

> Bci Seguros

> bciseguros.cl

## Fortalecer el servicio al cliente y diversificar canales de comunicación

# Las estrategias de Bci Seguros para entregar una mejor atención en la industria del seguro automotriz

Reforzar los equipos internos ha sido clave para optimizar la atención en momentos difíciles, como accidentes de tránsito o robos de vehículos. Esto, junto a la innovación y digitalización, ha permitido que Bci Seguros llegue a nuevos segmentos de forma directa y eficiente.

La compra de un vehículo es una inversión importante, que se puede ver amenazada por diversos factores, como accidentes de tránsito, desastres naturales, robos, entre otros. Ante el riesgo de pérdida, es necesario contar con un seguro automotriz, pero dado a las múltiples opciones, ¿cómo escoger el mejor?

Un factor clave es la agilidad de atención, en especial en momentos difíciles que pueden generar una enorme incertidumbre. En este contexto, Bci Seguros ha fortalecido sus equipos internos de atención y optimizado los procesos para que las personas reciban una respuesta clara, rápida y empática. "Sabemos que enfrentar un siniestro es un momento complejo para las personas", explica el gerente comercial

de Bci Seguros, Michel Delgado. "Hoy, una parte significativa de los casos se resuelve en el primer contacto, lo que demuestra nuestro compromiso con una experiencia eficiente y humana, cuando más se necesita", sostiene.

Además, la empresa ha incorporado coberturas relevantes que responden a necesidades actuales, como asistencia rápida en caso de siniestros, orientación remota y plataformas digitales fáciles de usar. Todo esto, sin dejar de lado una estructura de precios competitiva que busca equilibrio entre costo y valor percibido.

Otros factores que han optimizado la atención de Bci Seguros, es la estrategia centrada en la innovación, digitalización y multicanalidad, y



**Michel Delgado**, gerente comercial de Bci Seguros.

que ha permitido llegar a nuevos segmentos de clientes de forma más directa y eficiente. "Fuimos pioneros en la venta de seguros 100% digitales y también en la distribución a través de canales retail, acercando nuestros productos a públicos que antes no eran habituales en este tipo de coberturas", comenta el

**"Apostamos por soluciones que integran innovación, eficiencia operativa y una experiencia cercana, porque entendemos que hoy las personas buscan confianza y claridad cuando más lo necesitan. Además, es un pilar para nosotros la cercanía y el trabajo colaborativo con nuestros corredores y sponsors".**

gerente comercial.

El trabajo permanente con la red de corredores ha hecho posible que Bci Seguros pueda ofrecer propuestas de valor más personalizadas y cercanas, con foco en segmentos específicos como jóvenes, familias y dueños de vehículos usados.

Innovaciones y una alta calidad

en servicio que no son casualidad, ya que su relación con el Grupo Mutua Madrileña, les ha permitido adoptar prácticas de alto nivel y mantenerse a la vanguardia en la industria de seguros.

Desde Bci Seguros proyectan oportunidades en diversas áreas del mercado asegurador local para este y el próximo año. Si bien el foco continúa en los seguros automotrices y generales, la compañía también ve un alto potencial de desarrollo en el área de salud. En un sistema que atraviesa un proceso de transformación, la empresa apuesta por liderar el segmento de seguros complementarios, con propuestas que destacan por sus amplias coberturas, beneficios adicionales y un servicio marcado por la innovación y la excelencia. En esa línea, su meta es posicionarse entre los tres actores más relevantes del rubro salud hacia 2028, no solo por participación de mercado, sino por el valor que entregan a las personas.