

Empresa **aseguradora paraguaya** con 62 años en un mercado, la cual cuenta con más de **20 oficinas** distribuidas en todo el país. La compañía se encuentra en constante innovación y desarrollo de nuevos productos y hoy ofrece seguros auto, caución, vida, incendio, transporte y otros riesgos.

La Consolidada es una de las empresas **líderes del mercado asegurador con más de 25,000 clientes**, cuenta con servicios diferenciados para la atención de dichos clientes, como lo son: un call center propio a través del cual se brinda atención las 24hrs del día y un SPA en el que se brinda atención personalizada en Asunción y Ciudad del Este. Durante el periodo enero 2023 a agosto 2023, acompañados por London Consulting Group, desarrollamos un proyecto con el objetivo de potenciar una cultura de medición y enfoque a resultados, a través de la optimización de los procesos de **Siniestros, Comercial, Técnico y Cobranzas**.

Principales Resultados de Proyecto en Siniestros:

- Disminución de la siniestralidad año móvil en un 10% pasando de 77% a 67.5%.
- Disminución de la siniestralidad contable pasando del 63.5% al 54.8%.
- Mejora de nivel de servicio desde atención hasta finiquito en más de un 30%.
- Modelo de direccionamiento a talleres y definición de tarifas estándar por taller.
- Modelo de atención y seguimiento a siniestros.
- Modelo de coaching y supervisión activa.
- Modelo de recupero (negociación de comisiones, redefinición de descuentos, protocolo recupero, rediseño de sistema para dar trazabilidad al proceso y mejorar la gestión de cada acuerdo de pago).

Principales resultados de las áreas Comercial, Técnico y Cobranzas en auto:

- Modelo de definición o aumento de tasas acorde a su siniestralidad por marca, cliente y otras variables.
- Rediseño del modelo de atención, protocolo comercial y reuniones de trabajo las cuales han contribuido a los siguientes incrementos: en ventas de primas de auto en 16% y en cotizaciones del 18%.
- Incremento en venta de primas canal directo mayor a 50%.
- Incremento en renovaciones clientes principales 16%.
- Incremento en renovaciones canal directo 9%.

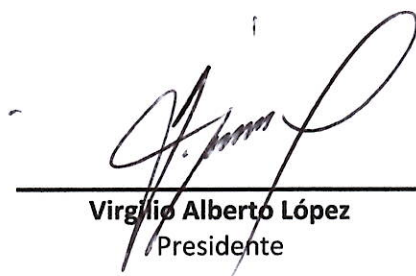
Gracias al proyecto se han logrado mejoras en las prácticas de trabajo, contando con nuevas definiciones, basadas en metodología y análisis de datos. Al cierre de Julio 2023 se tiene un retorno sobre inversión de 3 a 1 con base en las mejoras establecidas y se proyectan beneficios económicos de 7 a 1 a un año posterior a la finalización del proyecto. Por lo anterior, no dudamos en recomendar a London Consulting Group como una empresa de consultoría de alto profesionalismo, excelente metodología de trabajo y claro enfoque a resultado.



Guido Ferreira
Sub Gerente General



Jorge Manuel Ferreira
Gerente General



Virgilio Alberto López
Presidente