


El TIEMPO, el oro del futuro para las corredurías de seguros

¿Qué me diríais de una correduría que vende tiempo? Sí, tiempo. El tiempo es lo más valioso para el ser humano, es algo escaso que, si se pudiera comprar, mucha gente lo compraría. En el mundo de las corredurías de seguros, el tiempo que nos dedican nuestros clientes es un recurso crucial para destacar en un mercado cada vez más competitivo y dinámico. La tecnología del futuro será nuestra aliada esencial para ofrecer experiencias verdaderamente personalizadas a nuestros clientes y así diferenciar nuestra oferta.



Begoña Larrea,
directora general de
Acrisure-Summa

Los clientes de hoy buscan cada vez más experiencias personalizadas. Personalizadas quiere decir, totalmente personalizadas en todas las fases de la venta del seguro, la gestión del siniestro y la renovación. No buscan simplemente comprar por internet, no nos equivoquemos. Tampoco buscan que les atienda un call center o que les envíen un documento para leer. Todo esto no son experiencias personalizadas; es totalmente analógico. Quizás conseguimos el *lead* por internet, ¿y después?

Personalizadas significa que cada vez que atendemos a un cliente, en función de su perfil, el motivo por el que está interactuando en ese momento, su estado de ánimo y mil características más, tenemos que ser capaces de crear una respuesta más resumida, más explicativa, más o menos didáctica, guiada en la solución, con la opción de darle más autonomía en la toma de decisión... y, por si esto no fuera suficiente, comunicárselo de una forma también totalmente personalizada. Puede ser gamificado con un quiz, un

vídeo, un texto con imágenes, unas viñetas... todo ello, por supuesto, digital.

Todos tenemos un mal día, muchos estamos estresados y cuando tenemos un siniestro... como no nos digan, todo está cubierto, ahora mismo va el reparador, esto está hecho... podemos saltar a la mínima, no atender a razones, no ser capaces de escuchar a la persona que nos está hablando. Con la ayuda de la inteligencia artificial generativa y el *machine learning*, podemos detectar su estado de ánimo a través de su tono de voz o las palabras que utiliza en sus correos electrónicos. Los sistemas digitales son capaces de identificar si el cliente necesita una vídeo llamada o si vale con una llamada o email, las palabras o frases que hay que utilizar, si hay que interponer música de fondo, si es vídeo llamada la luz y los colores que debe mostrar el asistente virtual... todo ello para ofrecerle una experiencia más calmante y orientada a solucionar su problema de manera eficiente y empática.

Si nuestra correduría, por muy especializada o de nicho que sea, por muy de empresas o microseguros que venda... sea de lo que sea, no es capaz de darle esto al cliente, vendrá otra que sí es capaz y se lo dará. Porque, si no nos queremos engañar, sabemos que todo nuestro conocimiento es fácil de aprender; lo difícil es darle esa experiencia especializada al cliente.

OFRECER AL CLIENTE LO QUE QUIERE, ANTES DE QUE LO DEMANDE

Para esto, la correduría tiene que utilizar tecnologías como la inteligencia artificial generativa, machine learning, y la robotización de procesos. Hay que ganar, no solo en ofrecer experiencias personalizadas a cada cliente, sino también en tiempo. Tenemos que ser capaces de ofrecerles todo esto antes de que ellos lo demanden y que siempre consigan estar a la altura de lo que esperan de nosotros.

Por ejemplo, pensemos en un proceso de renovación de pólizas. Con el uso de *machine learning*, podemos predecir cuándo un cliente podría estar considerando cambiar de proveedor y adelantarnos con una oferta personalizada que se ajuste a sus necesidades específicas. Además, la robotización de procesos

La tecnología no solo nos ayudará a ser más eficientes, sino también a ser más humanos en nuestra interacción con los clientes



nos permite agilizar las tareas administrativas, liberando tiempo para que nuestros asesores puedan centrarse en la atención personalizada y en la creación de relaciones de valor con los clientes.

El tiempo es la clave. Ser capaces de adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes, darles respuestas en segundos y siempre adaptadas a su perfil y al momento que están viviendo, es lo que marcará la diferencia. La tecnología no solo nos ayudará a ser más eficientes, sino también a ser más humanos en nuestra interacción con los clientes.

En conclusión, la digitalización no es una opción, sino una necesidad para las corredurías de seguros que quieran ser competitivas en el futuro. La tecnología del futuro nos ofrece herramientas poderosas para personalizar la experiencia del cliente, ahorrar tiempo y, en última instancia, vender tiempo. Porque, al final del día, lo que realmente estamos vendiendo es tiempo: tiempo para que nuestros clientes puedan disfrutar de lo que realmente importa en sus vidas.



Lo mejor del talento humano y de la inteligencia artificial

#1

La correduría de mayor crecimiento en la historia de la mediación en el mundo

\$4.100

Millones en ingresos

21

Países

+1000

Oficinas locales en el mundo

www.grupo-summa.com



Acrisure/Summa crece orgánicamente **por encima del 20%**

“Crecer orgánicamente 4 veces por encima del mercado e incrementar la nueva producción en más de un 30%, significa que el método **Summa** de ventas funciona” indica Óscar Rincón, director comercial de Acrisure/Summa.



Acrisure/ Summa celebró su convención comercial en donde se presentaron los resultados de ventas y evolución del negocio. “Unos resultados extraordinarios debidos, en gran medida, al método único de trabajo que tiene implantada la correduría en sus más de cien oficinas, soportado por su plataforma digital” indican desde la empresa. Igualmente se dieron a conocer las novedades en inteligencia artificial ya disponibles para la organización y que son la punta del iceberg de lo que se está trabajando y que, en breve, se implantará en las oficinas. Por otro lado, Acrisure ha creado ‘Auris Assistant’ una herramienta de Chat GPT privada para uso exclusivo de la empresa a nivel mundial. “La gran ventaja de tener

nuestro propio Chat GPT, además, por supuesto, de garantizar la confidencialidad de la información, es que el entrenamiento de la herramienta se hace entre más de 17.000 empleados de la empresa en todo el mundo. Esto hace que la evolución de la herramienta sea mucho más

rápida que cualquier otra de uso común y que esté totalmente focalizada en dar soluciones para la mediación de seguros”, ha afirmado Begoña Larrea, directora general de Acrisure/Summa.

“La herramienta aumenta la productividad de los empleados de forma exponencial, consiguiendo dar un servicio a los clientes tremendamente ágil y, sobre todo, minimizando los riesgos de la exposición de información confidencial a terceros al estar dentro de la infraestructura segura de la empresa”, añade Larrea.

En otro orden de cosas, la empresa ha presentado en su Convención Comercial la red global de Acrisure, ya operativa en España y que da servicio a clientes en cualquier lugar del mundo, proporcionando servicios globales y locales para todo tipo de clientes,

para todas las líneas de negocio y en todos los países.

“Es la mayor red de corredores y servicios de seguros para clientes internacionales y programas globales de seguros y está ya disponible para todos aquellos corredores que operan en España y tienen necesidades de programas de seguros globales y gestión de cuentas internacionales” indica José Antonio Vargas, CEO Acrisure Summa España.

Mediante este servicio, los corredores tienen acceso a los recursos de colocación del Grupo Acrisure, que incluye no solo los mercados de reaseguros, FAC, agencias de suscripción (MGA´s), Lloyd´s y especialidades (aviación, cyber, transporte y otros) indican desde el Grupo Acrisure.

La Red ofrece acceso a mercados de seguros y reaseguros internacionales, así como al conocimiento en materia de regulaciones y requerimientos específicos de cada país y jurisdicción, proporcionando herramientas para aprovechar las oportunidades internacionales de negocio, cumpliendo en todo momento las regulaciones locales.

Por último, señalar que la correduría Fraile Renedo (de Palencia) se ha adherido a Summa/Acrisure.