

DESGRABACIÓN

HUGO DOMÉ

Muchas gracias, buenas tardes. Mi nombre es Hugo Domé, formo parte del equipo de IKE Asistencia Argentina y quería hablar con ustedes de un nuevo modelo de negocios que pueden ofrecer a su cartera de clientes.

IKE como grupo económico nació en el 1988 en México y se implementó en Brasil, Colombia, Puerto Rico y hace 10 años está en la Argentina.

Nuestra cartera de clientes es amplia, comenzamos a trabajar con los principales bancos del país en ofrecer asistencias. Esa es la importancia que le dan los clientes al tema de asistencias.

Nuestros principales clientes son: banco Santander, Banco Galicia, HSBC, las mayorías de los principales bancos del país son nuestros sponsors. En seguros tenemos 17 compañías de seguros, si bien no somos la principal proveedora de asistencia tenemos productores como ustedes que nos eligieron para trabajar.

La palabra asistencia está bastante bastardeada y ustedes la sufren a diario con los problemas que tienen con las asistencias que dan las compañías de seguros.

Las compañías de seguros brindan asistencias, tienen problemas y ustedes son el fronting de ese problema y son los que tienen que resolver.

Entendemos que la asistencia es una categoría más amplia de la que ustedes conocen y los clientes en general no tienen claro que es la palabra asistencia.

Entendemos por asistencia en la vida cotidiana de las personas desde que se levantan hasta que se acuestan, es algo que ustedes podrían estar ofreciendo a su cartera de clientes y crear asistencia conjuntamente con nosotros.

Entre el asegurado, las compañías de seguros y los productores existe muy poco punto de contacto y de relacionamiento, siempre las compañías están buscando y ustedes necesitan tener ese nivel de relacionamiento con sus asegurados para poder fidelizarlos y venderles otros productos, no es como un banco que

diariamente tienen contacto, por lo tanto hay que buscar el mejor contacto para ofrecerle el mejor servicio.

Siempre hay dos puntos de contacto que son básicos en la vida de un asegurado: el siniestro y la asistencia.

Generalmente las compañías de seguros ponen énfasis en el siniestro y en realidad cada 2 asistencias hay un siniestro, quizás un poco más. Por lo tanto la importancia que tiene la asistencia en el relacionamiento con los asegurados.

Hoy las compañías de seguros tienen un grave problema, no saben como salir del tema de la asistencia, la crearon en los '90 y hoy es un problema y lo tienen ustedes como productores en la vida diaria.

Lo que estamos ofreciendo es poder tener un producto que les sirva para generar un nuevo servicio, poder aprovechar la cartera y generar más ingresos y a su vez, fidelizarla.

La importancia que tiene la asistencia para un asegurado. Hay una encuesta que dice que en una póliza, el asegurado cree que el 15% promedio es el valor total de la prima.

IKE vende a bancos productos de 180, 190 pesos de asistencia vial, más hogar, y en realidad muchos de esas personas ya tienen una póliza de seguro pero no lo ven como un diferencial.

También el Automóvil Club con una cuota entre 600 y 800 pesos brinda asistencia; porque los asegurados no creen que las pólizas de seguro tengan una asistencia que los deje tranquilos.

Hay una encuesta que se hizo, creo acá en este congreso hace 3 o 4 años, donde el productor cree que el 84% le interesa tener dentro de sus pólizas una

asistencia y el 76% de asegurados también y cambiarían su compañía si tiene o no asistencia.

Nosotros proponemos un nuevo canal de comercialización y hay distintos niveles de relacionamiento: productores chicos organizadores o brokers.

Hace 2 o 3 años comenzamos a trabajar con Marsh y en realidad esa relación, nació por un problema que tuvo con la asistencia, estuvo por perder un importante cliente, comenzamos a trabajar con ellos, trabajamos primero con un cliente y después tomamos toda la cartera.

Hoy toda la cartera de Marsh trabaja con nosotros en todas las compañías. Para Marsh la asistencia dejó de ser un problema, se convirtió en diferencial el tener IKE en sus pólizas y los asegurados lo ven de esa manera en el momento de contratar o renovar sus pólizas.

Ustedes como productores que comercializan una póliza, aparte del nivel de relacionamiento que tienen con los clientes que es muy importante, hay 2 variables que son importantes en la toma de decisiones del asegurado: la solvencia de la compañía y el precio.

La solvencia de la compañía. Hay varias compañías que tienen la misma solvencia, el precio depende el año y las políticas comerciales de cada una para bajarlo o subirlo y en realidad lo importante para poder comercializar una póliza es el tema de servicios.

Ofrecemos un servicio diferencial y es que en el momento de la compra de una póliza y de la renovación, aparte del precio, proponemos un servicio diferente que los ayuden a vender.

Por ejemplo, tenemos garantía que la grúa llega en 90 minutos, sino pagamos la grúa; un comodín en la asistencia si la persona se va de viaje, Bariloche, el norte,

donde ofrecemos 2000km; vamos armando la asistencia con cada uno de los brokers o asegurados.

Hoy las compañías de seguros están trabajando en la asistencia por costos. Es importante, más o menos entre el 1,5 y el 3% de una prima corresponde al precio de la asistencia y cuando las compañías de seguros salen a buscar asistencia no se preocupan en la calidad sino que sea el menor costo posible.

Porque el diferencial en el mercado es el precio y en realidad ese problema no lo tienen las compañías de seguros, el problema los tienen ustedes, los productores.

Estamos convirtiendo este nuevo modelo de negocio en una oportunidad para los productores, brindar un servicio diferente con ingresos que hasta ahora no tenían en su cartera, utilizar todos sus clientes para poder venderle una póliza, y captar nuevos clientes.

Acá depende del nivel de producción que tiene cada productor, tenemos pequeños productores que fueron a formar parte de una organización, por lo tanto si son pequeños pueden hablar con su organizador para formar un paquete, ir a través de la compañías de seguros y ofrecerle un capitado, que es exigir que la compañía de seguros trabaje con la asistencia que ustedes quieren y ahí tienen un ingreso financiero y un servicio diferencial.

Para el caso que sean pequeños productores que no tienen oportunidad de formar con un organizador o con un broker, estamos ofreciendo en esta expo un nuevo producto, es la web Productores que provee IKE para que ustedes puedan vender asistencia a sus asegurados.

Puede ser un upgrade diferencial en el vial, puede ser una cobertura de motos, bicicletas, un producto diferencial de hogar que pueden comercializar.

Este es un producto que lo estamos vendiendo individualmente y la verdad, el asegurado o el público, los clientes lo tienen en cuenta que es el tema de mascotas. Tenemos alrededor de 10 millones de mascotas en la Argentina y

tienen asegurados que seguramente tienen mascotas, es un producto que pueden comercializar en la web.

Y tenemos el tecnológico. Tenemos una plataforma de atención donde cualquier dispositivo tecnológico: computadora, celular, televisor podemos ofrecer desde nuestro centro de operaciones cualquier cobertura remota y con un service a domicilio. Son servicios que pueden comercializar y generar un nuevo ingreso.

Está en productoresike.com.ar, se ingresa, envía un mail, lo tomamos y ofrecemos todo el soporte comercial y pueden generar un nuevo cash flow de dinero a sus servicios, aparte de los seguros. Es un complemento al seguro que pueden trabajarlo durante años y generar constante ingreso de fondos.

El principal enfoque del negocio es potenciar la asistencia como elemento de calidad-diferencial que hoy las pólizas de seguros no lo están cubriendo; generalmente la asistencia está escondida en una póliza de seguros y cuanto menos usan, muchísimo mejor.

Nosotros estamos potenciando que la asistencia es un servicio que se debe usar, es algo que tiene que estar a disposición y es solucionar las vidas a las personas. Cada problema que solucionamos estamos con las personas y ustedes como productores tienen un producto para fidelizar su cartera.

Por supuesto que es muy importante ganar comisiones, es un muy buen ingreso para los productores, si ingresan a la página www.productoresike.com están todas las condiciones comerciales para poder ofrecer este producto.

El último punto es tener un elemento diferencial para que sigan trabajando con ustedes y que no sigan únicamente a través del seguro.

Esto es un poquito lo que quería comentar de este nuevo producto que lanzamos al mercado. Si hay alguna consulta, estoy a disposición de ustedes.

Muchísimas gracias.