



Servicios BPO para Compañías Aseguradoras

BPO | Grupo
ASSISTA

Grupo ASSISTA

Grupo ASSISTA

Quienes somos

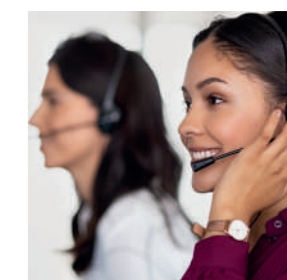
Assista BPO es parte del **Grupo Assista**, el cual acumula más de 30 años de experiencia en la provisión de servicios para clientes corporativos.

Nuestro grupo empresarial se destaca en áreas de negocio clave como la construcción, mantenimiento de grandes instalaciones, gestión de siniestros y servicios de BPO para grandes organizaciones.



Contenido

QUIENES SOMOS	03
ASSISTA BPO	05
NUESTRAS DELEGACIONES EN ESPAÑA	06
SERVICIOS DE CONTACT CENTER	07
GESTIÓN DE RECOBROS Y FRANQUICIAS	08



Assista BPO

Assista BPO tiene una extensa trayectoria en la gestión de servicios para clientes corporativos.

Nuestros equipos están especializados y divididos en diferentes áreas en las que brindamos nuestros servicios, con un plan de formación para mejorar de forma continuada su desempeño.

Atendemos diversos segmentos del mercado gracias a la amplia presencia de nuestro grupo empresarial en varios sectores, como el asegurador, inmobiliario y bancario.

En el segmento de las entidades financieras, **gestionamos de manera integral la banca telefónica** de una de las cinco entidades financieras más importante del país



Donde Operamos



Brindamos nuestros servicios para carteras a nivel nacional y local, tanto para una gestión integral como específica del servicio requerido.

Assista BPO en España

CERTIFICACIONES

ISO 9001: 2015
ISO 14001: 2015
ISO 22301: 2019

PRINCIPALES CENTROS

VALENCIA.- 120 GESTORES
MÁLAGA.- 290 GESTORES

OTROS CENTROS EN ESPAÑA: MADRID, BARCELONA, SEVILLA, ALICANTE, LAS PALMAS Y ARAGÓN.

SISTEMAS DE GESTIÓN

AVAYA
HERMES

Tipología de Servicios para el sector Asegurador



Servicios de Contact Center

Servicios telefónicos, correo electrónico, webchat y whatsapp de emisión y recepción.



Gestión integral de siniestros

Apertura, verificación, gestión de reparación (incluido envío de operarios) y cierre para siniestros reparables.



Servicios de Recobro

Requerimiento y tramitación de la deuda con el asegurado, así como gestión y cobro de franquicias.

Servicios de **Contact Center** para **Aseguradoras**



Ventas y renovaciones

Promoción de nuevas pólizas o productos complementarios, así como campañas de renovación.



Atención al cliente

Gestión de consultas generales sobre pólizas, coberturas y servicios. Resolución de dudas sobre procesos de reclamación, pagos, renovaciones, etc. Asistencia en la gestión de cambios en las pólizas, como actualizaciones de datos o coberturas



Gestión de siniestros

Recepción y registro de **siniestros reparables e indemnizables..** Seguimiento de siniestros pendientes, actualización de estado y resolución de problemas. Soporte en la documentación requerida para la tramitación de los siniestros.



Encuestas y estudios de satisfacción

Realización de encuestas para evaluar la satisfacción del cliente con los servicios de la aseguradora. Análisis de datos y generación de informes para mejorar la experiencia del cliente.



Gestión de cobros y facturación

Recordatorios de pagos pendientes y gestión de cobros. Aclaración de dudas sobre facturación y emisión de recibos.

Retención de clientes

Identificación de clientes en riesgo de cancelación de pólizas y aplicación de estrategias para retenerlos. Ofrecimiento de promociones o beneficios para mantener la fidelidad del cliente.

Reparación de siniestros

Disponemos de red propia para todos los oficios requeridos en la reparación de siniestros.

Gestión de **Recobros** y **Franquicias**

La gestión de recobros y el pago de franquicias son aspectos críticos en la administración de las operaciones para compañías aseguradoras.

Dentro del ámbito de los servicios BPO orientados a este sector, Grupo Assista ofrece una serie de servicios específicos para gestionar eficazmente estas áreas.



Gestión de Recobros

Gestión de las diferentes fases: Reclamación Amistosa, Precontenciosa, Extrajudicial y Fallidos.

Contacto con deudores: Comunicación con los clientes para acordar planes de pago, negociar términos y acuerdos de liquidación.

Seguimiento y recordatorio: Contacto multicanal con los clientes sobre los pagos pendientes.

Recepción, registro y procesamiento de los pagos.

Pago de Franquicias

Registro y validación: Recepción y verificación de la franquicia.

Procesamiento de pagos: Información de las distintas posibilidades y vías de pago.

Seguimiento de pagos: Supervisión de que se efectúen los correctamente y dentro de los plazos establecidos.

Registro contable: Mantenimiento de registros de los pagos de franquicias realizados, garantizando la correcta contabilización de los mismos.



¿HABLAMOS?

bpo@grupoassista.com

902 12 71 71



BPO | Grupo
ASSISTA