

# INSURANCE 360°

Recalculando en base a la  
experiencia del cliente

**D'Alessio IROL**  
International Research Online - *Lotam*

**BDO**

# Resumen



**Fernando Garabato**  
Socio, BDO en Argentina

BDO y D'Alessio IROL comparten este resumen realizado para la industria aseguradora. Las conclusiones parten del workshop realizado por ambas compañías en conjunto con ejecutivos c-level de diferentes empresas líderes en el sector, a partir de los siguientes interrogantes:

- ▶ ¿Qué resultados dan las estrategias para sumar clientes y para retenerlos?
- ▶ ¿Están satisfechos con la inversión en tecnología para transformar los procesos de la compañía?

Eso nos lleva a la siguiente pregunta: al diseñar las estrategias, ¿estamos escuchando al cliente de manera adecuada?

En este workshop los invitamos a trabajar partiendo de la escucha activa del cliente y cómo, a partir de allí, podremos diseñar estrategias y transformar de manera eficiente a la compañía tanto en los aspectos tecnológicos como humanos y de procesos.

Los invitamos a repasar el documento completo con los principales highlights.

# Cuatro pilares



# Economía

## Visión Macro 2024



**Pedro Pena**  
BDO en Argentina

- ▶ Expectativa de alta inflación, distorsión de los precios relativos en proceso de reacomodamiento y tasas altas. Escenario de alta complejidad.
- ▶ Cobertura para activos en Pesos. Deterioro de balances por pasivos a TCO.
- ▶ Resultados operativos ajustando márgenes. Desafío de precios y cantidades. Impacto diverso por industrias.
- ▶ Redefinición del ciclo de conversión de activos.
- ▶ Desafíos de liquidez operativa.
- ▶ Revisión recurrente de la presupuestación en precios y cantidades.



# Modelo de Gestión Estratégica basada en Customer Centricity



**Martín Svarzman**  
Director Líder en Industria Financiera  
y de Seguros, BDO en Argentina



# Escuchando al cliente

## Recalculando la nueva hoja de ruta y buscando el rumbo.



**Nora D'Alessio**  
Vicepresidenta de  
D'Alessio IROL

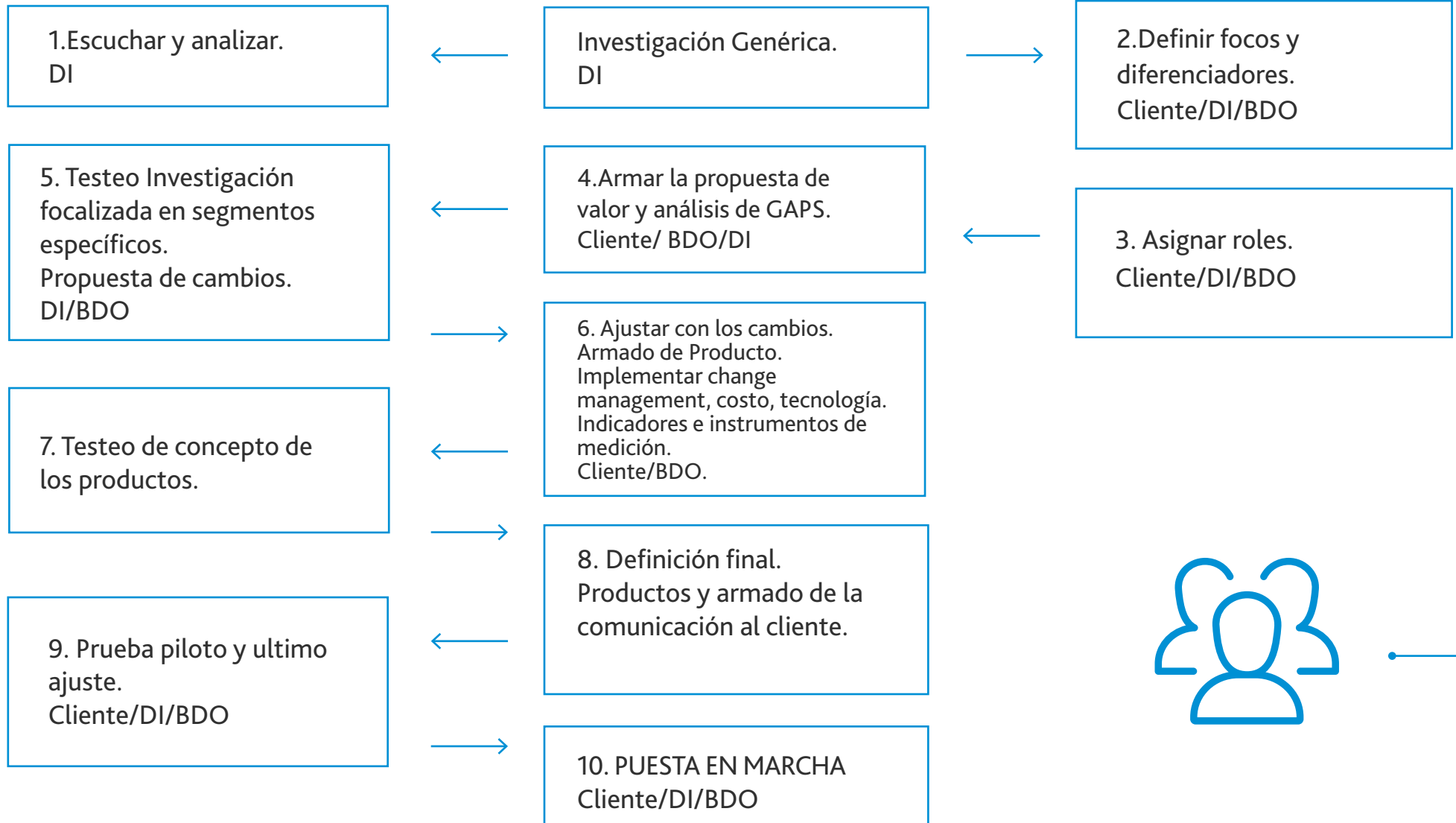
- ▶ En este escenario donde los argentinos están preocupados y angustiados se encuentra una reducción en el mercado del seguro (en un año encontramos que 3 de cada 10 asegurados dio de baja alguna cobertura y 1 ya no tiene ninguna)
- ▶ Attrition: existe y marca la necesidad de cambio. El cliente expresa su interés para contar con coberturas que se adapten a lo que hoy necesita, entienda y esté dispuesto a pagar.
- ▶ El costo es un problema conocido y real, pero lo que aleja a los asegurados es desconocer qué es lo que protege su seguro, y esto genera desconfianza.
- ▶ Amplitud de canales suma, pero la persona mantiene un lugar central (PAS: 74% en auto

y 55% en hogar), resulta más confiable (PAS: 86% vs Insurtech / Fintech 6%) y suponen que negociarán un mejor costo (PAS 64% vs Insurtech / Fintech 11%). La retención aumenta si contrataron con un productor y la deserción si contrataron con un Banco.

- ▶ Existe espacio para la oferta de coberturas diseñadas para disminuir la preocupación de la cartera.
- ▶ La Red considera que las Aseguradoras no protegen de manera suficiente su función, pero están dispuestos a dar batalla. Están buscando cambiar su forma de trabajo, con respuesta digital inmediata y negociando más con las Compañías para brindarle beneficios extra a su cartera. Presentan interés en comercializar otros tipos de coberturas y nuevas propuestas con Aseguradoras y Bancos.

# Modelo Customer Experience

## Escucha Activa del Cliente



# Tecnología

## Tres pilares para la transformación digital



Florencia Bo  
BDO en Argentina

### 1. CULTURA

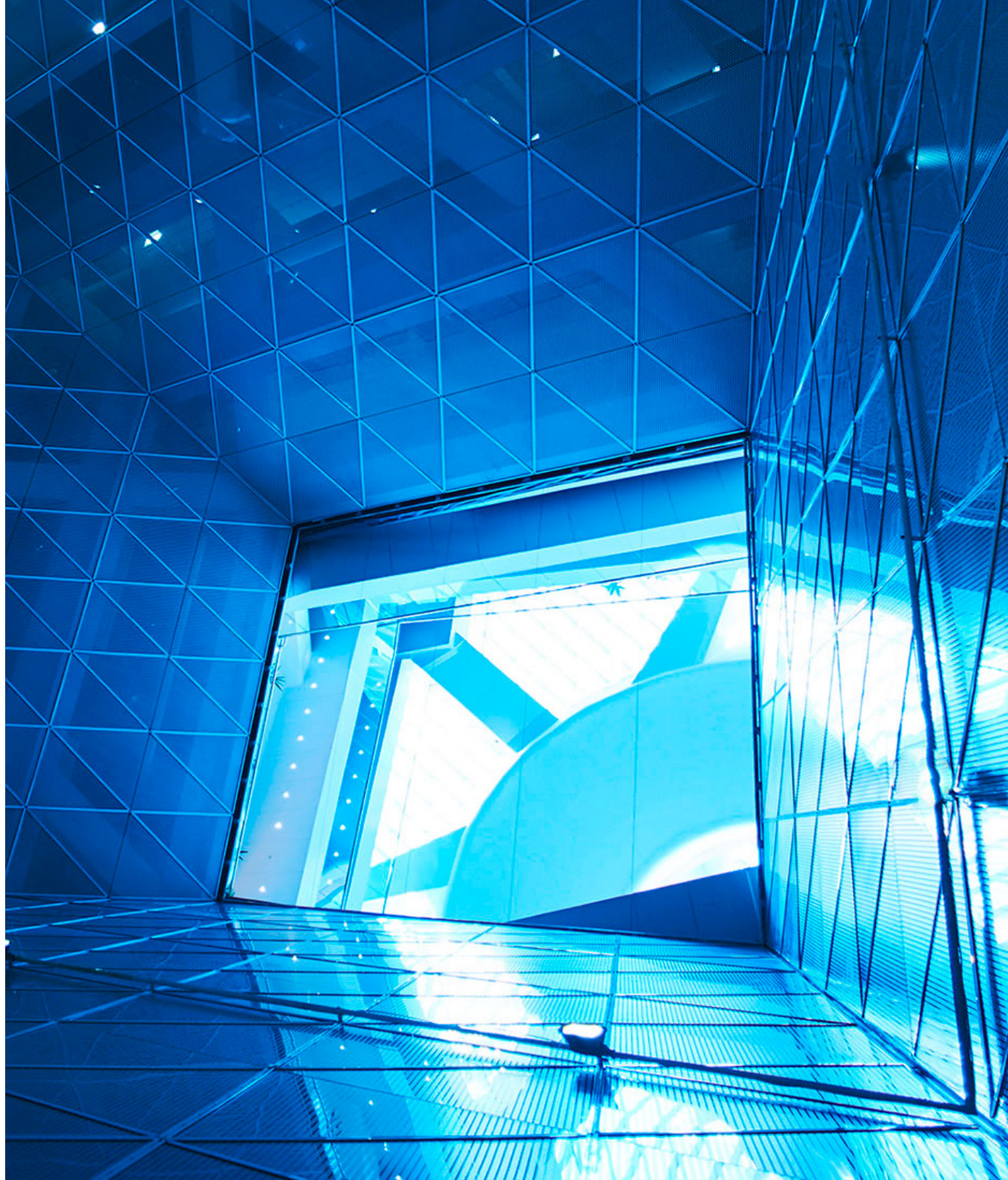
- ▶ Cambio Cultural (Agile – Design Thinking)
- ▶ Nuevas metodologías de trabajo (Canvas – Lean Startup)
- ▶ Cliente como eje central (Customer Journey – Customer experience)

### 2. TECNOLOGÍA

- ▶ Utilización de tecnología (RPA- Analytics – IA – Machine learning)
- ▶ Datos: como eje central para el análisis y mejora de resultados

### 3. PROCESOS

- ▶ Readecuación de procesos para hacerlos simples y ágiles





**Contactanos para  
mayor asesoramiento**

**Martín Svarzman,**  
Director Líder en Industria de Seguros,  
BDO en Argentina

[msvarzman@bdoargentina.com](mailto:msvarzman@bdoargentina.com)

**Fernando Garabato,**  
Socio de Finanzas Corporativas e Industria Financiera,  
BDO en Argentina

[fgarabato@bdoargentina.com](mailto:fgarabato@bdoargentina.com)

