

# UNIVERSAL ASSISTANCE

Asistencia al Viajero



# Trabajando como una sola empresa.

Queremos que tus clientes se sumen a los más de 10 millones de viajeros que cada año cubrimos en todo el mundo. Trabajemos juntos.

Nuestra presencia global abarca cinco continentes y poseemos tecnología y experiencia que ofrecemos con exclusividad.

Somos una empresa con una filosofía de transformación orientada al cliente, que desafía los modelos tradicionales.

Todos entendemos la importancia de la colaboración activa con socios que piensan como ustedes.

Ustedes son expertos en lo que hacen. Nosotros también.

Nuestra propuesta define cómo podemos trabajar juntos para crear algo especial para sus clientes y viajeros del mundo.

Es por ello que también cumplimos con los estándares internacionales de calidad de las normas ISO 9001.



# Nuestra historia corporativa

Nacimos hace más de 40 años ofreciendo servicios de asistencia integral al viajero. Nuestra organización tiene centrales de atención en todo el Mundo 24/365.

Desde marzo de 2018, Universal Assistance forma parte del Cover-More Group, la división de asistencia y seguro de viajes del Zurich Insurance Group.

Cover-More Group tiene operaciones en más de 21 países en los cinco continentes, con posiciones de liderazgo en Estados Unidos, Australia y ahora en Latinoamérica.

Cover-More Group forma parte de Zurich Insurance Group, una de las principales aseguradoras multilínea del mundo, que agrega valor, capacidad y oportunidades globales a nuestra marca.

Zurich es una aseguradora global multilínea con cerca de 53.000 empleados en todo el mundo, fundada en 1872 en Suiza. Ofrece productos para viviendas, accidentes y seguro de vida en más de 210 países y territorios.



**Cover·More**



# Nuestro alcance GLOBAL

## 📍 Oficinas propias

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- México
- Panamá

## 📍 Representantes comerciales

- Bolivia
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- Honduras
- Nicaragua
- Paraguay
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay



# Lo que hacemos es nuestra fortaleza

Todo viajero quiere sentirse protegido lejos de casa. Saber que ante cualquier inconveniente tendrá siempre a quien llamar. Alguien que le brinde la asistencia que requiera. Asistencia médica, ante pérdida de equipaje o demora de un vuelo, estaremos ahí para ayudar.

En Universal Assistance hemos desarrollado durante años una extensa red mundial de servicios de asistencia, que puede activarse cuando más se necesita, en cualquier lugar.



**500 mil**

Casos atendidos  
anualmente



**+ 2 M**

Llamados atendidos  
anualmente



**+ 20 M**

Personas cubiertas  
anualmente



**+ 20 mil**

Prestadores forman  
nuestra red



**+ 130 mil**

Viajeros utilizan  
Nuestra app



**+ 3 mil**

Personas forman  
Nuestro equipo

# Responsabilidad Social Empresarial

**TRANSFORMING THE FUTURE:** Es nuestro programa para Transformar Destinos Turísticos Sostenibles en América Latina con foco en la IGUALDAD SOCIAL

**Impacto Positivo:** Desde Universal Assistance buscamos generar un impacto positivo en **comunidades vulnerables** cercanas a destinos turísticos latinoamericanos, mejorando sus habilidades y emprendimientos.

El proyecto social busca impactar positivamente en la vida de más de **12.000 personas** en un periodo de **3 años**.

Se llevará a cabo en **5 países de América Latina:** Argentina (Puerto Iguazú), Brasil (Zacarías), Chile (Puerto Montt), Colombia (Melgar) y México (Veracruz).

El programa es promovido en conjunto con **Z Zurich Foundation**.



## TRANSFORMING THE FUTURE

*El futuro está en nuestras manos*



# Nuestros servicios



**Asistencia médica**  
ante enfermedades  
y accidentes



**Servicio de teleasistencia**  
consultas a través de  
videollamadas



**VIP Delay**  
posibilidad de acceder a Salas VIP  
en todo el mundo ante demoras



**Asistencia ante  
cancelación**  
de servicios y vuelos



**Asistencia  
legal**



**Asistencia  
odontológica**



**Asistencia ante pérdida  
y demora de equipaje**



**Asistencia ante pérdida  
de documentos**

# Protegemos a tus clientes con una cobertura diseñada para las necesidades del mundo actual



Garantizamos que nuestras coberturas incluyen asistencia médica frente a afecciones por COVID-19 en viajes nacionales e internacionales.



Nuestro servicio es imprescindible para viajar tranquilo y cumplir con los **protocolos sanitarios**.



Brindamos **coberturas flexibles** para una mayor tranquilidad.

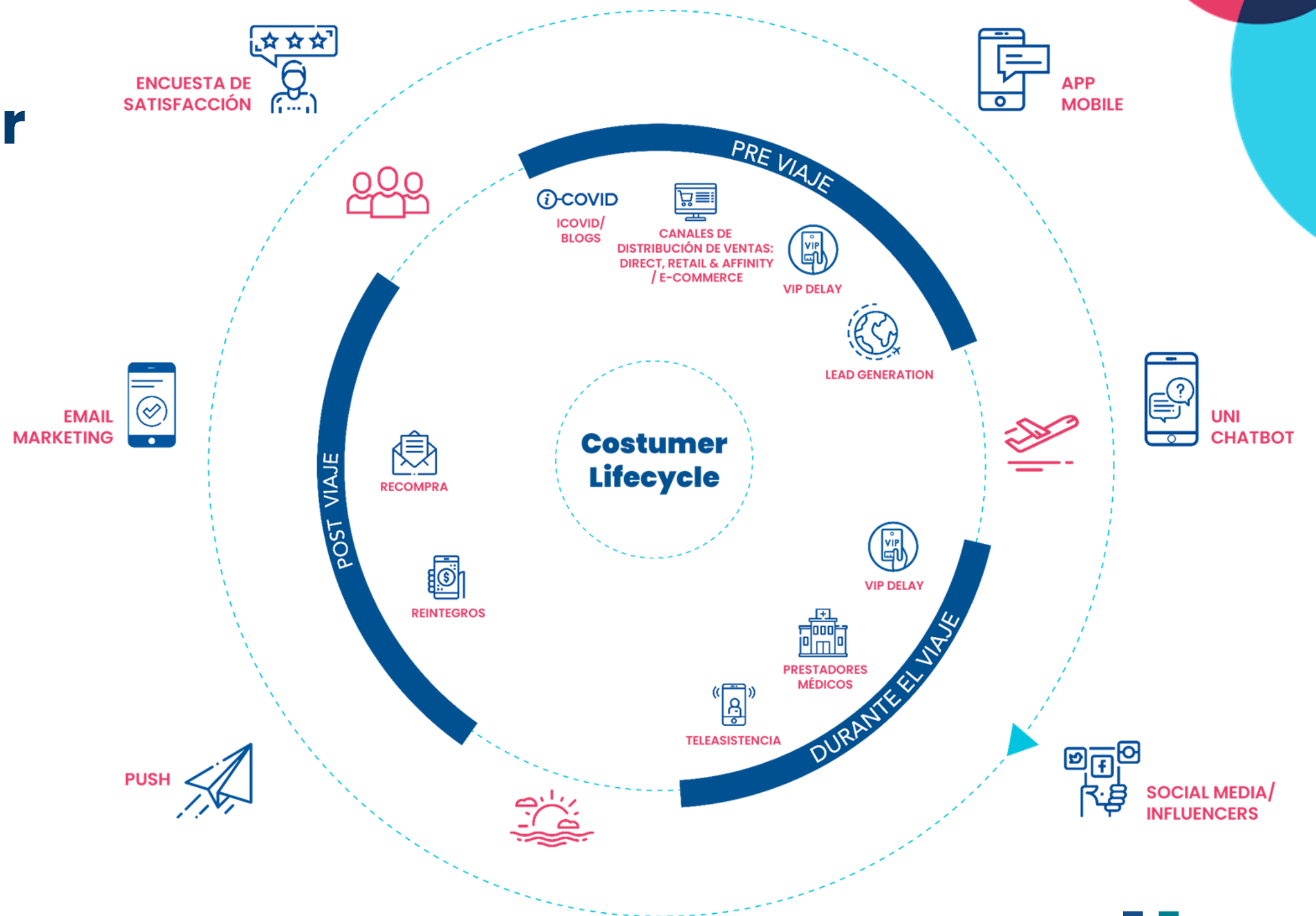


**Teleasistencia médica**, una solución digital mobile para prevención de covid-19.



# Presentes en todo el Customer Journey

La experiencia de nuestros clientes es fundamental para nuestra empresa. Conocemos las necesidades de nuestros usuarios durante el proceso de compra, durante sus viajes y después de sus viajes, y entendemos la importancia de estar presente en cada uno de esos momentos con innovación, simplicidad, eficiencia y tecnología.



# Digital sales capabilities



## Sistema CRM Siebel

- Call center con 100 posiciones
- Campañas inbound y outbound



## Ecommerce B2B y B2C:

- Estructura escalable y flexible
- Medios de pago locales y regionales
- White label y marca compartida
- Cotizadores online



## Remarketing

- Remarketing dinámico en social media y redes de display



## Omnicanalidad

- Complemento de canales digitales, telefónicos y presenciales



## Central telefónica Genesys



## Estrategia SEO y SEM

- Optimización de posicionamiento orgánico
- Campañas de paid search, display y vídeo



## Email marketing

- Campañas personalizadas y automáticas
- Campañas masivas y de contenido



## Análisis de performance

- Analítica web, social y app
- Funnel de conversión

# Más cerca de tus pasajeros

## NUESTROS CANALES DE CONTACTO



WIFI Call



Chat



Líneas telefónicas  
gratuitas



App  
mobile



Teleasistencia

# Nuestros servicios

Solicita asistencia inmediata en pocos pasos. Contáctate con nuestra central de asistencia a través de click to call, wifi call o chat asistencial.

## Datos técnicos



Disponible para iOS y Android



Plataforma nativa



Reviews 4/5



Plataforma multilingüe



Cobranding para socios principales



Geolocalización

## Funcionalidades



Teleasistencia



Mi asistencia



Chatbot 24/7



Línea de asistencia



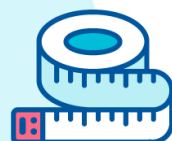
VIP DELAY



iCOVID



Gestor de gastos



Convertor de medidas



Pronóstico del clima



Convertor de moneda



Reintegros

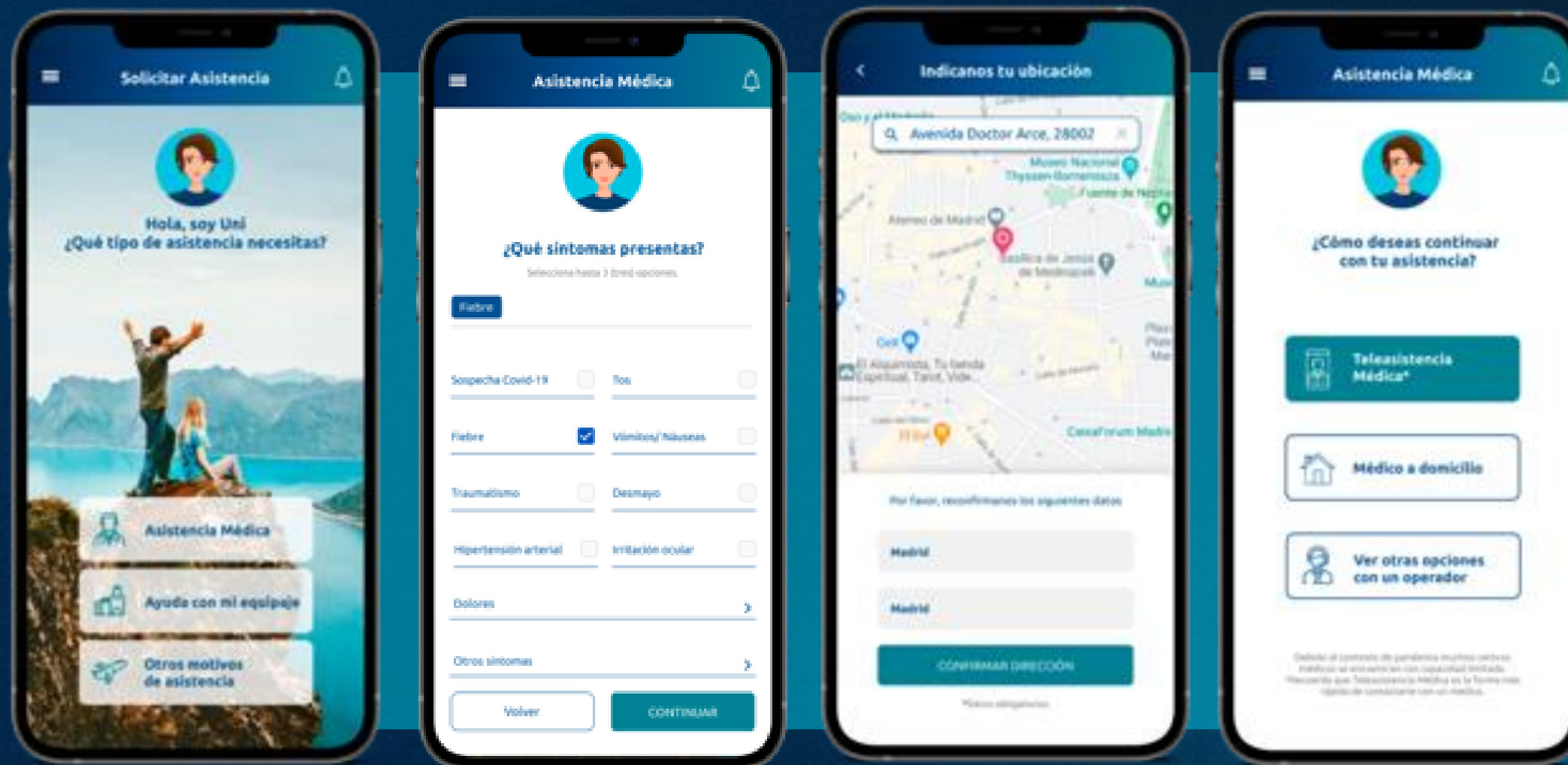


Acceso a cobertura desde QR



# Autogestión Médica Mobile

Lanzamos un nuevo sistema de Autogestión Médica Mobile que forma parte de un Triage Médico, permitiendo una evaluación rápida de los síntomas del pasajero.



Según la gravedad de los síntomas que presente el pasajero se clasifican en tres códigos: Verde, Amarillo y Rojo. Permittiéndonos asignarle la asistencia adecuada más cercana a su ubicación por medio de: Teleasistencia médica, consulta en centro médico, llamada a domicilio o ver otras opciones con un operador (Chatbot).

# UNI Asistente Virtual

Nuestro asistente multifacético ayuda a los usuarios a manejar cualquier situación antes, durante y después de su viaje.

DISPONIBLE EN



## Funciones

- Solicitud de asistencia.
- Atención al cliente: Sugerencias / Consultas / Reclamos.
- Ventas.

## Customer Journey

- PREVIAJE: Asesoramiento por chat-live, información sobre COVID-19 y exigencias vigentes.
- EN VIAJE: Brinda asistencia médica, ayuda con el equipaje, cancelación/interrupción de viaje, pérdida de documentos.
- POST VIAJE: Cargar un reintegro on-line, sugerencias, generar un reclamo.



# VIP Delay

Servicio que permite acceder a salas VIP en todo el mundo de forma gratuita ante demoras de vuelos superiores a 60 minutos o cancelaciones.

Registra el número de vuelo a través de nuestra APP.

- 1 Descargar la app de Universal Assistance.
- 2 Iniciar sesión con tipo y nº de documento.
- 3 Accede a VIP Delay.
- 4 Registrar el vuelo hasta 6 horas antes del mismo.
- 5 Accede a salas VIP en todo el mundo ante demoras mayores a 60 min o cancelación de vuelo.

The screenshot shows the 'Datos Del Vuelo' (Flight Data) registration screen. At the top, there's a navigation bar with 'REGISTRO', 'ACERCA DE', and 'PREGUNTAS FRECUENTES'. Below the 'universal assistance' logo, there's a progress bar and a title 'Datos Del Vuelo'. The main text says 'Registre un máximo de 4 vuelos en su viaje, incluidos los vuelos de ida, de vuelta y las conexiones.' There's a '+ Añadir vuelo' button. Below, there are input fields for 'Vuelos', 'Fecha de salida' (with a date picker), and 'Número de vuelo'. A 'Continuar' button is at the bottom. At the very bottom, there's a 'Español' language selector and a 'Contáctese Con Nosotros' section with links for 'Política De Cookies', 'Política De Privacidad', and 'Términos Y Condiciones'.

The screenshot shows the 'Datos Del Pasajero' (Passenger Data) screen. It has the same top navigation bar and logo as the previous screen. Below the progress bar, it says 'Pasajero principal'. There are input fields for 'Tratamiento', 'Nombre', and 'Apellido', with 'Obligatorio' labels. At the bottom, there are 'Atrás' and 'Continuar' buttons, a 'Volver a empezar' link, a 'Español' language selector, and a 'Contáctese Con Nosotros' section with links for 'Política De Cookies', 'Política De Privacidad', and 'Términos Y Condiciones'. The footer includes '©2021 - VIPDelay' and 'UN SERVICIO DE COLLINSON'.

# Teleasistencia Médica

Disponemos del servicio de consultas médicas en línea, que se suma a nuestros canales tradicionales de atención, con el objetivo de agilizar los tiempos ante afecciones médicas de atención primaria.

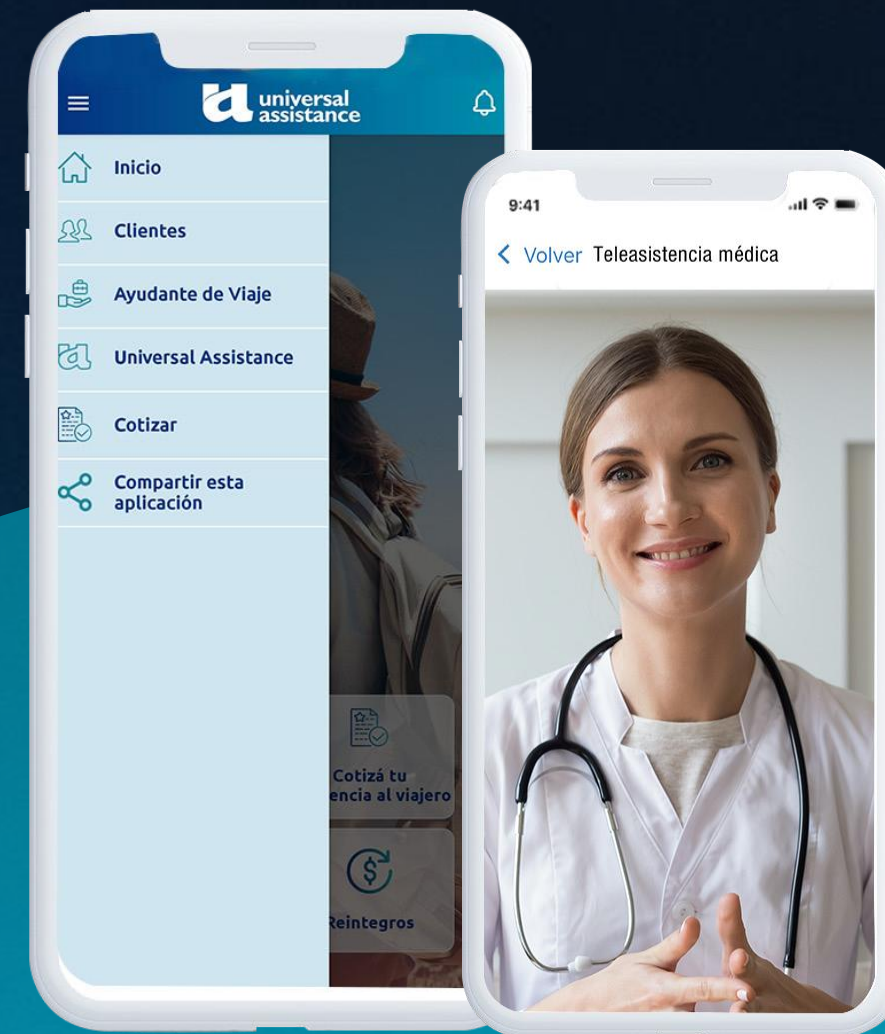
Permite gestionar consultas a profesionales médicos a través de videollamadas que se realizan en una plataforma especializada.



Otorga servicios médicos de calidad las 24 horas del día, evitando el traslado y la espera del paciente al asistir a un centro médico.



El servicio de teleasistencia brinda al paciente asesoramiento sobre afecciones médicas de atención primaria (gripes, resfríos, erupciones, etc). La espera máxima es de 15 minutos.



Servicio de **GEOLOCALIZACIÓN**.



Provisión de **RECETAS DIGITALES** (cumpliendo con las normativas de cada país).



# Reintegros online

Sus clientes pueden tramitar sus reintegros en sencillos pasos desde donde estén de manera rápida y simple. La opción está disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Con la documentación necesaria y desde cualquier celular con conexión a internet, podrán tramitar la solicitud desde cualquier parte del mundo, de manera ágil y sin necesidad de trasladarse, ni de hacer filas.



Los 365 días  
del año



Cualquier parte  
del mundo



Ágil y rápida

The image shows a smartphone screen displaying the 'Solicitud de Reintegro' (Reimbursement Request) form. The browser address bar shows 'universal-assistance.com/deri'. The form is titled 'Solicitud de Reintegro' and features a progress indicator with four steps, where step 1 is currently active. Below the progress indicator, the section is labeled 'Información Personal'. The form includes the following fields: 'Tipo de Documento' (a dropdown menu), 'Documento' (with a 'Validar' button), 'Nombre', 'Apellido', 'Teléfono de Contacto', and 'Email'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'ANTERIOR' (light blue) and 'SIGUIENTE' (dark blue).



# Estándar de seguridad informática

- PCI Compliance: Desde hace 3 años somos PCI Compliance (última recertificación dic/2021).
- Ejercicios de Phishing semestrales DLP (Data loss Prevention) implementado y activo.
- Scaneos periódicos de vulnerabilidad internos de todos los servidores.
- Scaneo anual de vulnerabilidad externo de nuestro E-Commerce.
- Micro-Segmentación de red interna.
- Dureza de password en todos los sistemas.
- MFA activo y mandatorio para el acceso a 0365 y VPN.
- Servicio de Citrix (no VPN) para todos los proveedores, manteniendo así un entorno más seguro.

# Nuestras principales Políticas



Estándar de calidad **ISO 9001/2015** en atención al cliente.  
(Certificación en **Argentina**)



**INTERNAL CONTROL INTEGRATED FRAMEWORK (ICIF)** controles y procesos diseñados para abordar los riesgos relacionados con la información **financiera**.



**POLITICA DE RELEVAMIENTO DE RIESGOS ESTRATÉGICOS Y OPERACIONALES**  
Se revisan los riesgos estratégicos y operativos identificados y realiza una evaluación anual de los mismos.



**BUSINESS CONTINUING PROCESS (BCP)**  
Responder ante amenazas y, proteger a los clientes y las partes interesadas.



**Contamos con una política ANTI-SOBORNO Y ANTI-CORRUPCIÓN** significando realizar negocios justos y responsables, prohibiendo cualquier conducta de influencia indebida.



**DATA PROTECTION** Trabajamos con en una serie de procesos e implementaciones a fin de resguardar y utilizar los datos que se recopilan en línea con las regulaciones vigentes y con sus altos estándares internos.

# ¿Por qué Universal Assistance?



**Servicio de calidad**  
ISO 9001-2008



**Equipo Médico**  
Propio



**Red Propia Prestacional**  
(hospitals & doctors)



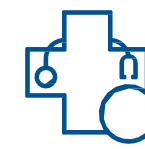
**Call Center operating 24/7**  
Multi-language capability



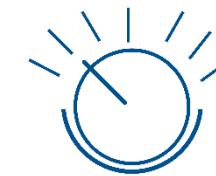
**Expertos en coordinación**  
de casos de alta  
complejidad



**App Mobile**  
Chat 24/7 - Geolocalización  
Triage Médico online -  
Telemedicina



**Cashless experience**  
Cost containment &  
customer satisfaction



**Capacidad de gestión de**  
grandes volúmenes



**Contención de**  
costos



**Innovación**  
Tecnológica  
continua



**Respaldo Global**



**Marca reconocida**  
en Latam



**Altos estándares**  
de seguridad

# Confían en nosotros



CHUBB®



Humano Seguros



ZURICH SANTANDER · SEGUROS URUGUAY



GRUPO |





**universal  
assistance**