universal assistance

A company of ZURICH

Asistencia al viajero

Trabajando como una sola empresa

Queremos que tus clientes se sumen a los más de 10 millones de viajeros que cada año cubrimos en todo el mundo. Trabajemos juntos.

Nuestra presencia global abarca cinco continentes y poseemos tecnología y experiencia que ofrecemos con exclusividad.

Somos una empresa con una filosofía de transformación orientada al cliente, que desafía los modelos tradicionales.
Todos entendemos la importancia de la colaboración activa con socios que piensan como ustedes.

Ustedes son expertos en lo que hacen.
Nosotros también.

Nuestra propuesta define cómo podemos trabajar juntos para crear algo especial para sus clientes y viajeros del mundo.
Es por ello que también cumplimos con los estándares internacionales de calidad de las normas ISO 9001.

Nuestra historia corporativa

Nacimos hace más de 40 años ofreciendo servicios de asistencia integral al viajero. Nuestra organización tiene centrales de atención en todo el Mundo 24/365.

Desde marzo de 2018, Universal Assistance forma parte del Cover-More Group, la división de asistencia y seguro de viajes del Zurich Insurance Group.

Cover-More Group tiene operaciones en más de 21 países en los cinco continentes, con posiciones de liderazgo en Estados Unidos, Australia y ahora en Latinoamérica.

Cover-More Group forma parte de Zurich Insurance Group, una de las principales aseguradoras multilínea del mundo, que agrega valor, capacidad y oportunidades globales a nuestra marca.

Zurich es una aseguradora global multilínea con cerca de 53.000 empleados en todo el mundo, fundada en 1872 en Suiza. Ofrece productos para viviendas, accidentes y seguro de vida en más de 210 países y territorios.

Nuestro alcance GLOBAL

universal assistance
A company of ZURICH

Oficinas propias

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- México
- Panamá

Representantes comerciales

- Bolivia
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- Honduras
- Nicaragua
- Paraguay
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay

Lo que hacemos es nuestra fortaleza

Todo viajero quiere sentirse protegido lejos de casa. Saber que ante cualquier inconveniente tendrá siempre a quien llamar. Alguien que le brinde la asistencia que requiera. Asistencia médica, ante pérdida de equipaje o demora de un vuelo, estaremos ahí para ayudar.

En Universal Assistance hemos desarrollado durante años una extensa red mundial de servicios de asistencia, que puede activarse cuando más se necesita, en cualquier lugar.

500 mil
Casos atendidos anualmente

+ 2 M
Llamados atendidos anualmente

+ 20 M
Personas cubiertas anualmente

+ 20 mil
Prestadores forman nuestra red

+ 500 mil
Viajeros utilizan Nuestra app

+ 3 mil
Personas forman Nuestro equipo

Nuestros KPI's

80%
de los servicios son asistencia médica

>98%
Experiencia "Cashless o costo cero"

>97%
Número de llamadas entrantes respondidas

>90%
de llamadas entrantes respondidas en 15 segundos

40%
Tasa de resolución de primera llamada

35%
de todos los casos resueltos a través de telemedicina

15 días
Plazo de pago de devolución de gastos realizados por nuestros clientes

100%
de las devoluciones se realizan a través de medios digitales.
Aplicación Móvil y Web.

18 días
Tiempo promedio de pago efectivo para proveedores de la red

Responsabilidad Social Empresaria

TRANSFORMING THE FUTURE: Es nuestro programa para Transformar Destinos Turísticos Sostenibles en América Latina con foco en la IGUALDAD SOCIAL.

Impacto Positivo: Desde Universal Assistance buscamos generar un impacto positivo en **comunidades vulnerables** cercanas a destinos turísticos latinoamericanos, mejorando sus habilidades y emprendimientos.

El proyecto social busca impactar positivamente en la vida de más de **12.000 personas** en un periodo de **3 años.**

Se lleva a cabo en **5 países de América Latina**: Argentina (Puerto Iguazú), Brasil (Foz), Chile (Puerto Montt), Colombia (Melgar) y México (Veracruz).

2023 obtuvimos el Galardón al **Mejor Proyecto de Turismo Sustentable** en el Tourism Innovation Summit de Sevilla.

universal assistance
A company of ZURICH

Nuestros Servicios

Asistencia médica
ante enfermedades
y accidentes

Servicio de teleasistencia
consultas a través de
videollamadas

VIP Delay
posibilidad de acceder a Salas VIP
en todo el mundo ante demoras

Asistencia ante cancelación
de servicios y vuelos

Asistencia legal

Asistencia odontológica

Asistencia ante pérdida y demora de equipaje

Asistencia ante pérdida de documentos

Protegemos a tus clientes con una cobertura diseñada para las necesidades del mundo actual

Nuestro servicio es imprescindible para viajar tranquilo y cumplir con los **protocolos sanitarios.**

Brindamos **coberturas flexibles** para una mayor tranquilidad.

Teleasistencia médica, una solución digital mobile para prevención de covid-19.

Our digital ecosystem

universal assistance
A company of ZURICH

- Integraciones API
- UA Standalone
- Remarketing
- Venta Asistida

Venta Online

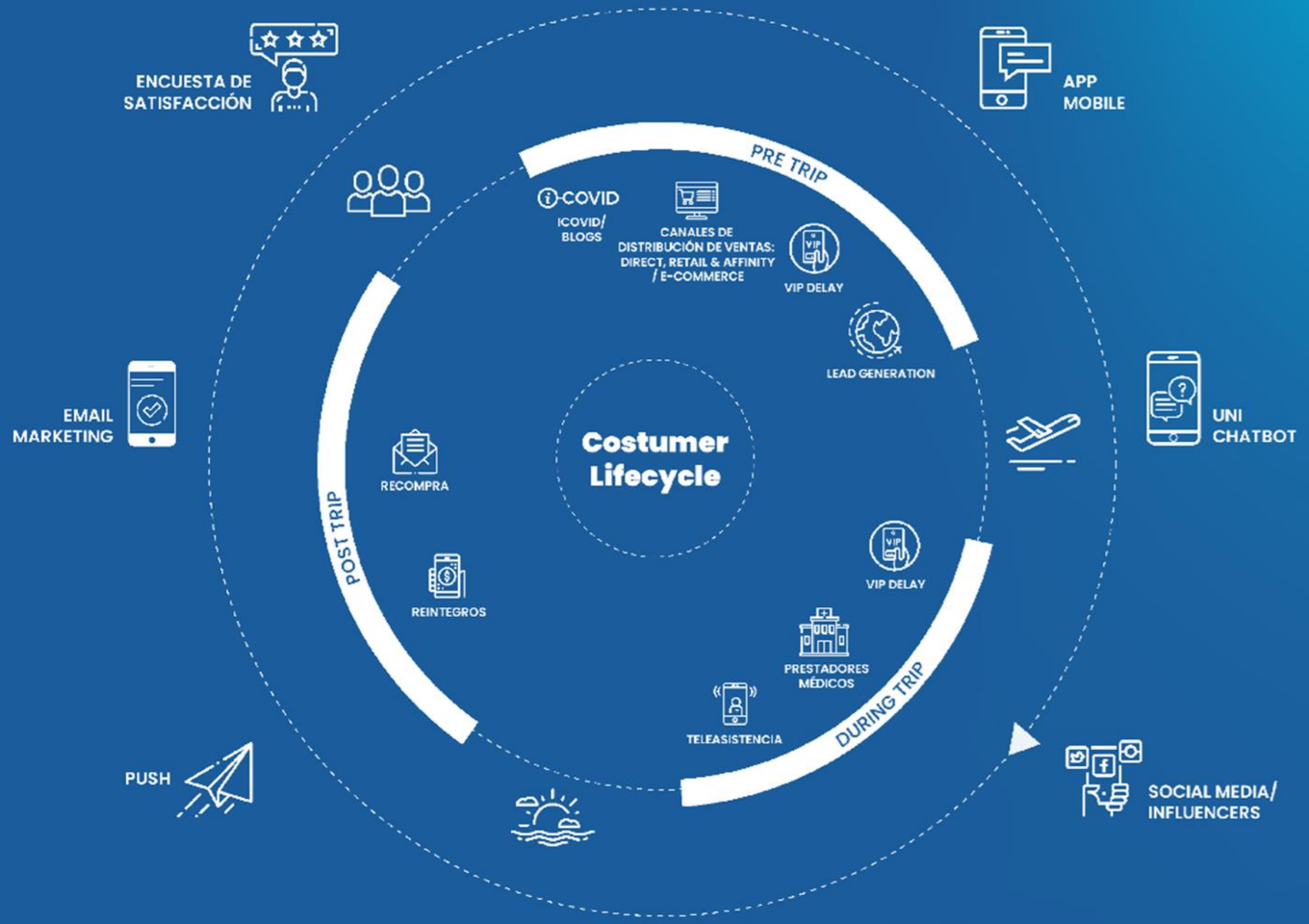
- Reenbolsos en linea
- Wi-fi Call
- Mi cobertura
- VIP Delay
- Herramientas útiles
- Asistencia médica Mobile
- Chat
- Travel Tips con ChatGPT

Servicios Digitales

universal assistance
A company of ZURICH

Presentes en todo el Customer Journey

La experiencia de nuestros clientes es fundamental para nuestra empresa. Conocemos las necesidades de nuestros usuarios durante el proceso de compra, durante sus viajes y después de sus viajes, y entendemos la importancia de estar presente en cada uno de esos momentos con innovación, simplicidad, eficiencia y tecnología.



Digital Sales Capabilities

universal assistance
A company of ZURICH

Sistema CRM Siebel

Ecommerce B2B y B2C:

- Estructura escalable y flexible
- Medios de pago locales y regionales
- White label y marca
- compartida Cotizadores online

Remarketing

- Remarketing dinámico en social media y redes de display

Omnicanalidad

- Complemento de canales digitales, telefónicos y presenciales

Central telefónica Genesys

- Call center con 100 posiciones
- Campañas inbound y outbound

Estrategia SEO y SEM

- Optimización de posicionamiento orgánico
- Campañas de paid search, display y vídeo

Email marketing

- Campañas personalizadas y automáticas
- Campañas masivas y de contenido

Análisis de performance

- Analítica web,social y app
- Funnel de conversión

Más cerca de tus pasajeros

Nuestros canales de contacto

- WIFI Call
- Chat
- Líneas telefónicas gratuitas
- App mobile
- Teleasistencia

universal assistance
A company of ZURICH

Activa tu tranquilidad con nuestra App

Encuentra todas las herramientas que necesitas para viajar protegido. Desde donde estés te acercamos lo último en tecnología para ayudarte en lo que necesites. Solicita asistencia médica en pocos pasos con nuestro novedoso sistema de autogestión o comunícate con nuestra central de forma gratuita por Wi-Fi Call.

Autogestión médica
Responde nuestro triage
Y gestiona tu consulta
médica.

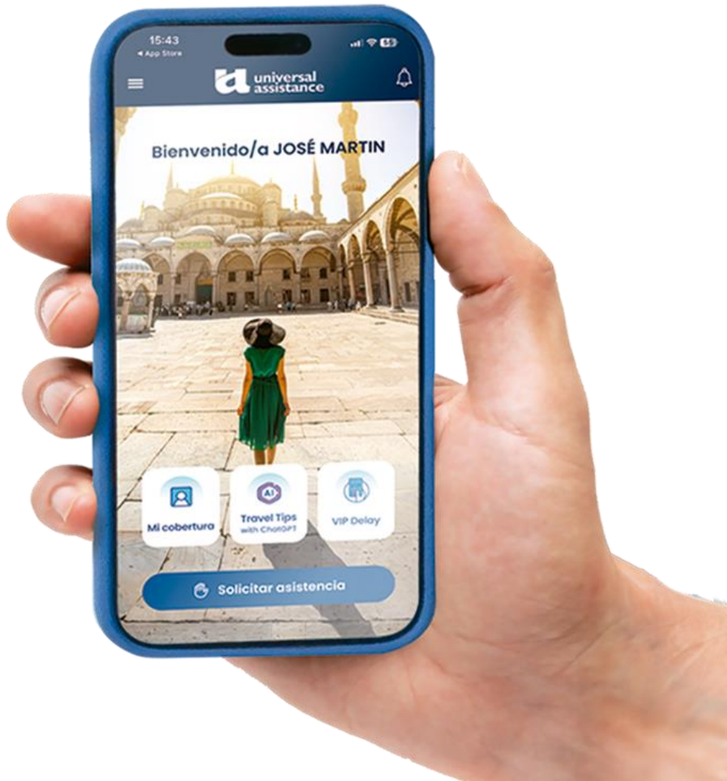
Wi-Fi Call
Realiza tu llamada 100% online
y sin costo.

Travel Tips with ChatGPT
Obtén recomendaciones
para tu viaje con inteligencia
artificial.

VIP Delay
¿Vuelo demorado?
Accede a Salas VIP.

Credencial Mobile
Comparte los detalles de tu
cobertura a través de un
código QR.

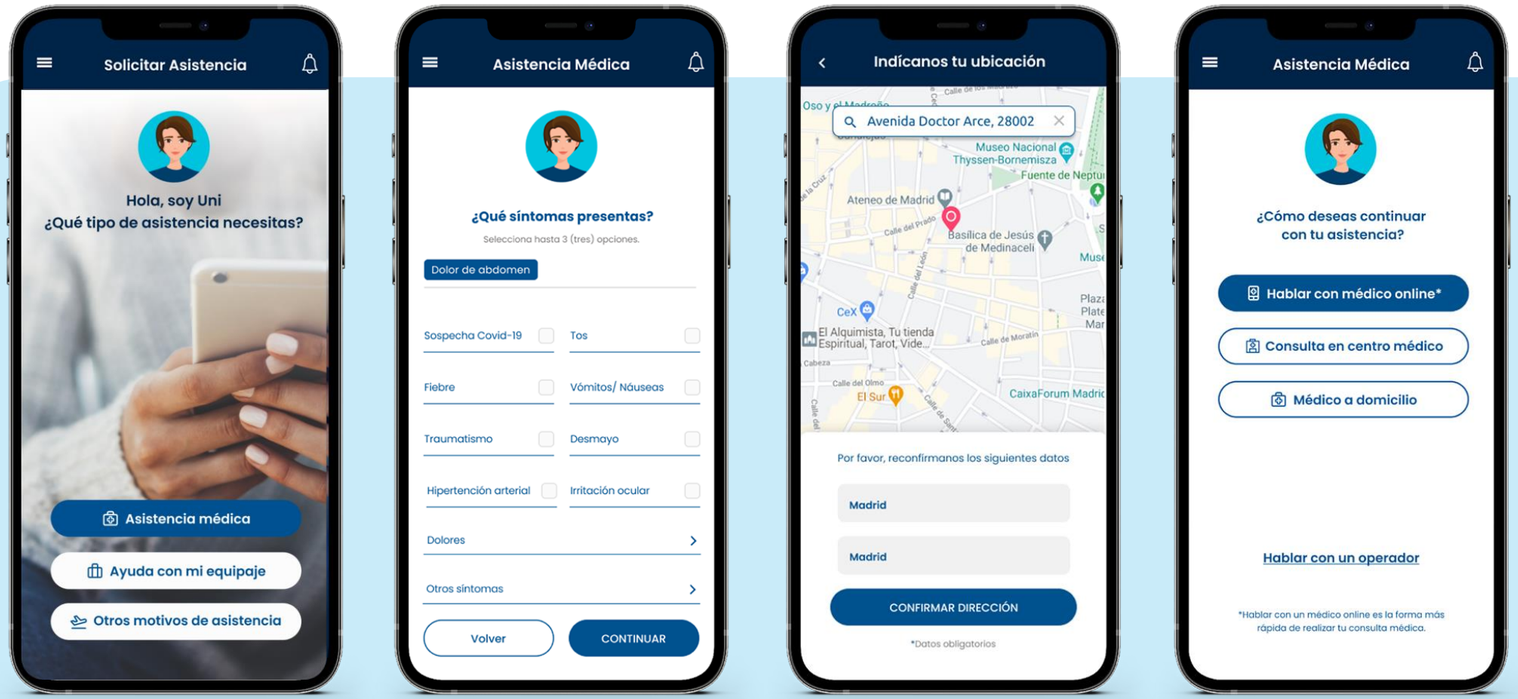
Reintegros Online
Gestiona el reintegro de tus gastos
de manera más simple y rápida.



universal assistance
A company of ZURICH

Autogestión Médica Mobile

Estás a solo un botón de resolver cualquier imprevisto en tu viaje sin necesidad de contactarte telefónicamente. Nuestro innovador sistema de autogestión médica mobile integrado con un triage médico permite evaluar rápidamente los síntomas del pasajero.



Teleasistencia

Médico a domicilio

Guardia Clínica

Emergencia Local

universal assistance

A company of ZURICH

Mi Cobertura:

Tu credencial mobile

- Accede a la información de tu cobertura a través de nuestra App y viaja con tranquilidad.
- Comparte el certificado de tu cobertura mostrando el Código QR antes y durante tu viaje.

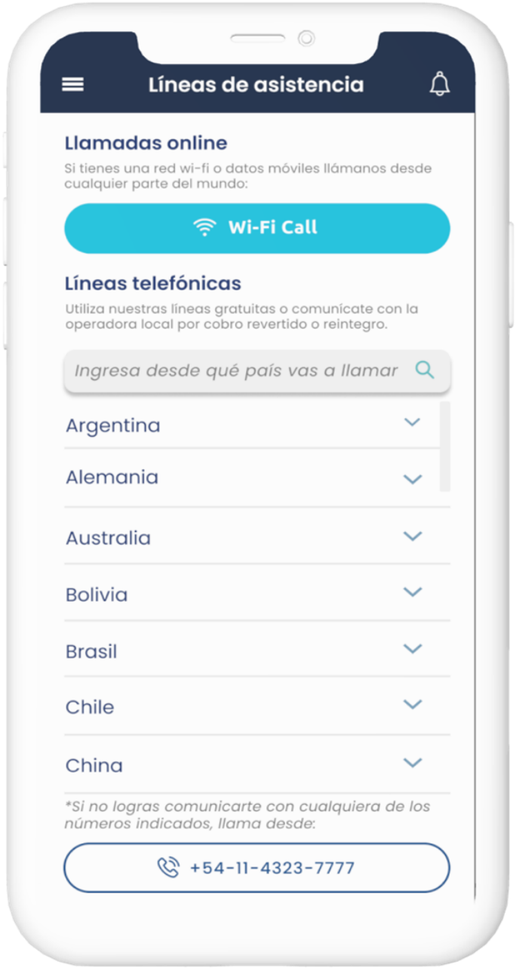
universal assistance

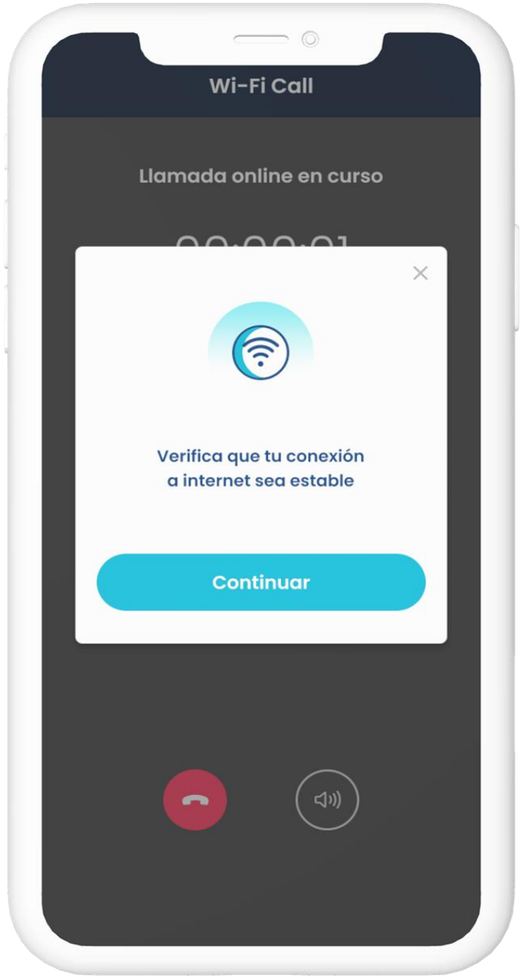
A company of ZURICH

Wi-Fi Call:

Olvídate del roaming

- Ahora puedes solicitar asistencia a través De Wi-Fi Call: sólo necesitas tener una conexión a Internet estable (Ya sea por red Wifi o con datos móviles).
- Realiza tu llamada 100% online y sin costo.





UNI Asistente Virtual

Nuestro asistente multifacético ayuda a los usuarios a manejar cualquier situación antes, durante y después de su viaje.

Disponible en

Funciones

- Solicitud de asistencia.
- Atención al cliente: Sugerencias / Consultas / Reclamos.
- Ventas.

Customer Journey

- PREVIAJE: Asesoramiento por chat-live, información sobre COVID-19 y exigencias vigentes.
- EN VIAJE: Brinda asistencia médica, asesoría y compensación con el equipaje, cancelación/interrupción de viaje, pérdida de documentos.
- POST VIAJE: Cargar un reintegro on-line, sugerencias, generar un reclamo.

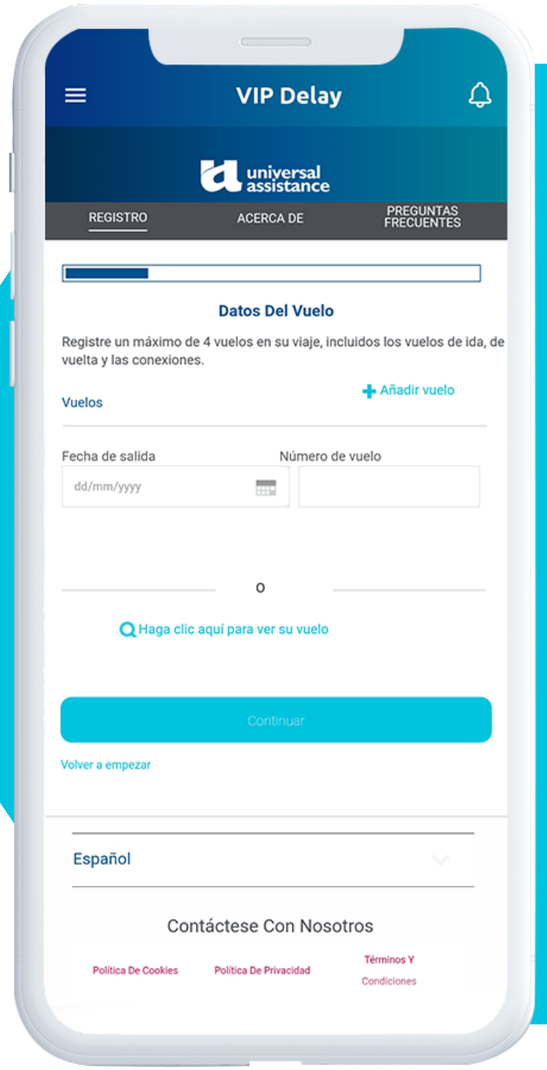
universal assistance
A company of ZURICH

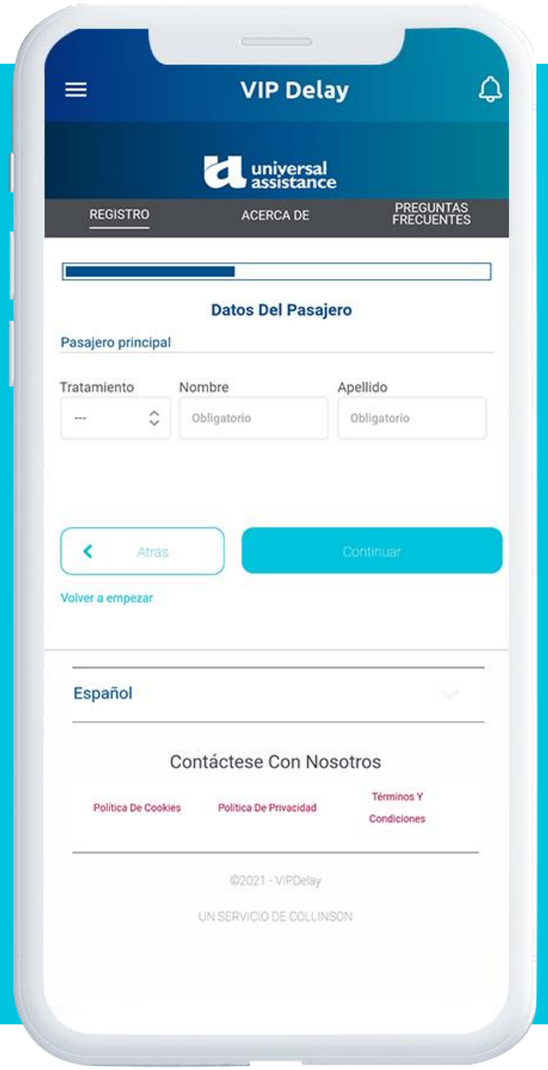
VIP Delay

Servicio que permite acceder a salas VIP en todo el mundo de forma gratuita ante demoras de vuelos superiores a 60 minutos o cancelaciones.

Registra el número de vuelo a través de nuestra APP.

1. Descargar la app de Universal Assistance.
2. Iniciar sesión con tipo y nº de documento.
3. Accede a VIP Delay.
4. Registrar el vuelo hasta 6 horas antes del mismo.
5. Accede a salas VIP en todo el mundo ante demoras mayores a 60 min o cancelación de vuelo.





universal assistance
A company of ZURICH

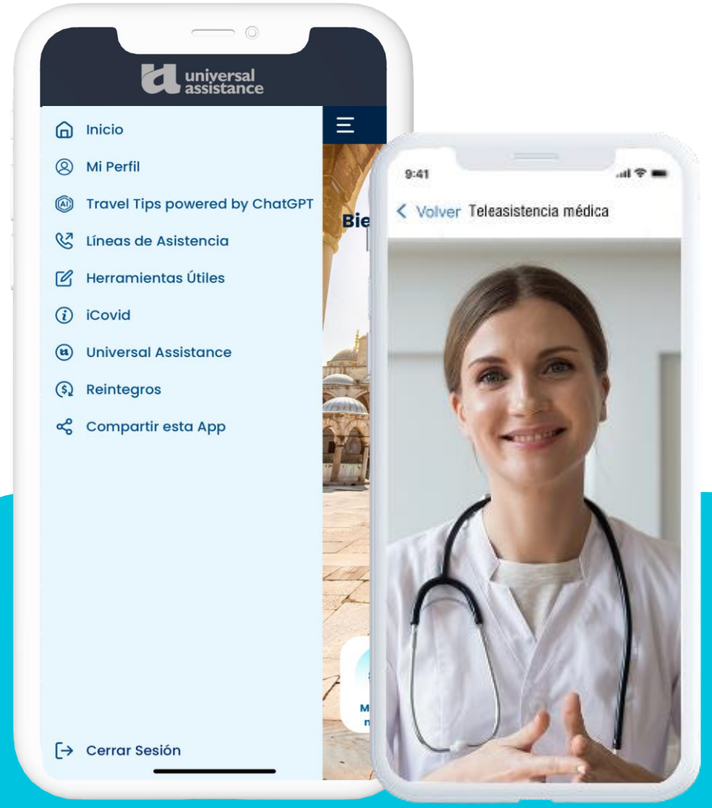
Teleasistencia Médica

Disponemos del servicio de consultas médicas en línea, que se suma a nuestros canales tradicionales de atención, con el objetivo de agilizar los tiempos ante afecciones médicas de atención primaria.

Permite gestionar consultas a profesionales médicos a través de videollamadas que se realizan en una plataforma especializada.

Otorga servicios médicos de calidad las 24 horas del día, evitando el traslado y la espera del paciente al asistir a un centro médico.

El servicio de teleasistencia brinda al paciente asesoramiento sobre afecciones médicas de atención primaria (gripes, resfríos, erupciones, etc). La espera máxima es de 15 minutos.



Servicio de **GEOLOCALIZACIÓN.**

Provisión de **RECETAS DIGITALES** (cumpliendo con las normativas de cada país).

universal assistance
A company of ZURICH

Reembolsos en línea

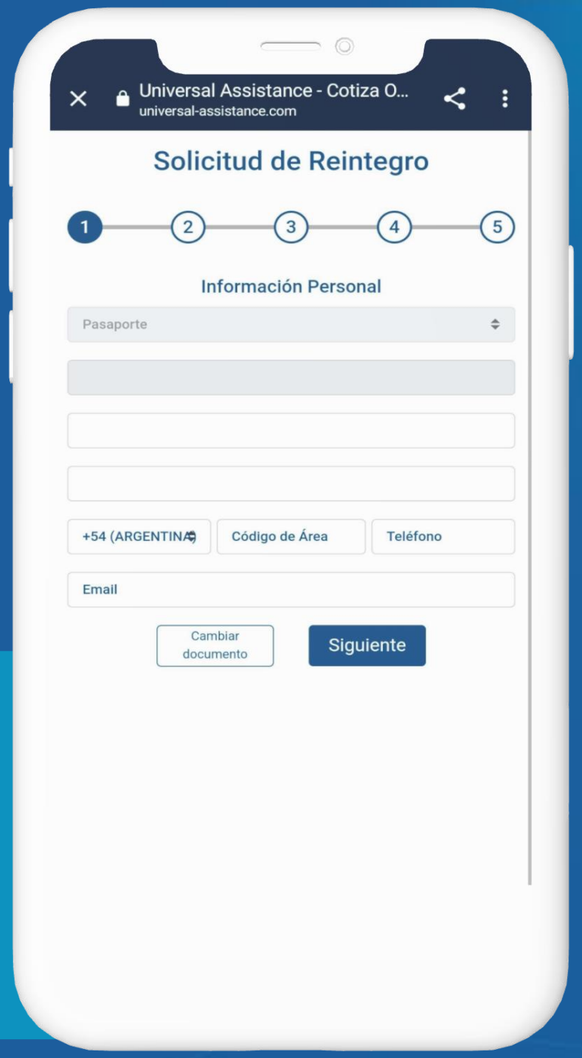
Tus clientes podrán procesar solicitudes de reembolso en unos pocos, sencillos y rápidos pasos desde cualquier lugar. Esta opción está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Teniendo a la mano la documentación requerida y un teléfono celular con conexión a internet, tus clientes podrán tramitar la solicitud desde cualquier parte del mundo, de forma rápida, sin necesidad de desplazarse ni hacer colas.

365 days a year

Anywhere in the world

Fast and simple



Medición satisfacción en el Customer Journey

- Monitoreamos y evaluamos la satisfacción de los pasajeros durante todo el customer journey.
- Es de vital importancia conocer la experiencia de nuestros clientes para continuar asegurando los estándares de calidad.
- Enviamos encuestas de satisfacción y NPS.

NPS es un indicador internacional que mide la lealtad del cliente con nuestra marca.

Compra

Satisfacción de compra.

Uso del servicio

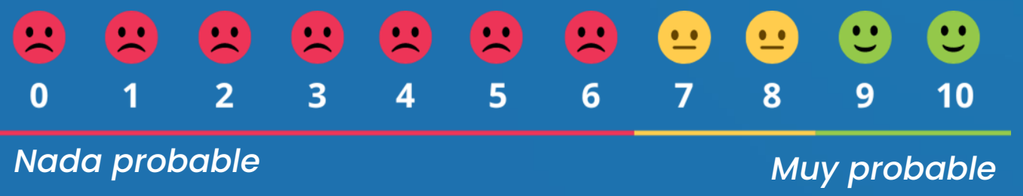
Luego de la utilización del producto/ servicio

Post-viaje

Una vez que termina el proceso de reintegro

UNI – BOT

Se mide en todo momento cuando el cliente interactúa con nuestro bot.

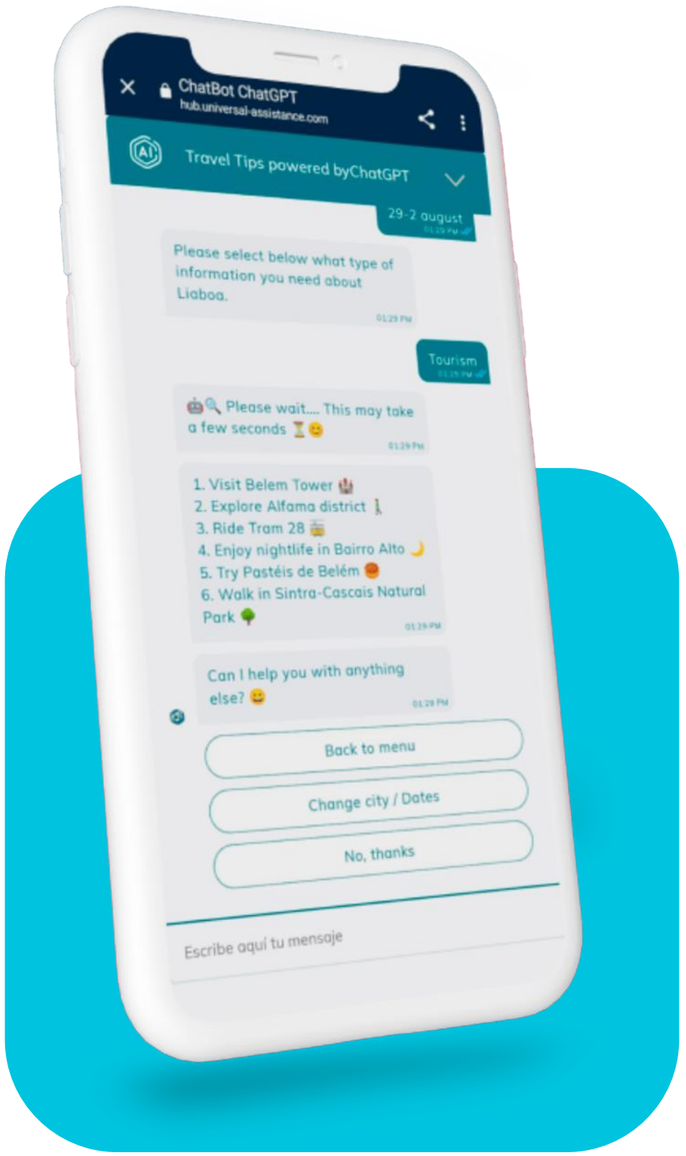


Travel Tips with ChatGPT

Con este feature nuestros clientes obtienen información útil y preventiva sobre el destino que visitarán, teniendo una experiencia de viaje más rica y segura desde la App.

Categorías:

- SEGURIDAD
- TRANSPORTE PÚBLICO
- CLIMA
- DOCUMENTACIÓN
- TURISMO
- EVENTOS
- ALIMENTACIÓN

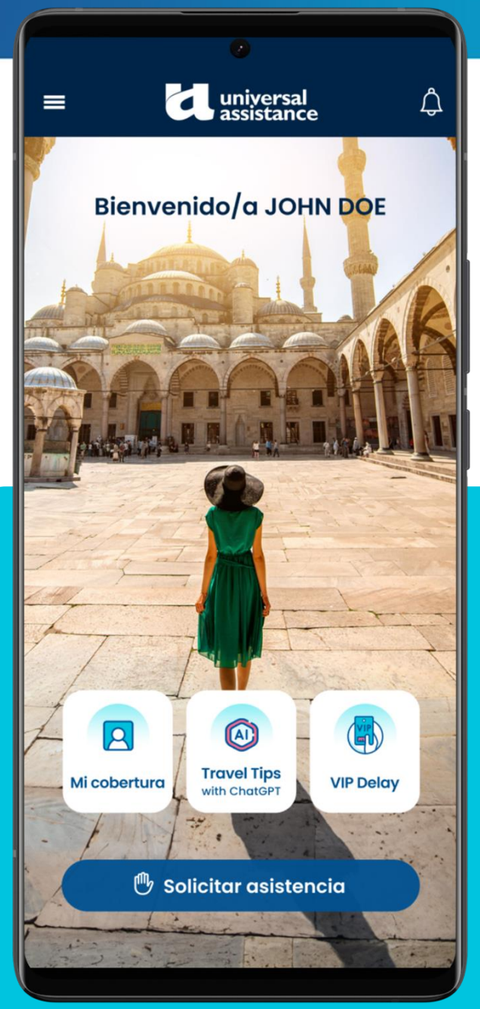


universal assistance
A company of ZURICH

universal assistance
A company of ZURICH

Más funcionalidades

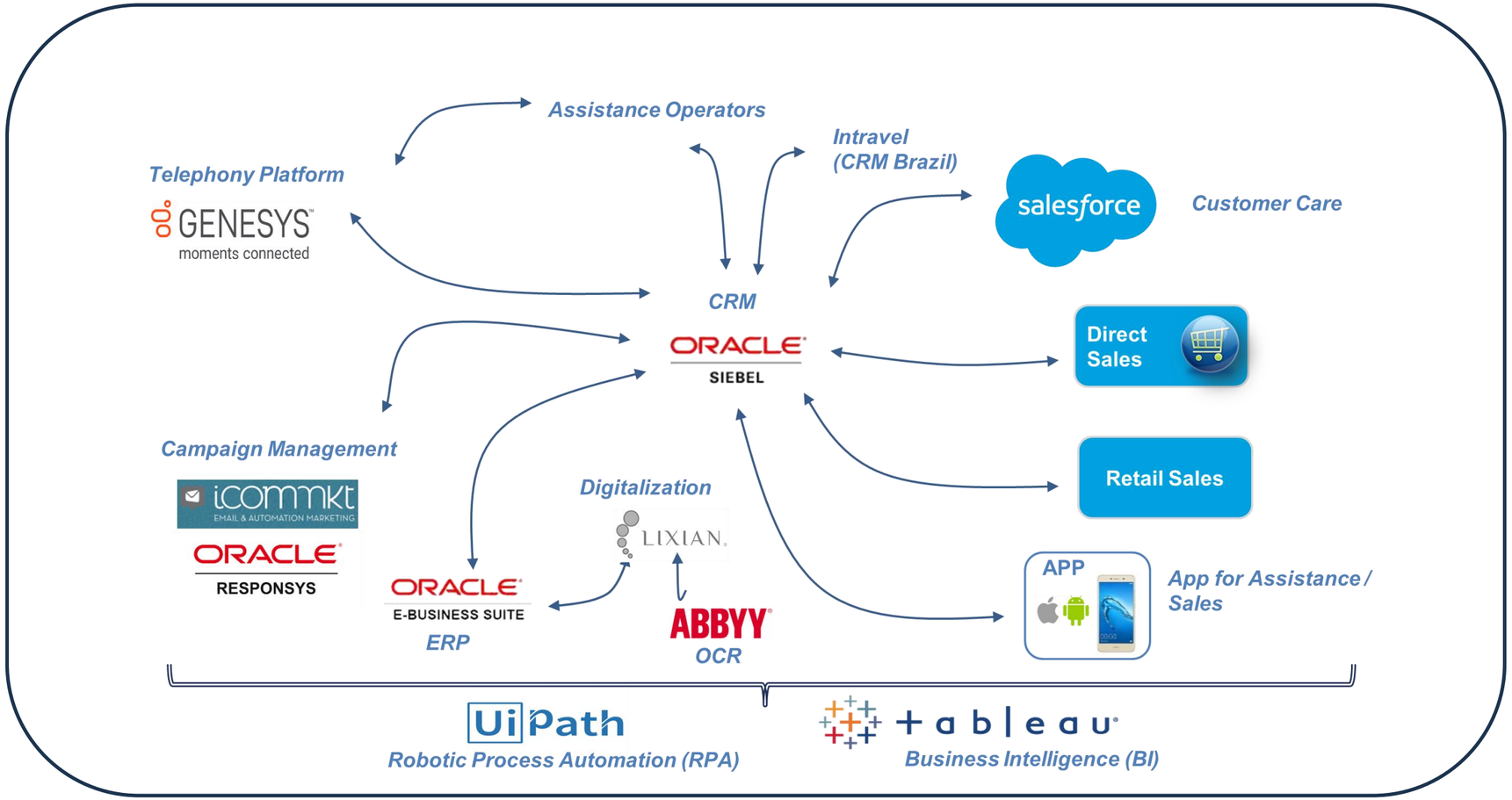
- Teleasistencia
- Mi asistencia
- Chatbot 24/7
- Línea de asistencia
- iCOVID
- Gestor de gastos
- Conversor de medidas
- Pronóstico del clima
- Conversor de moneda
- Acceso a cobertura desde QR



Datos técnicos

- Disponible para iOS y Android
- Plataforma nativa
- Reviews 4/5
- Plataforma multilingüe
- Cobranding para socios principales
- Geolocalización

Procesos de alto nivel



Estándar de seguridad informática

- PCI Compliance: Desde hace 3 años somos PCI Compliance (última recertificación dic/2021).
- Ejercicios de Phishing semestrales DLP (Data loss Prevention) implementado y activo.
- Scaneos periódicos de vulnerabilidad internos de todos los servidores.
- Scaneo anual de vulnerabilidad externo de nuestro E-Commerce.
- Micro-Segmentación de red interna.
- Dureza de password en todos los sistemas.
- MFA activo y mandatorio para el acceso a 0365 y VPN.
- Servicio de Citrix (no VPN) para todos los proveedores, manteniendo así un entorno más seguro.

Nuestras principales Políticas

- **Estándar de calidad ISO 9001/2015** en atención al cliente. (Certificación en Argentina).
- **Internal Control Integrated Framework (ICIF).**
- **Política de relevamiento de riesgos estratégicos y operacionales.**
- **Business Continuity Plan**
- **Política de antisoborno y anticorrupción**
- **Política Regional de regalos y entretenimiento.**
- **Protección y Privacidad de datos**
- **Política de sanciones comerciales**
- **Código de Conducta**
- **Conflicto de intereses**
- **Reporte de inquietudes y conductas inapropiadas**

universal assistance
A company of ZURICH

¿Por qué Universal Assistance?

Contención de costos

Innovación Tecnológica continua

Marca reconocida en Latam

Servicio de calidad ISO 9001-2008

Equipo Médico Propio

Red Propia Prestacional
(hospitals & doctors)

Call Center operating 24/7
Multi-language capability

Altos estándares de seguridad

Expertos en coordinación de casos de alta complejidad

App Mobile
Chat 24/7 - Geolocalización
Triage Médico online - Telemedicina

Cashless experience
Cost containment & customer satisfaction

Capacidad de gestión de grandes volúmenes

Respaldo Global

universal assistance

A company of ZURICH®