

# 1

## Resultados para los Clientes

### Cercanía

- Física:** Amplia presencia para estar cerca de los clientes, a través de:
  - 11.000 mediadores.
  - Más de 1.000 empleados en el territorio (en 140 **sucursales** y 9 **delegaciones** de Allianz Seguros). Durante 2012, apertura de las sucursales de Irún, Inca y Tenerife Sur.
  - La red de sucursales de Banco Popular.
- Tecnológica:**
  - Cerca de **300.000 SMS** informativos enviados a los clientes en 2012.
  - Sección **e-Cliente** en la web corporativa de Allianz Seguros.
  - **Renovación del e-Pac**, la plataforma para mediadores de la compañía, con mejoras de diseño, accesibilidad y contenidos; también **accesible desde tablets** a partir de 2012.
  - **Nueva área para mediadores** en la aplicación para *smartphones* **Allianz Mobile**.
  - **Aplicación** para *smartphones* de **Fénix Directo**.

### Una amplia Gama de Productos

- Creación de nuevas **coberturas, campañas y productos** (seguros, pensiones y gestión de activos), como por ejemplo, Allianz RC Pyme, un seguro de responsabilidad civil para todo tipo de pequeñas y medianas empresas.

### Vocación de Servicio

- **Presencia en todos los canales de distribución:**
  - Mediado (Allianz Seguros).
  - Directo (Fénix Directo).
  - Bancaseguros (Allianz Popular).
- Más de **1,8 millones de siniestros gestionados en 2012**.
- Más de **1.900 millones de euros en indemnizaciones abonadas** a los asegurados.
- Más de **1.950.000 llamadas de clientes y mediadores** atendidas en nuestros Call Centers.

### Beneficios para los Clientes

- Sólo por ser clientes de Allianz Seguros, **ventajas exclusivas** y servicios gratuitos, relacionados con la seguridad, el ocio o el transporte, entre otros.
- Consolidación del **Programa de Fidelización Select**, con el lanzamiento de la tercera edición, para clientes con determinados productos contratados y determinada antigüedad. Ofrece ventajas exclusivas añadidas a las que ya disfrutaban por ser asegurados de la compañía.

Todo esto hace que contemos con la confianza de más de **3,8 millones de asegurados**, que tienen más **de 6 millones de pólizas**, y cerca de **900.000 partícipes** de fondos de pensiones e inversión.

Son ellos los que han hecho que Allianz sea la **compañía más recomendada del sector asegurador por cuarto año consecutivo** (según el Índice de Promotores Netos - NPS en sus siglas en inglés, tanto por clientes como por mediadores).