

1

Resultados para los Clientes

Cercanía

1. Física:

Amplia presencia para estar cerca de los clientes, a través de:

- Más de 13.000 **mediadores**.
- Cerca de 1.000 empleados en el territorio (en 140 **sucursales** y 9 **delegaciones** de Allianz Seguros).
- La red de sucursales de Banco Popular.

2. Tecnológica:

- Nueva espacio **eCliente** en la web corporativa de Allianz Seguros y acceso también disponible en aplicación para smartphones.
- Nuevo **ePac** para mediadores disponible para tablets.
- Más de **500.000 SMS** informativos enviados a los clientes en 2013.
- Más de **1.450.000 llamadas** atendidas desde los Contact Center de la compañía.
- Presencia en redes sociales: **Youtube, LinkedIn, Twitter**. En esta última se ha creado un perfil exclusivo para la atención al cliente.

Una amplia Gama de Productos

- Creación de nuevas **coberturas, campañas y productos** (seguros, pensiones y gestión de activos), como por ejemplo, **Allianz D&O Pyme**, un seguro de responsabilidad civil para los directivos de las pequeñas y medianas empresas que destaca por la sencillez de contratación, o la renovación de **Allianz Hogar**, que ofrece flexibilidad para contratar y determinar los capitales asegurados, con el fin de adaptarse aún más a las necesidades de los clientes.

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 2013**.
- Más de **1.500 millones de euros en indemnizaciones abonadas** a los asegurados por siniestros.

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. Además, a través del espacio eCliente de la web corporativa, los asegurados pueden acceder a la plataforma «**TusAllia2**», donde encontrarán descuentos gracias a los más de 300 acuerdos negociados con marcas de primer nivel.

Todo esto hace que contemos con la confianza de más de **3,9 millones de asegurados**, que tienen más de **6,4 millones de pólizas**, y más de **900.000 partícipes** de planes de pensiones y fondos de inversión.

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