atención al cliente
 - Ranking de Quejas y Reclamos
 - Indicadores de calidad de servicio
 - Portal del Asegurado

IMAGEN DEL SEGURO



IMAGEN DEL SEGURO

INICIATIVAS DEL MERCADO



Recomendaciones sobre servicio adecuado a los clientes

AUTORREGULACIÓN



Consejo de Autorregulación
Compendio Buenas Prácticas



Defensor del Asegurado

IMAGEN DEL SEGURO

PASOS A SEGUIR

Conducta de Mercado

Contratos simples y
claros (expectativas)

Difusión, información
y transparencia

Identificación de los problemas
y medidas correctivas
de prácticas indebidas
o abusivas

Procedimientos ágiles y
expeditos para hacer
efectivo el seguro