



# Caso de estudio: Generali Hellas

## RESUMEN EJECUTIVO

### Objetivos de negocios

- Digitalizar y automatizar todos los procesos de firmas, comenzando con las solicitudes de seguros de vida y los contratos para sus 3,000 corredores independientes
- Garantizar el cumplimiento de la ley de privacidad de datos de Grecia, que requiere que los clientes den su consentimiento para que sus datos sean procesados

### La solución

- Deje atrás el papel, ahorre tiempo y simplifique la experiencia para clientes y corredores con OneSpan Sign
- Implementado como un servicio de almacenamiento de datos de la Unión Europea en la nube

### Los resultados

- Reducción del tiempo a la hora de completar solicitudes de seguros de vida, un proceso que tomaba varios días y ahora toma menos de 24 horas
- La API de OneSpan Sign optimizó la integración de firmas electrónicas en las aplicaciones existentes
- Prueba del cumplimiento de los requisitos legales para el consentimiento
- Continuidad comercial completa durante la pandemia de COVID-19

Este proveedor de seguros estableció un proceso digital de principio a fin para su oferta de seguros de vida antes de la pandemia y creció en un momento que supuso un desafío para otras aseguradoras.

Generali es uno de los proveedores de seguros y manejo de activos más importantes del mundo. Establecido en 1831, Generali está presente en 50 países del mundo, con más de 72 mil colaboradores y 65.9 millones de clientes (cifras a la fecha del 31 de diciembre de 2020).

El parlamento griego aprobó la Ley 4624/2019, una nueva legislación de protección de datos que afectaba directamente a la división griega Generali Hellas. La nueva legislación requiere que todos los miembros de una familia asegurada mayores de 15 años firmen documentos de consentimiento. Esto resultó en una experiencia frustrante para los clientes, ya que se veían obligados a ir a la oficina del corredor para firmar los documentos correspondientes en persona. Además, este paso adicional retrasaba el proceso, haciendo que hicieran falta más días o incluso semanas para presentar una cotización a los clientes.

Generali creó uno de los primeros procesos digitales de principio a fin para sus clientes de seguros de vida en Grecia y utilizó las firmas electrónicas OneSpan Sign para acelerar el proceso de ofrecer una cotización y garantizar el cumplimiento. Cuando comenzó la pandemia de COVID-19, Generali estaba bien preparado para pasar a un modelo de negocio remoto. En un clima industrial que resultó un gran desafío para sus competidores, Generali fue capaz de aumentar su participación de mercado.

“A través de nuestra asociación con OneSpan, podemos ofrecer nuestro servicio de firmas electrónicas y la entrega segura de políticas digitales. Generali fue pionero en el lanzamiento de esta tecnología en Grecia, y los comentarios positivos que hemos recibido tanto de clientes como de corredores, así como los grandes beneficios comerciales, son factores clave en nuestra decisión de expandir el uso del servicio de firma electrónica a otras líneas de productos.”

**ANTONIS APERGIS**  
GERENTE ASISTENTE DE  
DESARROLLO DE SOFTWARE,  
GENERALI HELLAS

---

## La solución

Las firmas electrónicas fueron uno de los componentes de una transformación digital más amplia en Generali Hellas. Como parte de esta transformación, estaba programado que todos los procesos se sometieran a una digitalización gradual con el fin de aumentar la automatización y la eficiencia. Para empezar, se implementaron firmas electrónicas en dos casos de uso: los formularios de consentimiento que forman parte del proceso del seguro de vida para los clientes, y los contratos y acuerdos con corredores independientes.

### Caso de uso de clientes: Formularios de consentimiento digital

Generali describe su transformación digital como un pilar estratégico de su organización. Su departamento de informática interno y proyectos digitales continuos son ejemplos de su compromiso con la mejora de sus procesos en cuanto a la tecnología.

Generali Hellas se enorgullece de ser un líder en la industria de seguros griega, y su proceso digital integral de seguros de vida fue uno de los primeros de su clase en el país.

Generali comenzó con la integración de OneSpan Sign en su aplicación OneView para corredores. Esta integración solo requirió unas pocas semanas. “Fue una de las razones por las que elegimos OneSpan Sign”, explica Antonis Apergis, “nuestro principal criterio de selección fue la capacidad de integrar las firmas electrónicas en nuestras aplicaciones existentes de una forma sencilla. OneSpan Sign proporcionó una API simple pero efectiva que pudimos integrar rápidamente en OneView”.

El flujo de trabajo comienza con formularios de consentimiento iniciales que permiten el proceso de suscripción y permiten a la aseguradora hacer preguntas de salud relevantes para calcular la cotización. Después, los corredores invitan al cliente y a los miembros de la familia cubiertos por la póliza a firmar los formularios de consentimiento electrónicamente y de forma remota en un momento conveniente para ellos utilizando su dispositivo preferido. A partir de ahí, Generali procesa la cotización. Poco tiempo más tarde, el cliente recibe su cotización y póliza por correo electrónico y tiene la oportunidad de reconocer y confirmar su compra de seguro.

El proceso digital demostró ser rápido y sencillo, y la decisión de Generali fue casi profética, en vista de la pandemia que estaba por llegar. Inicialmente, los corredores de Generali creían que la digitalización de estos formularios sería un detrimento para la conexión personal que los corredores se esfuerzan tanto en cultivar con los

clientes. Sin embargo, una vez implementada, los corredores descubrieron que el proceso automatizado les ayudaba a completar las firmas más rápidamente y a reducir el papeleo administrativo, ahorrándoles tiempo que podían emplear para concentrarse en generar más negocios.

Además, la pandemia de COVID-19 y los confinamientos asociados obligaron a implementar reuniones remotas y procesos digitales, y Generali ya estaba bien posicionado para hacer la transición a un equipo de corretaje digital. De esta manera, los corredores se beneficiaron de la solución de firmas electrónicas, la cual resultó útil para atender a sus clientes sin interrupciones.

Esto aseguró la continuidad del negocio y se convirtió en una ventaja competitiva cuando otras aseguradoras estaban solo comenzando a acelerar sus procesos digitales.

### Caso de uso de corredores: Cumplimiento y conveniencia

La Directiva de Distribución de Seguros (DDS) regula la venta de seguros en la Unión Europea y requiere que los corredores aseguren un cierto nivel de transparencia al trabajar con los clientes. El cumplimiento requiere firmar numerosos documentos, lo que incluye un acuerdo de contrato anual entre cada corredor y la compañía de seguros. La tecnología de firmas electrónicas hace que sea fácil para

Generali reunir miles de firmas de sus corredores en una fracción del tiempo que les toma a sus competidores que aún están trabajando con papel. Y al utilizar el servicio web independiente de OneSpan Sign para este caso de uso, Generali pudo automatizar el proceso de contratación de sus corredores de inmediato.

Primera

Aseguradora que lo implementó en Grecia

~3k

Corredores que usan un proceso remoto

24h

Tiempo de procesamiento en lugar de varios días

## Los resultados

Después de una implementación exitosa, el equipo completo de alrededor de 3.000 corredores comenzó a utilizar este proceso con sus clientes. Cuando el gobierno ordenó el distanciamiento social y las órdenes de quedarse en casa como respuesta a la pandemia de COVID-19, el nuevo proceso digital permitió a Generali hacer la transición al trabajo remoto sin problemas.

En un entorno comercial en el que los competidores de Generali experimentaron una seria disminución de la productividad, Generali Hellas implementó soluciones digitales, incluidas las firmas electrónicas, como parte de una estrategia más amplia para transformar su modelo operativo digitalmente. La estrategia ayudó a Generali a fortalecer su posición en el mercado con un aumento del 8% en la producción en comparación con 2019, aumentando su participación de mercado en un 6%.

Esto fue especialmente importante durante la pandemia, donde las soluciones digitales permitieron que su empresa continuara operando. Su proceso digital, respaldado por las firmas electrónicas, les permitió crecer en un año en el que otras compañías tuvieron que luchar por adaptarse a la transición repentina a operaciones a distancia.

La solución digital con firmas electrónicas resultó tan exitosa que la organización tiene planeado expandir el uso de las firmas electrónicas a otros productos y líneas de negocios. Su equipo de corretaje y ventas, feliz con el servicio de firmas electrónicas, se beneficiará una vez más de una mayor eficiencia y una mejor experiencia del cliente con un proceso digital integral.

## Sobre OneSpan

OneSpan ayuda a proteger al mundo del fraude digital creando confianza en las identidades de las personas, los dispositivos que usan y las transacciones que realizan. Hacemos que la banca digital sea accesible, segura, fácil y útil. La plataforma Trusted Identity y las soluciones de seguridad de OneSpan reducen el fraude en las transacciones digitales de forma significativa y aseguran el cumplimiento normativo para más de la mitad de los 100 bancos globales principales y para miles de instituciones financieras más en todo el mundo. Ya sea a través de la automatización de acuerdos con verificación de identidad y firmas electrónicas, reduciendo el fraude con análisis avanzados o asegurando las transacciones financieras de forma transparente, OneSpan ayuda a reducir los costos y acelera la adquisición de clientes a la vez que mejora la experiencia del usuario. Obtenga más información en [OneSpan.com](https://www.onespan.com).

### MEDIOS SOCIALES



### PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS

[OneSpan.com/contact-us](https://www.onespan.com/contact-us)

Copyright © 2021 OneSpan North America Inc., todos los derechos reservados. OneSpan™, Digipass® y Cronto® son marcas comerciales registradas o no registradas de OneSpan North America Inc. o International GmbH en Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas comerciales o nombres comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. OneSpan se reserva el derecho a hacer cambios en las especificaciones en cualquier momento y sin previo aviso. La información proporcionada por OneSpan en este documento se considera precisa y confiable. Sin embargo, OneSpan no se hace responsable de su uso, ni de posibles infracciones de patentes u otros derechos de terceros derivados de su uso. Octubre de 2021.