


Áreas de SOPORTE

Servicios y prestaciones,
cercanía, diferenciación y soluciones



El Área de Servicios y Prestaciones gestiona cada año más de 400.000 partes de accidente con un volumen de prestaciones pagadas que supera los 528 millones de euros. Es el centro de coste por excelencia del Grupo y se apoya en la tecnología y la calidad para lograr su objetivo: lograr la satisfacción del asegurado.





Línea Directa Aseguradora gestiona cada año más de 400.000 partes de accidentes de Autos y de Hogar, con un coste siniestral que, en 2018, alcanzó los 528 millones de euros. Para ello, el Área de Servicios y Prestaciones impulsa la eficiencia de todos los procesos para ofrecer un servicio basado en la excelencia, la tecnología y la agilidad. En este sentido, el Departamento apostó durante el pasado ejercicio por impulsar la indemnización directa en una parte importante de los siniestros, en los que la compañía valora los daños y los abona al asegurado en menos de 48 horas.

UN CAMBIO EN EL PARADIGMA DE LA MOVILIDAD

Línea Directa tiene una vocación: cambiar el paradigma de la movilidad en España, desde su apuesta por la cercanía, la diferenciación y las soluciones. Para ello, dispone de un plan único en España, que, en caso de siniestro, pone a disposición de sus clientes un Audi A1 Sportback de forma completamente gratuita y hasta el fin de la reparación. El servicio, que ha revolucionado el concepto de movilidad en nuestro país, contó en su lanzamiento con una flota inicial de 1.000 vehículos que, solo durante el primer año, han recorrido 15 millones de kilómetros. Esta iniciativa, que ha impulsado notablemente los indicadores de satisfacción y calidad en el Área, se presta sin esperas para peritar y donde indique el asegurado. Estos vehículos son un servicio exclusivo de la Red de Talleres de Confianza de la compañía, la única que garantiza por escrito la utilización de recambios originales y de la marca.

La iniciativa, que contó con una inversión inicial de 3 millones de euros, se enmarca dentro del Plan Integral de Movilidad de Línea Directa, que incluye potentes iniciativas para clientes y que, en el futuro, prevé solucionar cualquier problema de movilidad de sus asegurados a través de la digitalización.

DAÑOS CORPORALES

Uno de los procesos más críticos a los que tiene que hacer frente una compañía de seguros es la atención, rehabilitación e indemnización de las lesiones producidas en los accidentes de tráfico. Por eso, el Departamento de Daños Corporales y Gestión de Redes de Línea Directa desarrolla potentes soluciones encaminadas a mejorar la eficiencia operativa, a incrementar los niveles de calidad en el servicio y a optimizar los flujos de trabajo con los colaboradores externos.

Para ello, durante 2018, se ha adaptado la gestión de las lesiones a las pautas marcadas por el conjunto del sector, integrando las sugerencias de las Guías de Buenas Prácticas para la aplicación del Baremo publicada por el Ministerio de Economía y Competitividad y el Ministerio de Justicia. Esta reforma es fruto del trabajo de la Comisión de Seguimiento del Sistema de Valoración de los Daños y Perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, cuyo objetivo es la aplicación de las reformas aprobadas en el año 2016.

Por otra parte, Línea Directa sigue contribuyendo a combatir el fraude en la declaración de lesiones apostando por una interpretación, clara, única y coherente según lo establecido por la norma, para lo que utiliza un estricto criterio científico y jurídico que cuenta con el apoyo y asesoramiento de los servicios médicos de la compañía, así como de sus letrados y biomecánicos. Asimismo, el Área de Servicios y Prestaciones ha lanzado un nuevo modelo de gestión del tratamiento médico, que, además de constituir una herramienta de gran utilidad en la lucha contra el fraude, impulsa la calidad asistencial a los asegurados. También se ha perfeccionado el sistema de oferta y respuesta motivadas, agilizando la transacción extrajudicial con acuerdos satisfactorios para víctimas y para la propia compañía y se han mejorado las herramientas de gestión en colaboración con el apoyo del Departamento Legal y de Procesos.

DESARROLLO DE NEGOCIO

El departamento de Desarrollo de Negocio da cobertura y soporte técnico a la tramitación de partes de accidentes de Motor, Hogar y Nuez, la marca del Grupo Línea Directa para Redes Sociales e Internet. Este departamento constituye el verdadero centro organizativo del área de Servicios y Prestaciones, ya que además de desarrollar el Plan de Negocio del coste, impulsa la eficiencia en todos sus procesos y la Transformación Digital en el área.

En 2018, Línea Directa ha implementado la apertura multicanal de partes de accidente, muy rápida, intuitiva y profundamente eficaz. Su objetivo es integrar todos los procesos que conlleva un parte de accidente en una única solución, para lo que se apoya en la Inteligencia Artificial. Para ello, la tecnología canaliza la resolución del parte identificando variables tan diversas como el tipo de reparación requerida, si el caso es susceptible de recibir indemnización directa, cuál es el taller que mejor se ajusta a las necesidades del asegurado o si debe gestionar un vehículo del Plan de Movilidad. Todo ello, unido a las mejoras realizadas en el árbol de la IVR, brindan al cliente un servicio más eficaz y flexible.

Otro objetivo al que el Departamento de Desarrollo ha dado prioridad durante 2018 ha sido la mejora de la automatización de los procesos con el cliente, siempre con el objetivo de apostar por la Transformación Digital y el autoservicio. Ello ha provocado que, gracias a las soluciones tecnológicas implementadas durante el ejercicio, la frecuencia de contacto de la cartera haya mejorado un 25% respecto a 2017. Además, los *Virtual Claims*, los siniestros que se tramitan si necesidad de contactar con el asegurado en ningún momento, crecieron de forma muy significativa.

CAR MADRID Y CAR BARCELONA

El Centro Avanzado de Reparaciones (CAR) inició su actividad hace diez años en la localidad de Torrejón de Ardoz (Madrid), y se ha consolidado como una herramienta de gran utilidad para el conocimiento de los flujos de trabajo entre la tramitación de accidentes y la reparación de vehículos. En este sentido, CAR, además de un taller de última generación, es un extraordinario banco de pruebas en el que se han testado diversas iniciativas y herramientas, como el sistema informático necesario para gestionar los recambios.

El año 2018 ha asistido a otro hito importante: la apertura de CAR Barcelona, que pone a disposición de los clientes de la compañía más de 7.000 m² de instalaciones dedicadas exclusivamente a la reparación de vehículos. Para ello, CAR Barcelona, que da trabajo a más de 50 empleados, cuenta con la última tecnología y un diseño muy orientado a la comodidad y satisfacción del cliente y se prevé que, en 2019, realice más de 10.000 reparaciones en jornadas de 16 horas ininterrumpidas de servicio con turnos rotatorios, unas cifras extraordinarias para un taller de carrocería.



José Antonio Egido

Director de Servicios y Prestaciones

“Los seguros tienen un propósito esencial: reparar un daño cuando se sufre un contratiempo. Por eso, apoyándonos en la profesionalidad de un equipo de casi 500 personas, en nuestra experiencia y en las últimas tecnologías, trabajamos para responder a la confianza que los asegurados depositan cada año en Línea Directa”.