Ley: En el 2024 entra en vigor Ley de atención al cliente; esto proponen a las aseguradoras

Boletín N°:

Ene 04, 2024 ESPAÑA

AV Group advierte de que hay personas que por su formación, edad o situación personal no pueden interactuar vía digital en el proceso de renovación de póliza o de tratamiento de un siniestro, entre otros. Por otro lado, en 2024 entra en vigor la Ley de Atención al Cliente, para que todas estas personas puedan ejercer sus derechos como consumidores en condiciones de igualdad.

Según Ricardo Correa, Latam Regional Manager de AV Group, "hay que tener en cuenta el impacto positivo de la IA en la experiencia de cliente en el sector asegurador. Los chatbots y los asistentes virtuales impulsados por esta tecnología permiten una atención al cliente más rápida y efectiva, dando respuestas inmediatas a las consultas y ofreciendo orientación en tiempo real. Además, gracias a su facultad de análisis de datos proporciona a los clientes recomendaciones personalizadas, ayudándoles a tomar decisiones sobre sus pólizas y planes de futuro".

En ambos casos, las aseguradoras deben invertir en los diferentes canales debido a las diferencias que existen a la hora de contratar un seguro o dar parte de un siniestro. Hay una gran diferencia entre una persona nacida antes de los años ochenta, los denominados Generación X, que prefieren un trato presencial o telefónico, en el que hay una persona quien les atiende, a los de la Generación Y y Z, que valoran, en mayor medida, la inmediatez y el contacto vía digital.

Ante esta situación, «las aseguradoras deben introducirse en este fascinante mundo de la IA, que está pasando de ser algo de ciencia ficción a una realidad, y que poco a poco comienza a adentrarse, cada vez más, en los procesos y sistemas operativos de las compañías, en las que habrá algún día que no notemos la diferencia de ser atendidos por una máquina o una persona, lo que puede que sea el único canal en un futuro inmediato», concluye Correa.

Fuente

Fuente: Seguros News

Enlace:
https://segurosnews.com/news/av-group-aconseja-a-las-aseguradoras-cuidar-tanto-el-cana

l-presencial-como-digital