



XXII Encuentro del Sector Asegurador

‘La nueva gestión del cliente ante el cambio de ciclo’

Santiago Villa Ramos, CEO Generali España

25 de noviembre de 2015

El cliente como factor clave en la evolución del sector asegurador en los próximos años



El modelo de gestión de las aseguradoras se ha caracterizado por cuestiones como ...



Enfoque de producto + eficiencia operativa + estrategia distribución



No suficiente conocimiento del cliente



Concepto de mediador como “cliente”



Interacciones directas con clientes escasas y complejas

Baja experiencia de cliente

No sostenible en el tiempo

Los clientes han comenzado a vivir experiencias excelentes y diferenciales en sus interacciones con compañías de otros sectores



En este contexto, nos enfrentamos a un escenario de cambio de ciclo en el sector

¿Cómo mantener la rentabilidad y el valor de la cartera?

Enfoque tradicional: Óptica de Producto



Nuevo enfoque: Óptica de Cliente



En Generali estamos apostando por un modelo basado en dos palancas clave

A

Modelo de relación, comunicación y servicio personalizado



- ✓ Personalizada y digital
- ✓ Relevante (no sólo contractual)
- ✓ No invasiva, no satura

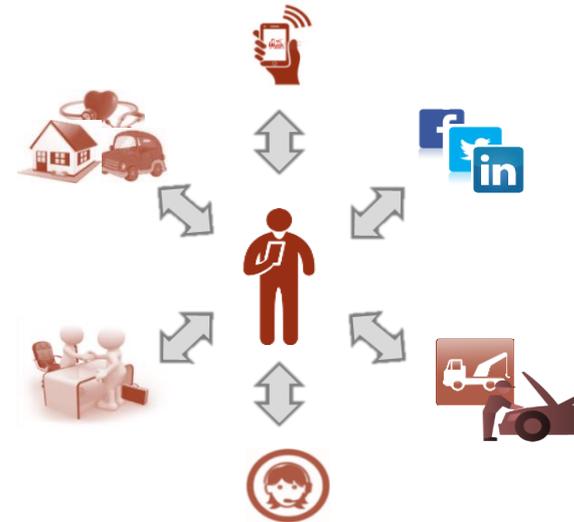


B

Segmentación avanzada del cliente para la personalización de las soluciones aseguradoras



- ✓ Criterios de pricing con nuevas variables (Modelos propensión)
- ✓ Información transaccional, relacional y conductual
- ✓ Personalización de productos



GRACIAS