

Ajuste Virtual: Efectividad comprobada con más de 13,000 siniestros resueltos en el año

CIUDAD DE MÉXICO. 26 de diciembre de 2023.- Imagina esta escena durante las festividades: tuviste un pequeño accidente automovilístico cuando te dirigías a la cena navideña y ahora, debes detenerte para resolverlo. Afortunadamente es un incidente menor donde no hay ningún herido u otro vehículo involucrado; pero te encuentras varado con las luces intermitentes, y la espera del ajustador para realizar todos los trámites correspondientes para la reparación del daño.

Es en este tipo de incidentes menores cuando la experiencia de atención debe evolucionar hacia la asistencia virtual, de acuerdo con Zurich, la aseguradora líder en gestión y prevención de riesgos para personas y empresas a nivel mundial.

"La espera por la atención de un ajustador, por más corta que sea, no siempre es necesaria cuando el accidente es menor y no hay lesionados. Por ejemplo, en colisiones contra objetos fijos, que representan el 59% de los accidentes menores que atiende Zurich, o las roturas de cristales, que son el 41% de esos casos; lo que se requiere es inmediatez para seguir con los planes sin contratiempos. Por eso reinventar la asistencia, llevándola al siguiente nivel con un servicio de ajuste virtual, puede proporcionar ese nivel de eficiencia y atención inmediata, que requiere el usuario para retomar sus compromisos en cuestión de minutos", indica Pedro Antonio Muro, Chief Claims Officer en Zurich.

Este es un servicio que Zurich implementa para brindar una mejor experiencia al cliente. De hecho, la firma, en lo que va del año ha atendido más de 13,000 siniestros a través del servicio de Ajuste Virtual, principalmente en Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Nuevo León, y Puebla.

- ¿Por qué optar por esta solución tecnológica?

Migrar hacia las videollamadas de asistencia virtual se vuelve clave considerando los principales motivos de estrés de los usuarios ante un siniestro. La asistencia virtual brinda las siguientes ventajas directas para el usuario el momento de recibir la atención:

1. Respuesta inmediata

De acuerdo con [estimaciones](#), el tiempo de espera promedio por un ajustador de seguros es de máximo 40 minutos en el mercado nacional; si bien en el caso de Zurich ese tiempo estimado se reduce a la mitad (20 minutos), la asistencia virtual permite hacerlo instantáneamente cuando el control de la situación está en tu celular, mediante fotos y videos que se envían al asesor de manera inmediata, a quien se le puede contactar mediante videollamada, en caso de ser necesario.

2. Huella ambiental

Además de que es un servicio inmediato, el ajuste virtual es más amigable con el medio ambiente. Al no requerir el uso de un vehículo (auto o motocicleta) para que el ajustador se traslade al lugar del incidente, esta modalidad ha ayudado a que la Zurich haya evitado liberar 380 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) hasta noviembre de este año

-o0o-

Acerca de Zurich

Zurich Insurance Group (Zurich) es una aseguradora líder multicanal que se especializa en gestión y prevención de riesgos. Zurich atiende tanto a personas como a empresas en más de 200 países y territorios. Fundada hace 150 años, Zurich está transformando los seguros ya que ofrece cada vez más servicios de prevención, como aquellos que promueven el bienestar y mejoran la resiliencia climática. Reflejando su propósito de “crear juntos un futuro mejor”, Zurich aspira a ser una de las empresas más responsables y de mayor impacto en el mundo. Tiene como objetivo emisiones netas cero para 2050, y tiene la calificación ESG más alta posible de MSCI. El Grupo Zurich tiene alrededor de 60,000 empleados y tiene su sede en Zurich, Suiza.

Como empresa especializada en seguros de autos, entre otras verticales, Zurich cuenta con diferentes opciones, coberturas y asistencias para cubrir las necesidades de cada usuario. Para conocer más sobre la cartera de productos de Zurich y sobre esta alianza, visita: <https://www.zurich.com.mx/es-mx>