



vet+a
GRUPO

Pablo Valdés

Director general de Grupo Vet+a

“Conseguir una experiencia wow de cliente es la clave de la diferenciación”

La vocación por el servicio, la innovación y la experiencia del asegurado forman parte del ADN de Vet+a. Hablamos con Pablo Valdés, su director general desde hace cuatro años, de cómo están ayudando a sus clientes en sus procesos de transformación en el ámbito de los Multirriesgos. “La innovación hoy es más una necesidad que un valor diferencial. El reto está en conseguir integrar la innovación en tu modelo de negocio de forma estructural y que se materialice en proyectos concretos”, afirma. En su caso, gracias a una tecnología “única, colaborativa y móvil”, pueden hacer realidad no solo los procesos definidos, “si no ofrecer completa transparencia a todos los intervinientes, incluyendo al más importante: el propio asegurado”.

David Leonor
david.leonor@inесе.es /  @DavidLeonorM



'ACTUALIDAD ASEGURADORA' (EN ADELANTE 'A.A.')- Con más de 40 años de experiencia en el mercado de los Multirriesgos, ¿cuáles son vuestros valores diferenciales?

PABLO VALDÉS.- Nacen precisamente de los 40 años de especialización en el ramo de Multirriesgos, partiendo de una visión técnica del siniestro en peritación que progresivamente se ha extendido a todas las áreas de la gestión, integrando en nuestros servicios la valoración digital y la tramitación de siniestros hace ya 14 años, la aportación de soluciones tecnológicas hace 8 años o la reparación hace 2 años. Somos expertos en todos los ámbitos de la gestión de un siniestro, desde la apertura hasta el cierre, y nos apoyamos en tecnología propia, desarrollada por y para cada uno de los intervinientes, orientada a maximizar la eficiencia, la calidad técnica, la agilidad y satisfacción del asegurado.

Partiendo de nuestra especialización, tenemos un ADN innovador, no solo asociado a un componente tecnológico sino de transformación, de cuestionamiento del status quo, de rediseño de soluciones para mejorar la forma en la que prestamos servicios a nuestros clientes y a sus asegurados. Todos tenemos como objetivo innovar para adaptarnos a un mercado en transformación. Podría decirse que la innovación hoy es más una necesidad que un valor diferencial. Desde mi punto de vista, el reto está en conseguir integrar esa innovación en tu modelo de negocio de forma estructural y que se materialice en proyectos concretos. En Grupo Vet+a tenemos un histórico de innovación de más de 15 años, con hitos muy concretos, como la industrialización del siniestro masa con aplicaciones 100% web, la integración de

la teleperitación al servicio del asegurado o el uso de tecnología 100% cloud en todas nuestras aplicaciones, por no mencionar un sinfín de soluciones y procesos disruptivos desarrollados para los clientes como marca blanca y que nos permiten colaborar en muchos de los procesos de transformación que están de actualidad en los últimos meses. Para nosotros, la innovación es parte de cómo trabajamos, de cómo diseñamos nuestros servicios y de la propuesta de valor que presentamos al mercado y a nuestros clientes.

Y tanto la especialización como la innovación están al servicio de otros de los valores diferenciales de nuestras soluciones, que buscan por diseño ofrecer la máxima calidad técnica con la mayor eficiencia, priorizando la satisfacción del asegurado. Para conseguirlo, entra en juego lo que considero otro de nuestros valores diferenciales, la transparencia y la colaboración. Creemos que para transformar la forma en la que trabajamos, y al ritmo que nos impone el escenario actual, no lo podemos hacer solos. Es necesario colaborar. No solo con nuestros clientes y partners. También con el ecosistema de insurtechs que están surgiendo, con otras empresas de tecnología, y con nuestros competidores. Quizás suene algo loco, pero es nuestra realidad y a día de hoy tenemos colaboraciones activas con todo el espectro de actores con los que compartimos objetivos comunes.

'A.A.!- Apostáis por una solución de gestión integral de los siniestros ¿En qué consiste vuestro modelo?

PABLO VALDÉS.- Gracias a la especialización del grupo en todos los procesos de gestión de un siniestro hemos podido di-

CRECIMIENTOS SUPERIORES AL 30%

"Esperamos terminar el año 2021 con una facturación por encima de los 20 millones de euros, lo que supone casi duplicar la facturación del 2018 del grupo, con crecimientos superiores al 30% en los últimos dos años, a pesar de que todos nos hemos enfrentado a retos significativos relacionados con la pandemia y la climatología", reconoce Pablo Valdés.

Grupo Vet+a da servicio a nivel nacional para todo tipo de siniestros Multirriesgo en tramitación, peritación y reparación. "Este año esperamos superar los 600.000 siniestros atendidos y alcanzar la cifra de 325 empleados directos, contando con nuestras plataformas de tramitación y el equipo de Evalua, nuestra empresa de tecnología que también está creciendo mucho", concreta el directivo.

"Contamos con una de las redes periciales más potentes del sector, dos plataformas de gestión y una red de reparación presente en todas las provincias de la Península", apunta.



SATISFACCIÓN, EFICIENCIA Y CONTROL DE COSTES

“Nuestro nuevo modelo ofrece mejoras en la satisfacción, la eficiencia del proceso y el control de costes”, afirma Pablo Valdés, en relación a las ventajas que pueden trasladar a sus clientes.

“Nuestros clientes -explican- han visto una mejora en la satisfacción del asegurado traducida en una mejora del NPS alcanzando niveles superiores al 60%, con niveles de satisfacción del 97%”.

De la misma manera, apunta, “también han visto como los tiempos de resolución se han reducido en más de un 25%, con especial impacto en los siniestros mixtos y en el ahorro de costes”.

señar lo que para nosotros sería una experiencia óptima de cliente, sin que ello suponga una renuncia a la eficiencia en costes o a la calidad técnica del servicio. Eso nos permite gestionar el siniestro desde la apertura hasta el cierre, poniendo al asegurado en el centro, orientando todas nuestras actuaciones, a través de cualquier canal, en cualquier momento, a la resolución del siniestro.

Y lo conseguimos con cuatro palancas de transformación: una redefinición de los roles de cada interviniente, de los procesos, de los objetivos y todo ello con una tecnología única, colaborativa, móvil, que permita no solo hacer realidad los procesos definidos, si no que ofrezca completa transparencia a todos los intervinientes, incluyendo al más importante: el propio asegurado.

La ventaja que hemos tenido es que hemos podido empezar a construir de cero. Con una visión que incluye, desde el nacimiento del modelo, la experiencia y la voz del asegurado, la omnicanalidad, la automatización, la flexibilidad, el uso y publicación del dato, la movilidad, el autoservicio, la fácil integración de soluciones especializadas y de otros modelos de negocio, como los que proponen la Insurtechs.

‘A.A.’- ¿Cómo puede perfeccionarse aún más el modelo? ¿Con qué tecnologías o herramientas?

PABLO VALDÉS.- En primer lugar, no renunciando a nuestro espíritu de mejora continua. Todo modelo implantado está necesariamente sujeto a revisión y a mejora en un contexto tan cambiante como el nuestro.

En segundo lugar, colaborando e incorporando soluciones de otros actores que están continuamente proponiendo soluciones muy concretas. En ningún momento

pretendemos ser los mejores en todo. Lo que sí nos hemos propuesto es ser capaces de incorporar las mejores propuestas que nos ayuden a poner al asegurado en el centro: Digitalización, Automatización, IA y Fraude. Las oportunidades de mejora son muchas y surgirán muchas más. Queremos estar ahí para adoptarlas.

Por último, continuar en la senda de integrar la innovación en el modelo con el objetivo de maximizar la experiencia del asegurado y las oportunidades de eficiencia en el servicio. Temas ya presentes en el modelo, como la automatización, los modelos predictivos o el autoservicio, son el foco de nuestro proyecto interno de transformación.

MAXIMIZAR EL USO DEL TALENTO

‘A.A.’- La automatización de procesos en la gestión de siniestros. ¿es una tendencia natural en la gestión de siniestros?

PABLO VALDÉS.- Es una tendencia inherente a cualquier proceso industrial. La automatización como mecanismo de optimización de recursos, no solo a nivel de coste sino del uso del talento para aportar valor, lleva años formando parte de la agenda de todos y se ha implantado en procesos que no aportaban un valor diferencial.

Las nuevas tecnologías, el tratamiento masivo de información, los nuevos robots simplemente han abierto nuevas oportunidades de automatización a un sector siempre en búsqueda de eficiencia.

Desde que implantamos la primera herramienta para la gestión industrial de la actividad pericial hace casi 20 años, la automatización de tareas de poco valor ha sido un imperativo para nosotros. No queremos que todos nuestros tramitadores, peritos o reparadores gasten tiempo en trabajo admi-

"LA VIDEOPERITACIÓN HA VENIDO PARA QUEDARSE"

'A.A.'- Se ha consolidado el uso de herramientas y soluciones de peritación a distancia ¿Cuál crees que son los límites (si los hay) de este modelo?

PABLO VALDÉS.- Efectivamente. La videoperitación afortunadamente ha venido para quedarse. Es un canal de valoración que no solo nos ha permitido superar las limitaciones a la movilidad, sino que conjuga la cercanía al riesgo y al asegurado, la eficiencia y la flexibilización de la experiencia del asegurado. Es más, el vídeo es un canal que utilizamos también de forma efectiva en los procesos de tramitación y de reparación.

Creo que los límites de la videoperitación, o del uso del vídeo en la gestión de siniestros en general, vienen marcados precisamente por su condición de canal. No es el canal óptimo para cualquier asegurado o cualquier tipo de siniestro. No lo es cuando el asegurado no está familiarizado con la tecnología o cuando prefiere una visita presencial. Tampoco tiene la versatilidad de valorar un daño en una fachada, ni es eficiente para valorar un daño en bienes refrigerados. En este sentido, creo que no puede verse la videoperitación como un elemento aparte del modelo de peritación presencial o de la foto valoración. El vídeo alcanza su máximo potencial dentro de un modelo multicanal que incluya el canal presencial y el documental. Si se trabaja de forma aislada pierde efectividad.

En esta línea, en Grupo Vet+a hemos consolidado un modelo de peritación multicanal que nos permite adaptarnos a las preferencias del asegurado y a las particularidades del siniestro, soportado por una herramienta de gestión que es capaz de integrar soluciones externas, como la videoperitación en el proceso pericial a cualquier dispositivo. Las nuevas tecnologías (el 5G, la IA aplicada a la imagen,...) permitirán expandir aún más las posibilidades de uso de la videoperitación en el futuro cercano.



nistrativo o de poco valor. Y esa es nuestra obligación para con ellos: permitirles maximizar el uso de su talento en lo que de verdad aporta valor a nuestros clientes y a los asegurados. Según nuestra propia experiencia, la automatización ayuda mucho a retener el talento.

'A.A.'- En la tendencia general por la digitalización, ¿dónde queda el valor de lo humano?

PABLO VALDÉS.- En mi opinión, lo humano se queda donde siempre ha estado: en el corazón de nuestros servicios y de nuestras organizaciones. En nuestro sec-



LA EXPERIENCIA DE CLIENTE ES LA CLAVE

Para Pablo Valdés, la gestión de siniestros debe evolucionar hacia modelos centrados en el asegurado, la gestión de los datos y la omnicanalidad.

“Conseguir una experiencia ‘wow’ de cliente es la clave de la diferenciación. Por ejemplo, resolviendo al cliente el siniestro en la primera llamada. Los modelos de gestión deben evolucionar para poner al cliente en el centro de todos sus procesos ofreciendo la solución más cómoda y eficiente, optimizando los tiempos de resolución y facilitando información en tiempo real”, comenta.

En cuanto a la gestión de los datos, “es muy importante contar con modelos apoyados en ecosistemas tecnológicos colaborativos de todos los intervinientes del siniestro que faciliten la gestión de los datos y la aplicación de las nuevas tecnologías, como la IA, para proporcionar una experiencia innovadora al cliente con procesos sencillos e intuitivos que integren el autoservicio”.

La omnicanalidad y modelos híbridos en los que convivan de forma cohesionada la automatización de los procesos, los canales digitales y la presencialidad.



tor, en el que estamos ahí cuando el cliente ha tenido un problema que le trastoca su plan vital en el corto plazo, la empatía, la cercanía, la capacidad de decisión y resolución de los equipos a su servicio siguen siendo un elemento clave de la propuesta de valor. Por tanto, se trata de incorporar lo digital en equilibrio con el componente humano. La parte humana sigue siendo muy importante. Y así intento transmitirlo cada día a mis equipos, que son los que consiguen que cada día la rueda gire.

‘A.A.’- ¿Cuáles son los tres grandes ejes de vuestro plan estratégico?

PABLO VALDÉS.- Ahora mismo estamos ejecutando el plan estratégico que se definió en 2018 y que parte de nuestra misión de ayudar a los asegurados a recuperar la normalidad en su hogar, comercio o Pyme con la mayor agilidad, comodidad y predictibilidad posible, apoyando a nuestros clientes en proporcionar una experiencia al asegurado que combine la satisfacción y la eficiencia.

La forma en la que esperamos conseguirlo es estando más cerca de nuestros clientes y sus necesidades; proporcionando un ecosistema de soluciones de gestión modulares y flexibles que permitan una experiencia de cliente diferencial ya sea con nuestro modelo de gestión integral o incorporando a sus modelos aquellos elementos que resulten más diferenciales; poniendo a dis-

posición de todo el sector un ecosistema tecnológico que posibilite poner al asegurado en el centro aportando colaboración, transparencia e información a todos los intervinientes y colaborando con todos aquellos que compartan nuestra misión. Es un proyecto ambicioso e ilusionante que comparto con todo el equipo de Grupo Vet+a. En un entorno cada vez más tecnológico, las personas con las que viajas siguen siendo lo que marca la diferencia. Quiero aprovechar esta entrevista para darles las gracias y lanzarles otra vez un “a por todas”. \