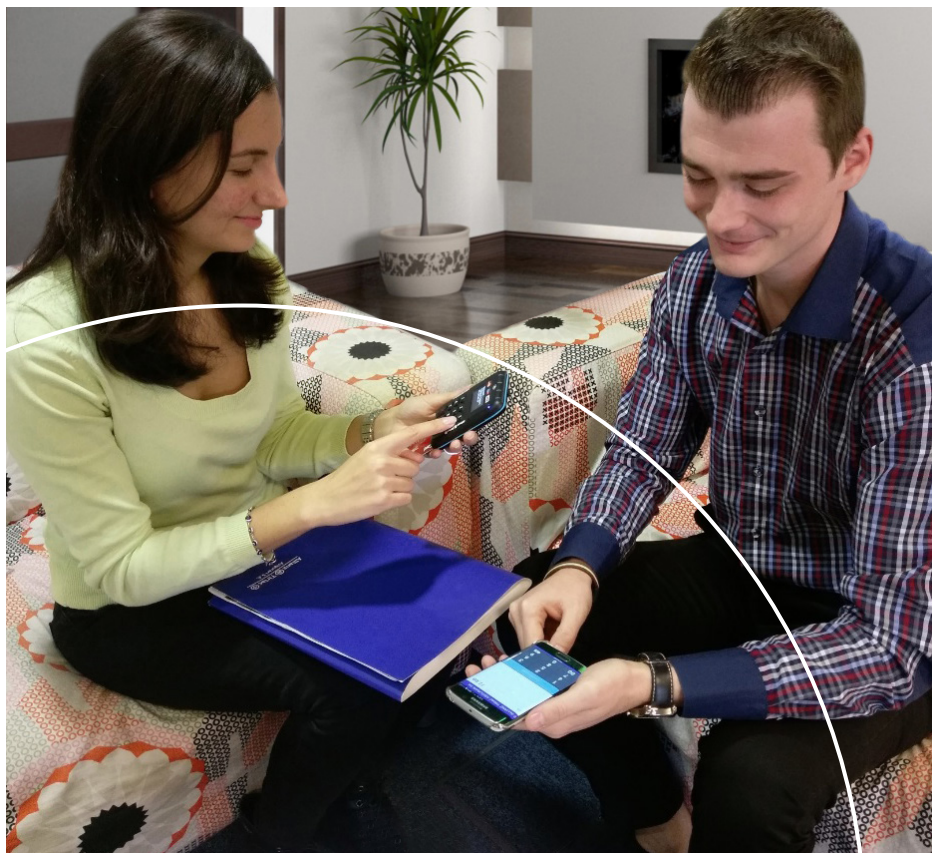


## Caso de estudio: Punto de venta móvil

DICIEMBRE 2016

Compañía de seguros mejora sustancialmente sus ventas introduciendo puntos de venta móviles que permiten cerrar pólizas a domicilio en la comodidad de la casa u oficina del asegurado



### Reto

Normalmente los representantes van a las casas o lugares de trabajo de los posibles clientes para explicar las características del seguro. Cuando los clientes se suscriben a una póliza, no pueden pagar su prima con tarjeta para iniciar la cobertura porque los representantes no llevan consigo terminales de pago electrónicos portátiles y económicos.

### Solución

Al trabajar con UniCredit Bank, Allianz-Tiriac eligió el servicio GoSwift MPOS para habilitar pagos de primas de seguros sin usar efectivo. Equipados con teléfonos inteligentes o tabletas además de lectores de tarjetas, ahora los representantes pueden aceptar pagos de clientes en cualquier lugar y en cualquier momento.

### Resultados

La plataforma MPOS está integrada con los sistemas administrativos de Allianz-Tiriac, que simplifican la suscripción de pólizas y el procesamiento de pagos. En muchos casos, la aceptación de pago con tarjeta ha ayudado a reducir el ciclo de ventas a solo un día. Los clientes que están listos para comprometerse ahora pueden pagar al representante directamente en la primera visita.

Equipados con la solución GoSwift MPOS, ahora los representantes pueden iniciar y cerrar tratos en la misma visita, en la casa o en el lugar de trabajo del cliente, lo que da como resultado **Índices de cierre más altos**

## Los agentes de venta pueden abrir pólizas en el acto para los clientes

Allianz-Tiriac Asigurări S.A. es una de las aseguradoras más importantes en Rumania, con más de 2800 representantes que ofrecen pólizas de seguros de patrimonio, salud, vida y responsabilidad civil. En 2016, Allianz-Tiriac se convirtió en la primera aseguradora rumana en aceptar pagos con tarjeta para primas de seguros en el punto de venta—aun en las casas de los clientes—gracias a que sus representantes cuentan con dispositivos de Punto de venta móvil (MPOS, por sus siglas en inglés). Ahora los clientes pueden iniciar su cobertura de inmediato, sin tener que visitar una sucursal de Allianz-Tiriac ni esperar una factura por correo para pagar con cheque más adelante. El resultado es una mejor experiencia para todos: los clientes pueden pagar y obtener su cobertura en el acto, mientras Allianz-Tiriac aumenta sus ventas y simplifica el procesamiento de pagos.

---

### Reto

Normalmente los representantes de seguros se reúnen con los clientes en sus casas o lugares de trabajo y el proceso de ventas requiere educar a los clientes sobre productos que pueden parecer complejos. Una vez concluida la reunión, no hay mejor momento que este para que el representante cierre la venta. Aun así, los representantes no pueden llevar consigo una terminal de pago con tarjeta convencional y la legislación rumana prohíbe las transacciones en efectivo que exceden ciertos límites. Los nuevos clientes tenían que visitar una de las 200 oficinas o sucursales de la aseguradora para pagar con tarjeta usando las terminales convencionales o de lo contrario pagar por correo. Por lo tanto, la mejor oportunidad de cerrar la venta se perdía fácilmente.

### Solución

Comprometida con prestar un servicio rápido y confiable desde su fundación en 1994, Allianz-Tiriac considera los pagos digitales como el siguiente paso para mejorar la experiencia del cliente. Como una de las agencias de seguros líderes de Rumania, la empresa rápidamente aprovechó los beneficios de las soluciones de pago MPOS. Ahora los clientes pueden iniciar su cobertura de seguro haciendo el primer pago de prima en el acto, con uno de los cientos de representantes y usando una tarjeta de pago. La solución de GoSwift, un proveedor global registrado en el programa Punto de venta de Mastercard Mobile®, también se integra sin problema en el portal de la aseguradora, facilitando la colaboración con los representantes en campo y la ejecución de promociones de ventas y paquetes de seguros de ventas cruzadas a clientes existentes.

Aprovechando los avances en comunicaciones digitales y dispositivos inteligentes, las soluciones MPOS ayudan a las empresas a beneficiarse de:

- Mayor versatilidad en cómo y dónde se pueden hacer pagos
- Incremento en ventas por la conveniencia de pagos con tarjeta
- Interfaces de usuario simples para el vendedor y el consumidor
- Informes en línea para seguir ventas y conciliar transacciones fácilmente
- Mayor rapidez y confiabilidad usando teléfonos inteligentes
- Implementación rápida y económica
- Portabilidad y fácil configuración y uso
- Menor costo total de propiedad sin cuotas mensuales fijas
- Oportunidad de integrar los pagos con otras aplicaciones empresariales

**El Punto de venta móvil "simplifica el proceso de pago de pólizas de seguros y mejora la experiencia del cliente así como nuestra imagen de agentes de seguro que están al día con las nuevas tendencias de pago."**

ALEZANDRA NITA, ALLIANZ-TIRIAC

**"MPOS es algo nuevo e innovador en la industria de Seguros. Los puntos de venta Móviles (MPOS) permiten que tanto los clientes como nosotros los agentes de seguros ahorremos tiempo. También el cliente está seguro que su pago es procesado instantáneamente ya que recibe el recibo de la nueva póliza al momento de la compra. Yo doy fe que todos los clientes que han utilizado el MPOS están muy contentos."**

VIOREL HORTOPAN, AGENT,  
ALLIANZ-TIRIAC

**"El Punto de venta móvil se alinea con nuestra estrategia digital, ayudando a ofrecer servicios más rápidos y confiables a nuestros clientes".**

BOGDAM ZAMFIRESCU,  
GERENTE DE OPERACIONES,  
DIVISIÓN DE APOYO ADMINISTRATIVO,  
ALLIANZ-TIRIAC

## Resultados

**Mayor capacidad para cerrar ventas** – Las ventas se pueden perder cuando los clientes tienen tiempo para volver a pensar las decisiones entre la reunión con el representante y el envío del cheque de su primer pago de prima de seguro. Con el MPOS, los representantes permiten a los clientes pagar en el acto, en cualquier lugar, lo que ayuda a cerrar el trato.

**Confirmación de pago inmediata** – Los representantes escanean el código de barras en la póliza de seguro con la cámara de su teléfono inteligente o dispositivo móvil, luego pasan la tarjeta del cliente por el lector para hacer el primer pago de la prima. Esta información se envía directamente a la oficina de Allianz-Tiriac, donde se registra la venta.

**Programa de incentivos automatizado** – La plataforma GoSwift personalizada permitió a Allianz-Tiriac lanzar el programa de recompensas a los representantes, en el cual se otorgan premios cada semana a los de mejor desempeño. Cada día, se calcula el valor de las transacciones realizadas vía MPOS y se notifica a los representantes independientes automáticamente, por correo electrónico, si alcanzaron su meta. Las recompensas van desde vales en tiendas de prestigio a tabletas inteligentes.

**Diferenciación de marca** – Siendo la primera aseguradora en Rumania que ofrece a sus clientes este innovador método de pago, Allianz-Tiriac se distingue como una empresa moderna y eficaz en tecnología digital cuyos representantes ponen la experiencia del cliente primero.

**Satisfacción del cliente** – Los clientes de Allianz-Tiriac aprecian poder usar sus tarjetas de pago para hacer los pagos de sus primas de seguro y ahorrar tiempo completando el proceso de suscripción de pólizas en una reunión.

**Regulación gubernamental** – En 2015, Rumania aprobó la ley financiera que establece límites a las transacciones en efectivo para incrementar la transparencia y estimular el uso de los pagos electrónicos. La solución de MPOS permite a Allianz-Tiriac cumplir con los reglamentos fácilmente al ofrecer a sus clientes los medios para aceptar pagos con tarjeta en cualquier lugar y en cualquier momento.

## Todos se benefician gracias a una mayor conveniencia en el pago

Aumentar la eficiencia en el pago es beneficioso tanto para consumidores como para empresas. Por eso, más empresas están optando por soluciones de Punto de venta móvil. Juniper Research pronostica que el uso de sistemas MPOS equivaldrá a más de 1 en 3 terminales POS para el 2021,<sup>1</sup> impulsado por tiendas minoristas más grandes que adoptarán MPOS como parte de una gama de opciones de punto de venta. Con MPOS, para las empresas es más fácil aumentar ventas e incrementar operaciones comerciales.

Para obtener más información, contacte al Equipo de Punto de venta móvil de Mastercard en [mobilepos@mastercard.com](mailto:mobilepos@mastercard.com)

1. Juniper Research, TERMINALES POS: Market Strategies & Segment Forecasts 2016–2021, agosto 2016.