



**insurama**

*Asegurando un mundo cada vez más digital*

Abril 2021

# Adaptando el seguro al futuro

# 1 | Estructura y equipo

¿Quién está detrás de Insurama?

En Insurama contamos con experimentados equipos directivos compuestos por profesionales que atesoran un profundo conocimiento en el mundo de seguros, atención y venta al cliente, marketing, customer experience y tecnología



Asesor de negocio y consultor de referencia



Auditor



Servicios legales

COO



**Juan Manuel Criado**

Dilatada y exitosa experiencia en sector telecomunicaciones y seguros

CFO



**Jose Lopez Taboada**

Expertise bancario para optimizar nuestras finanzas

CEO



**Sergio Balsa Pardo**

+ 15 años liderando proyectos innovadores en el sector asegurador

CCO



**Maria Reboredo**

+18 años liderando equipos de atención y gestión de siniestros

CMO



**Agustin Diaz-Portales**

Creatividad e innovación para atraer y enamorar al cliente

CIO



**Jose Maria Socas**

Una larga trayectoria para disponer de la mejor, más segura e innovadora tecnología

En menos de 3 años, Insurama se ha convertido en una referencia en la venta online de seguros en España, captando la atención del mercado asegurador para iniciar proyectos de colaboración B2B gracias a un “superequipo” de 25 personas



**Nuestro mayor tesoro:** un equipo de 25 personas 100% digital, tecnológico y dinámico

#### **Abril 2018 – Inicio Operaciones**

Venta B2C Online tuseguromovil.com  
Venta B2B2C en +500 tiendas físicas

#### **Octubre 2018 – Vertical Seguros Protección Familiar**

Venta B2C Online tusegurotranquilidad.com

#### **Febrero 2019 – Vertical Seguros Movilidad**

Venta B2C Online tuseguropatinete.com

#### **Mayo 2019 – Vertical Seguros Protección Alquiler**

Venta B2C Online tuseguroalquiler.com

#### **Enero 2020 – Primer Proyecto B2B**

Implantación MUVIN en Assegur

#### **Marzo 2020 – Site Multiproducto**

Venta B2C [www.tuBroker.es](http://www.tuBroker.es)  
Venta B2B2C en +1200 tiendas físicas

#### **Septiembre 2020 – Consolidación B2B**

Implantación MUVIN Banco Santander

#### **Enero 2021 – Internalización Insurama**

Lanzamiento Insurama Italia

Comercializamos nuestras soluciones aseguradoras innovadoras al cliente final a través de canales online (B2C) y nuestra red de distribuidores (B2B2C) y ayudamos a que otras compañías (aseguradoras, bancos..) puedan vender digitalmente a sus clientes (B2B)



Productos digitales orientados al cliente que se pueden adaptar a los diferentes canales de distribución para garantizar el mejor encaje

### Modelo de negocio

#### B2C



- Insurama distribuye sus **propios productos** directamente al **cliente final** a través de sus **canales digitales**

#### B2B2C



- Otros negocios ("Tiendas físicas") distribuyen los productos de Insurama a través de sus canales on/off line.

### Catalogo de Productos (tipos de seguros)



La plataforma de vanguardia de Insurama se ofrece como un servicio a otras compañías junto con los servicios de acompañamiento

### Modelo de negocio

#### B2B



- Insurama ofrece el uso de su Plataforma a otras compañías ("Partners") para comercializar:
  - Productos de Insurama bajo su marca("marca-blanca")
  - Productos del Partner de Insurama

### Catálogo de Producto (módulos de la plataforma)

Digital Marketing

Front end digital Assets

Customer Support

Back end processes

Claim management

- Plataforma de seguros **flexible y escalable**
- Módulos seleccionables** que cubren toda la cadena de valor del seguro
- Coste ajustable** según las necesidades del cliente

Insurama ofrece una gama de soluciones innovadoras para la distribución, comercialización, operación e implementación de soluciones tecnológicas para el sector asegurador, bajo entornos 100% digitales y Omnicanal

## 1. Hub Digital de Seguros

Productos innovadores

Ecosistema

Marketing Digital

Activos Digitales Front-to-Back

Atención al cliente

Tecnología



● **Ofertas de productos innovadores y personalizables** dirigido a lo que los clientes digitales están demandando

● **Ecosistema de partners consolidados** para proporcionar una cobertura digital e2e de la cadena de valor del seguro

● **Modelo avanzado de ventas digitales** generando leads de alto valor y altas tasas de conversión

● **Experiencia digital diferencial** para optimizar los procesos (peritación digital, scoring online,...)

● **Atención al cliente Omnicanal** maximizando ventas y satisfacción del cliente, con un **equipo muy experimentado**

● Una estructura de TI 100% digital y altamente automatizada para ofrecer **escalabilidad y maximizar el time-to-market**

# 3 Propuesta de valor - Productos innovadores

¿Cómo diferenciamos nuestros productos?

Insurama ofrece soluciones aseguradoras flexibles y 100% comprensibles por diversos canales, sin límites en sus productos. Esta visión de producto otorga profundidad de mercado, garantizando la eficiencia gracias a la tecnología que lo soporta.

Productos innovadores

Ecosistema

Marketing Digital

Activos Digitales Front-to-Back

Atención al cliente

Tecnología

- Insurama ofrece **pólizas de seguros 100% comprensibles y sin “letra pequeña”**, cubriendo cualquier tipo de daño y robo

- Insurama proporciona **pólizas flexibles**, permitiendo cambios de riesgos, coberturas o forma de pago en cualquier momento y desde cualquier lugar

- Insurama ofrece **pólizas 100% personalizables**, ofreciendo **diferentes niveles de protección** entre los que el cliente puede escoger



- Disponiendo de la **póliza con la cobertura más completa del mercado**, Insurama cubre dispositivos 100% funcionales, sea cual sea su antigüedad, marca o valor, condicionado a pasar el proceso de **verificación digital y otras medidas anti fraude a través de nuestra APP**

- Insurama **distribuye sus soluciones aseguradoras a través de diversos canales**, como nuestra red de tiendas colaboradoras, especializadas en la venta de dispositivos electrónicos, o nuestro site online multiproducto

- Insurama ofrece **productos de fácil acceso**, proporcionando cotizaciones instantáneas y contratación en solo dos pasos

# 3 Propuesta de valor - Ecosistema

¿Cómo cubrimos la cadena de valor?

Insurama ha creado un relevante ecosistema de partners para cubrir con éxito toda la cadena de valor del seguro; las mejores aseguradoras cubren el riesgo, nuestra red de tiendas colaboradores amplían el alcance de distribución on/off y la red de tiendas de reparación ofrece una experiencia de resolución de sin igual

- Productos innovadores
- Ecosistema**
- Marketing Digital
- Activos Digitales Front-to-Back
- Atención al cliente
- Tecnología



Los Partners aseguradores suscriben los riesgos de Insurama a través de acuerdos TPA, beneficiándose de productos de baja siniestralidad comercializados por Insurama y adquiriendo experiencia en productos digitales de nicho



Los Partners tecnológicos proporcionan soluciones de vanguardia que permiten la creación de productos de seguros disruptivos



La asociación con otras compañías Insurtech se centran en la co-creación de productos, aprovechando las ventajas competitivas de cada uno para lanzar nuevos productos 100% digitales



Partners Aseguradores

Partners Tecnológicos

Partners Insurtech

Distribuidores On/Offline (B2B2C)

Partners Ciber seguridad

Clientes Institucionales (B2B)

Tiendas reparación

La red de tiendas colaboradoras proporcionan a sus clientes seguros 100% digitales, asociados a la venta de dispositivos eléctricos.



Otras compañías (aseguradoras, bancos...) confían en la plataforma y el ecosistema de Insurama para distribuir conjuntamente sus productos entre su base de clientes.



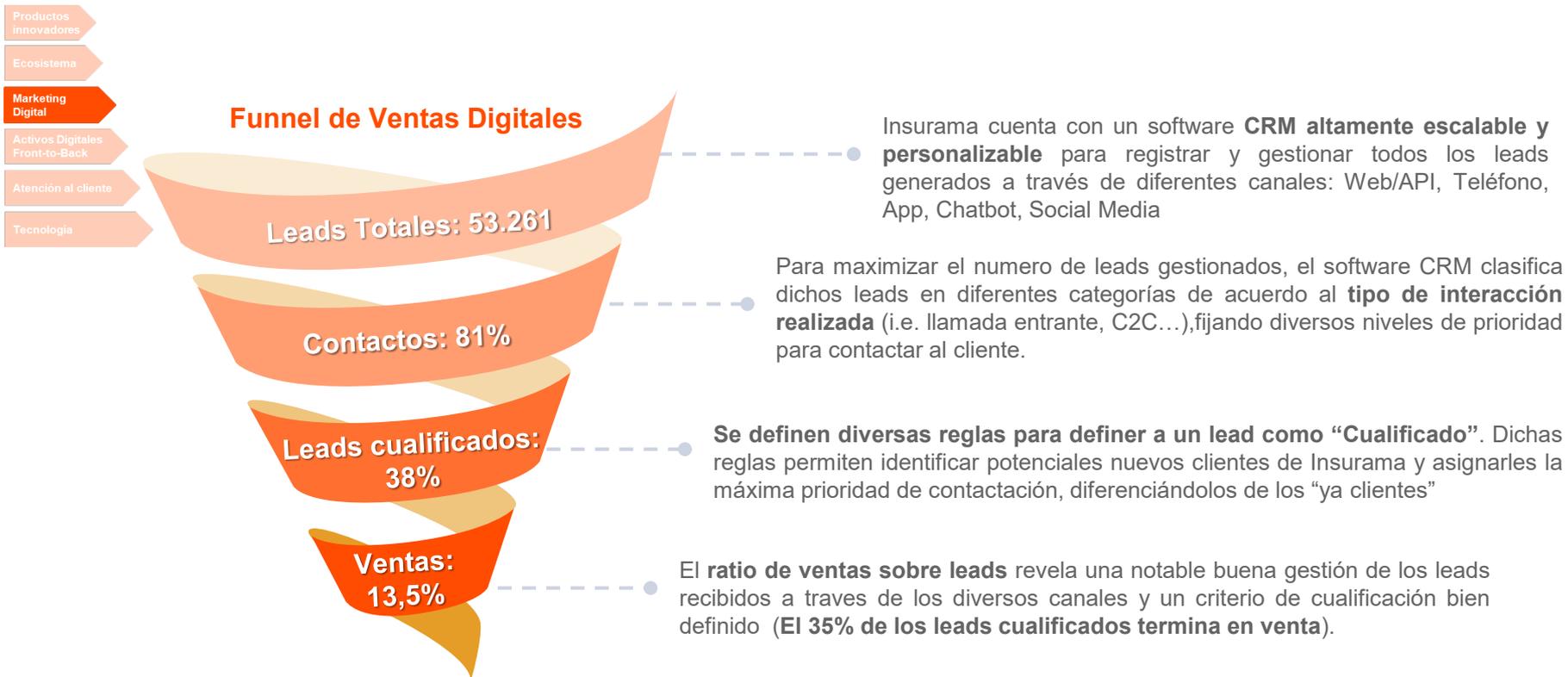
Una amplia y cuidada red nacional de tiendas de reparación permite a Insurama proporcionar los SLA de tramitación de siniestros más rápidos y de calidad, aportando la mejor experiencia de resolución de siniestros



Los Partners de Ciberseguridad garantizan la protección de la plataforma de Insurama y de la información sensible a todas las partes involucradas



Insurama ha desarrollado una metodología altamente eficiente para gestionar su estrategia de marketing digital y obtener una notable tasa de conversión del 35% en las ventas digitales directas B2C a través de su web con un enfoque diferencial para recuperar carritos de compras abandonados



Insurama cuenta con un software CRM altamente escalable y personalizable para registrar y gestionar todos los leads generados a través de diferentes canales: Web/API, Teléfono, App, Chatbot, Social Media

Para maximizar el numero de leads gestionados, el software CRM clasifica dichos leads en diferentes categorías de acuerdo al **tipo de interacción realizada** (i.e. llamada entrante, C2C...), fijando diversos niveles de prioridad para contactar al cliente.

Se definen diversas reglas para definir a un lead como “Cualificado”. Dichas reglas permiten identificar potenciales nuevos clientes de Insurama y asignarles la máxima prioridad de contactación, diferenciándolos de los “ya clientes”

El ratio de ventas sobre leads revela una notable buena gestión de los leads recibidos a través de los diversos canales y un criterio de cualificación bien definido (El 35% de los leads cualificados termina en venta).

# 3 Propuesta de valor - Activos digitales Front-end

## ¿Cómo atendemos a nuestros clientes?

Insurama interactúa con sus clientes a través de canales online y offline, ofreciendo una experiencia de cliente única en toda la cadena de valor, utilizando su asistente virtual, su red nacional de tiendas colaboradoras y otros soportes como la App, la web multiproducto o el equipo de asesores telefónicos

- Productos innovadores
- Ecosistema
- Marketing Digital
- Activos Digitales Front-to-Back
- Atención al cliente
- Tecnología

### Asistente Virtual 24/7



### Red Nacional de Tiendas



+ 1.200 stores

- **BROK** es el **Asistente Virtual 24x7** que gestiona las dudas de clientes y **ejecuta procesos operacionales** con total autonomía, como la emisión de pólizas, utilizando **lenguaje natural**.
- Insurama ha creado una **red nacional de tiendas colaboradoras** con **más de 1.200 tiendas** que permite a **los clientes adquirir seguros y disponer de sus dispositivos reparados en el mismo día (incluso en muchos casos en menos de 1 hora)** con independencia de donde resida el cliente.
- La combinación de BROK, la red de tiendas, **la app, la web multiproducto y el equipo de asesores telefónicos** de Insurama, conforman un entorno operacional **online & offline omnicanal y centrado en el cliente**
- En lo más alto de la **inigualable experiencia de cliente** ofrecida por la **omnicanalidad** de Insurama, la interacción constante con potenciales y actuales clientes permite a Insurama obtener una **comprensión exclusiva, de primera mano y en tiempo real de las nuevas necesidades y demandas de los clientes** que se traduce en una **capacidad sin precedentes para identificar rápidamente las oportunidades de mercado y lanzar nuevos productos**.

Las operaciones de Insurama se basan en procesos 100% digitales que permiten una interacción sencilla, centrada en el cliente y sin papel. Además, las operaciones digitales están respaldadas por sistemas antifraude, lo que garantiza una baja siniestralidad



El “viaje de cliente” y los procesos 100% digitales tanto en la contratación como en la postventa permite al cliente autogestionar sus contratos y a Insurama optimizar sus costes y ofrecer productos de alta calidad a precios competitivos

100% Digital

Gestión de procesos realizada por un chatbot con AI, y un excelente soporte a cliente

Gestión de Procesos



Anti-Fraude

Sistemas de verificación y seguimiento, basados en datos generados por la APP.

Verificación



In App

Gestión de pólizas, desde suplementos hasta el seguimiento de la evolución de un siniestro

Gestión Siniestros

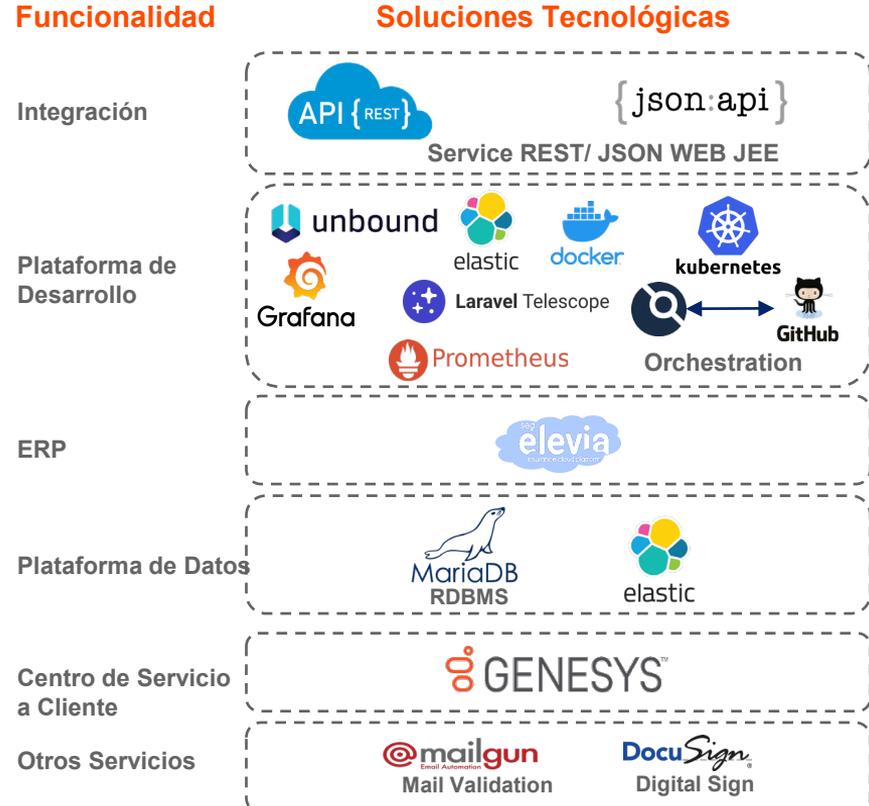
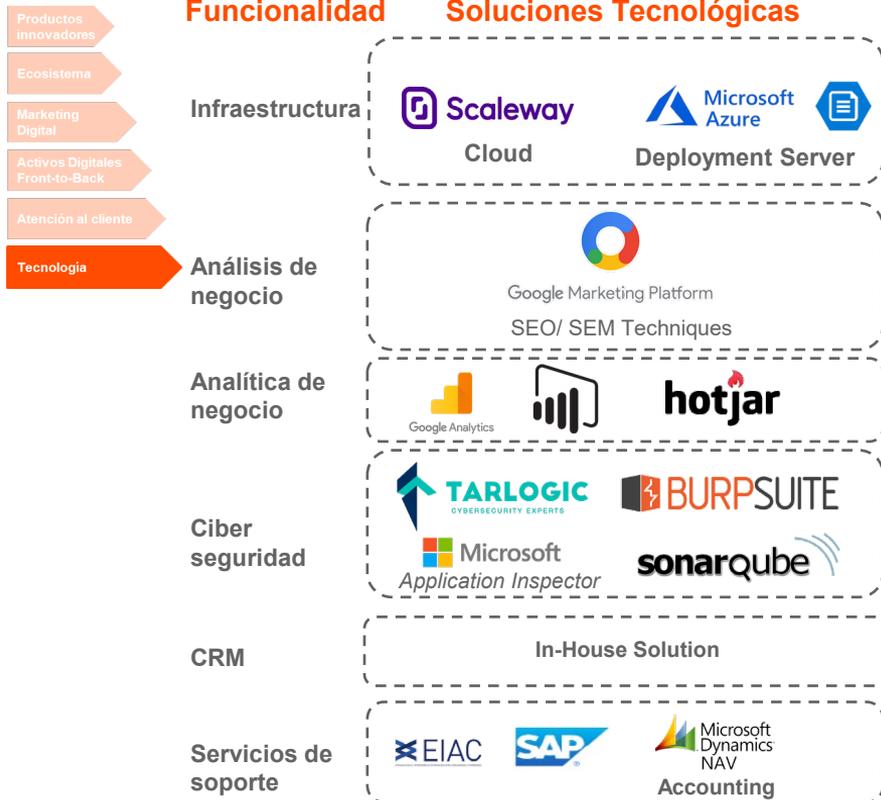


El cliente puede consultar y operar en autoservicio sobre cualquier contrato y a través de cualquier canal: acceder a su póliza, pagar un recibo, cambiar coberturas o riesgos asegurados, gestionar un siniestro... Con la posibilidad de imbuir el código o funcionalidades en las APP de nuestros socios comerciales bajo un modelo “marca blanca”

# 3 Propuesta de valor - Tecnología

¿Cuál es el enfoque tecnológico de Insurama?

El mapa tecnológico que soporta la arquitectura de Insurama es el resultado de un proceso de dos años que incluye más de 30 herramientas seleccionadas estratégicamente y la integración total en una plataforma orquestada que da como resultado una infraestructura de primer nivel



# 4 | Nuestras credenciales

¿Qué logros hemos alcanzado hasta la fecha?

Venimos experimentando un fuerte crecimiento desde nuestro inicio en 2018, multiplicando la oferta de productos y la base de clientes, desarrollando el negocio B2B, consolidando una red de partners y alcanzando acuerdos con aseguradoras de primer nivel

## Catálogo de Productos Digitales

- ✓ 7 productos lanzados (2018-2020)



- ✓ 6 nuevos productos en pipeline (2021)



- ✓ Alianzas con otras insurtechs para lanzamiento de productos en conjunto\*



## Fidelización del Cliente

- ✓ 27.000 clientes
- ✓ 4,2/5 índice de satisfacción del cliente



## Red de Distribución & Reparación

- ✓ 1.332 tiendas y 212 distribuidores
- ✓ Reparación centralizada por mensajería
- ✓ Reparación presencial express en 1h



## Cientes B2B (1er año comercialización)

- ✓ 2 acuerdos cerrados en 2020: Assegur, Santander
- ✓ Varios acuerdos en negociación:

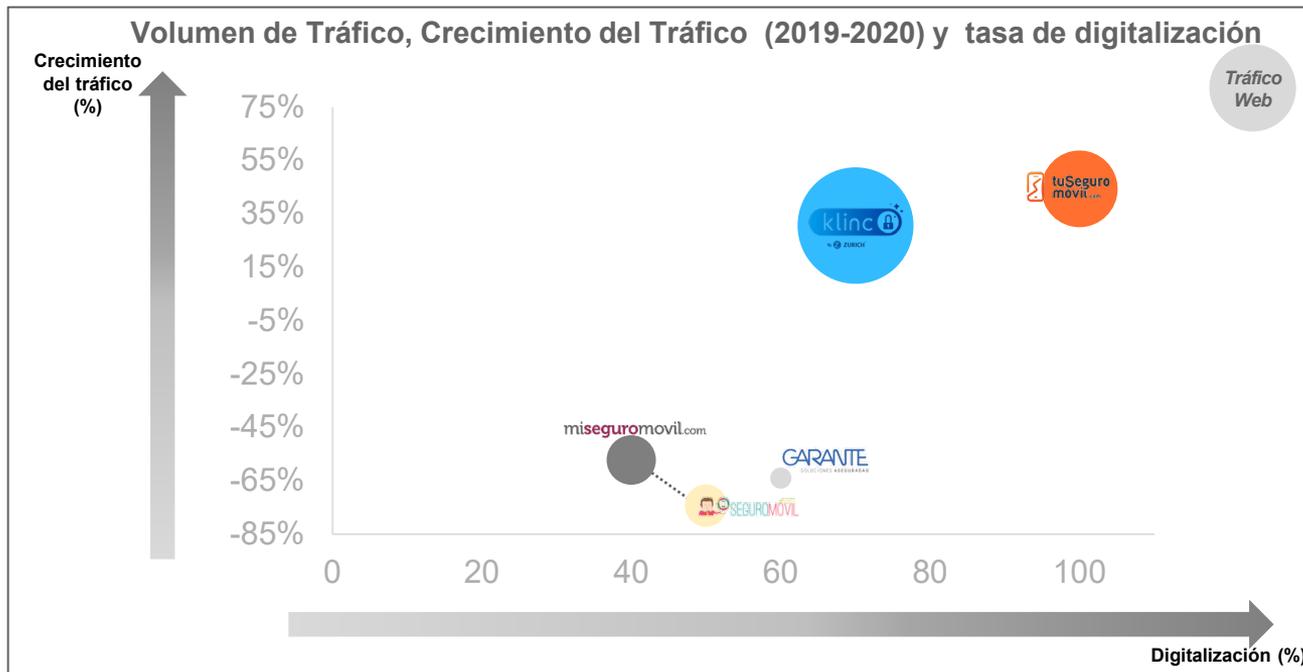


## Reconocimiento de la Industria

- ✓ Premio Gema de Marketing global y estrategia 2019
- ✓ Ponentes Insurtech Pitch del Global Summit for Insurance Innovation 2020
- ✓ Certificación GPTW con calificación 91%



Actualmente, Insurama se posiciona como la empresa más digitalizada del mercado de seguros para móviles, con un crecimiento muy relevante durante el último año, y ocupando el segundo lugar en términos de volumen de tráfico mensual, justo después de la insurtech Klinc, propiedad de Zúrich.



- **En el mercado español, hay varios players digitales posicionados en seguros para móviles**, que están invirtiendo activamente en campañas SEM con el fin de competir por la creciente demanda on-line. Aunque sólo **Insuama es 100% digital**, todos los players activos permiten al cliente la interacción on-line.
- **A través de Tuseguromovil, Insurama es la compañía líder on-line en seguros para movil**. Su principal competidor es Klinc, una marca digital impulsada por Zúrich, que está **invirtiendo una cantidad muy significativa buscando aumentar el tráfico en su web**. Con un menor volumen de tráfico y crecimiento se encuentra Wertgarantie, que opera bajo una estrategia **multimarca**, con *Miseguro movil y Seguro movil*.

Colocar a las personas en el centro de cada proceso define nuestro modelo de innovación y de negocio.

**Transparencia, confianza y satisfacción.  
Donde y cuando el cliente necesita.**

**# ADNinsurama.**

