

# DocPro\*



## **MAILROOM DIGITAL PARA COMPAÑÍA DE SEGUROS**

Garantiza el acceso a la información en toda tu organización

Garantice el acceso a la información en toda su organización de seguros al eliminar los cuellos de botella en el procesamiento de datos, tanto en la sala de correo como en los canales digitales entrantes, con DocProStar. Reciba y coteje los formularios enviados por los clientes en un tiempo récord. Dirija la información correcta a los departamentos correctos, de manera rápida y eficiente. Mejore la eficiencia y la agilidad operativas con la clasificación basada en máquinas y la indexación automatizada de datos y documentos entrantes. A sus asegurados les encantará que haya reducido los tiempos de respuesta. A sus departamentos les encantará la eficiencia y a sus accionistas les encantará cómo ha reducido los costos.



**Las tecnologías orientadas al cliente que mejoran la experiencia del cliente son cosas como aplicaciones de escritorio y móviles para la administración de cuentas y chatbots de IA que pagan reclamos en solo unos minutos. Pero el área que más necesita una revisión es una en la que los clientes ni siquiera piensan, a pesar de que afecta significativamente su experiencia: el procesamiento de documentos.**

Desde solicitudes hasta pólizas y formularios de reclamos, todo lo que hace una compañía de seguros implica un documento, uno que debe leerse, entenderse, catalogarse y archivar (y aún así ser fácilmente accesible). Escanear un documento es solo el primer paso en la digitalización. Debido a esto, el procesamiento de papeleo es tanto el motor que impulsa el negocio de un proveedor como el obstáculo que lo ralentiza.

Un informe reciente de McKinsey señala que el sector de los seguros se encuentra en un 'punto de inflexión digital'. Las aseguradoras fueron las primeras en adoptar las tecnologías de automatización digital, en función de sus procesos centrados en documentos y los largos ciclos de vida de los clientes. Muchos proveedores de seguros han llegado hoy en un momento crucial, necesitan más de lo que es posible con las soluciones de automatización obsoletas, pero encuentran rutas de actualización y recrean integraciones que consumen mucho tiempo y son demasiado costosas. Pero los clientes exigen más de sus proveedores de seguros. Quieren comprar una póliza en minutos, recibir una resolución rápida de reclamos y quieren hacer estas cosas sin esperar. McKinsey predice que las empresas que no se muevan en esta dirección se quedarán atrás.

El gran volumen de documentos que llegan a las organizaciones de seguros a menudo se atribuye a tres flujos comerciales principales:

- Venta o solicitud de pólizas nuevas
- Administración de pólizas
- Procesamiento de reclamos

Teniendo en cuenta los diversos tipos de divisiones de seguros, pólizas, clientes, requisitos de cumplimiento y análisis de riesgos para cada uno, la complejidad crece rápidamente. Las salas de correo y los procesadores no solo tienen que identificar correctamente estos documentos, que se parecen bastante entre sí, sino también quiénes deben ser los destinatarios y los departamentos.

**Una aseguradora de automóviles podría más que DOBLAR SU RENTABILIDAD EN 5 AÑOS aprovechando el poder de lo digital.**

[McKinsey, Digital disruption in insurance: Cutting through the noise](#)



## TIPOS DE DOCUMENTOS COMUNES EN SEGURO

La mayoría de los proveedores ven más de 20 tipos de documentos en una sola línea de cobertura, a menudo hay más.

Aplicación/Solicitud  
Modificación de Póliza  
Aprobación de asignación  
Igualación de pensiones  
Derecho de suscripción  
Asignación  
Terminación/Cancelación  
Registros médicos  
Cuenta bancaria  
Cambio de cuenta  
Servicios muerte  
Solicitud de valor  
Cambio de titular de la póliza  
Cambio de dirección  
Exención de aportes  
Cambios a aportes regulares  
Procedimiento/proceso de recaudación  
Cambio de proveedor  
Devoluciones de correo  
Ajuste prima por terminación  
Cambio de cuenta bancaria  
Autorización de domiciliación bancaria  
Formulario de Débito Directo SEPA  
Cambio en la ubicación del riesgo  
Cambio a características de tarifa blanda (tarifa)  
Cambio de cobertura  
Venta de rescisión de seguro múltiple/doble  
Solicitud de revocación  
Terminación: evento de riesgo  
Certificado de defunción  
Aumento de la contribución por terminación  
(Ley contra la competencia desleal)  
Procedimiento de cancelación  
(Acto contra la competencia desleal)  
Confirmación de cesión de seguro

## EL ESCENARIO

Las compañías de seguros identificaron hace mucho tiempo una necesidad de automatización más allá del simple escaneo después de que se completan las transacciones. Esto se debe a que por cada acción que realiza un cliente de seguros, hay al menos un documento que lo acompaña. Abrir una póliza y presentar un reclamo no solo requiere que se completen formularios, también hay otros documentos de respaldo. Un solo reclamo por un accidente automovilístico, por ejemplo, podría requerir un muchos documentos adjuntos: informes policiales, información del seguro médico, licencias, declaraciones de testigos. Multiplique eso por muchos miles de clientes, y luego considere que la industria de seguros cubre mucho más que solo automóviles y mantiene registros y relaciones con los clientes durante muchos años. Las compañías de seguros procesan millones de documentos cada año.

Cuando se desarrollaron e implementaron soluciones de digitalización de primera generación, las organizaciones recibían principalmente documentos en papel, que luego se escaneaban a una computadora de escritorio en un proceso rígido y unidireccional. Y esto funcionó bien, por un tiempo: muchas organizaciones de seguros tienen un conjunto de estos productos obsoletos y [la menudo] dispares ahora. Las soluciones de próxima generación no solo deben consolidar varios flujos de comunicación entrantes, sino también considerar los procesos posteriores y las oportunidades de automatización más allá de la simple captura y entrega. Los mejores sistemas de digitalización para la sala de correo también incorporan tecnologías emergentes y opciones de arquitectura, y tienen la flexibilidad para adaptarse a aquellas tecnologías que aún no se han creado.

Hoy en día, los documentos se pueden recibir de varias maneras: E-Mail, correo postal, teléfonos inteligentes, aplicaciones móviles, portales en línea, y herramientas de chat. Además de los procesos definidos por la empresa, también existen consideraciones reglamentarias que dictan cómo se puede procesar la información. Estos son los mismos independientemente de los medios; los correos electrónicos deben archivar y archivar de acuerdo con las mismas reglas que una tarjeta de cambio de dirección.



**“La gran diferencia en los seguros en el futuro será el servicio”. — Eldes Mattiuzzo, CEO Youse Seguros**

[McKinsey. Digital disruption in insurance: Cutting through the noise](#)

Sin automatización, las empresas tienen opciones limitadas para manejar la avalancha de documentos que reciben a diario. Pueden contratar a más personas para procesar manualmente todo, sin embargo, estas contrataciones aún estarían utilizando sistemas anticuados que requieren una codificación manual para enviar el documento al proceso correcto. También pueden optar por subcontratar el trabajo a un proveedor de servicios externo que tenga mejores herramientas para el trabajo. Sin embargo, ambas opciones (contrataciones directas o trabajadores subcontratados) requieren una capacitación significativa.

Los operadores de la sala de correo experimentan desafíos en su entorno como:

- Desorganización, la llegada a un único flujo de correo que requiere clasificación manual, reenvío al departamento adecuado y/o ingreso manual de información relevante
- Diferenciación limitada (si la hay) ya sea por dirección, con distintos documentos desde múltiples canales, desde distintos participantes del proceso y desde distintas zonas geográficas.

## Los proveedores de seguros enfrentan cuatro desafíos principales al considerar la automatización de procesos de documentos:

**COMPLEJIDAD ORGANIZATIVA**  
**ESTANDARIZACIÓN LIMITADA**  
**VOLUMEN Y VARIEDAD DE CONTENIDO**  
**REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROLES**



**Las compañías de seguros son organizacionalmente complejas.** No es raro que una compañía de seguros brinde servicios en varias áreas diferentes y dispares. Seguro de automóvil, seguro de propietario de vivienda, arriendos, salud, vida, propiedad, inundación e incendio: todos estos son distintos entre sí en términos de lo que cubren, cada uno con su propio conjunto de reglas y regulaciones sobre cómo los documentos pueden ser procesados. Dentro de cada uno de estos segmentos, hay dos operaciones paralelas que ocurren simultáneamente, ventas y reclamos. Clasificar y distribuir manualmente toda esta información, incluso si se hace a través de canales electrónicos, puede ser excepcionalmente complicado y propenso a errores. Aquellos que hacen la clasificación real deben ser capacitados, lo que por sí solo no es tan malo, pero empeora cuando se tienen en cuenta los máximos estacionales en la cantidad de trabajo a realizar. El final del año es un momento ajetreado para las compañías de seguros, ya que muchos contratos llegan a su fin y los clientes buscan renovarlos o cancelarlos. Cuesta lo mismo formar a un empleado temporal que a uno de tiempo completo, una inversión que rinde poco cuando el temporal se va dentro de dos o tres meses.



**No hay un estándar de comunicación o formatos.** Especialmente en lo que respecta a las reclamos, las compañías de seguros deben ser lo suficientemente flexibles para manejar cualquier tipo de documento que se les envíe, independientemente de cómo se envíe. Están interactuando con sus clientes, pero también con investigadores, tasadores, otras compañías de seguros, mecánicos, médicos y contratistas. Algunos pueden querer enviar por un portal web una copia de algo, mientras que otros quieren enviar por correo electrónico algunos archivos JPEG. De alguna manera, todo esto también debe consolidarse en una sola solicitud.



**Hay un volumen y variedad de contenido asombroso para procesar.** Procesar los documentos entrantes de una compañía de seguros es hablar la jerga de varias profesiones diferentes a la vez. Todos los días, los transportistas reciben sus propios formularios de reclamos, llenados por los clientes. Estos formularios también pueden tener múltiples variaciones, ya que la información requerida puede variar según la región o país. Los formularios de seguro van acompañados de presupuestos de mecánicos, o diagnósticos de médicos, o informes de policías, o tasaciones de un banco. Esto se suma a los nuevos formularios de clientes y todos sus documentos de asistencia, así como a los contratos legales y un aumento estacional en las renovaciones y cancelaciones.



**Los controles y el cumplimiento son clave para las operaciones comerciales diarias.** El cumplimiento es tan integral para las organizaciones de seguros que la mayoría tiene un rol de nivel ejecutivo para cubrir esto: Director de Cumplimiento o CCO. La sala de correo, con sus múltiples canales de entrada, múltiples documentos por solicitud, varios tipos de documentos y problemas de procesamiento por errores humanos, es una pesadilla de cumplimiento. En el escenario perfecto, todos los documentos recibidos deben registrarse, junto con las acciones realizadas por el operador, los datos generados y el registro del cliente asociado. El procesamiento debe ser consistente, las auditorías confiables y fácilmente disponibles.

Toda la información, y los problemas antes mencionados, deben compilarse y organizarse en el archivo del cliente. Partiendo desde que los representantes tienen que interactuar cuando los clientes llaman o envían un correo electrónico. Cualquier retraso en el proceso deja a un representante sin respuestas, y cualquier error en los datos es culpa de ellos. En cualquier caso, el resultado es una mala experiencia de servicio y un cliente insatisfecho. Tenga en cuenta también que no hay límite en la cantidad de veces que un cliente puede necesitar comunicarse con su compañía de seguros. El seguro de auto se renueva cada año; el seguro de vida está vigente hasta que el cliente fallece.

El ciclo de vida de un cliente de seguros es algo continuo; incluso un cliente que solo presenta un único reclamo durante su tiempo como titular de la póliza tendrá que mantenerse en contacto con su proveedor varias veces durante el transcurso del caso. Cada contacto que se hace es otra oportunidad para que la empresa se deleite o decepcione.

## DocPro\* Sala de correo digital para proveedores de seguros

El enfoque de TCG independiente del canal y formato para la logística documental se adapta perfectamente para modernizar las salas de correo digital dentro de la industria de seguros. La flexibilidad de nuestra solución permite que las empresas no sean obligadas a estandarizar con plataformas específicas o limitarse a ciertos tipos de archivos. DocProStar puede interactuar con cualquier sistema empresarial para adaptarse perfectamente a la mayoría de los entornos. Esto permite a nuestros clientes que sus políticas dicten cómo usar el software, en lugar de que el software dicte sus políticas. No importa el tipo de archivo y cómo llegue a la compañía de seguros, DocProStar automatiza la clasificación, recepción y entrega de todos los documentos entrantes. Una función de la solución en su conjunto es mejorar la transparencia de los procesos y los tiempos de respuesta al cliente. Desde el momento en que se recibe un documento hasta que se ejecuta la transacción, DocProStar abre un canal de comunicación automatizado con el cliente para, por ejemplo, verificar la recepción del documento y el tipo de documento, así como las actualizaciones de estado a lo largo de la ruta de procesamiento del documento.

### Capturar/Normalizar

Ya se trate de nuevas pólizas y contratos, reclamos de clientes o documentos de respaldo de terceros, DocProStar captura toda la comunicación independientemente del canal entrante y el formato del documento (papel, electrónico). Los documentos se normalizan en un formato para permitir un procesamiento automatizado consistente. DocProStar puede actuar como un único punto de entrada y control de entrada para todas las comunicaciones entrantes, que se perdió cuando se abandonaron las salas de correo manuales.

### Clasificar/Extraer

Usando inteligencia artificial (IA), DocProStar puede identificar y clasificar cada documento en tipos definidos por el usuario para cada departamento (por ejemplo, formulario de reclamos o solicitudes de pólizas). Los datos se extraen de los campos de los formularios, como nombres, direcciones o números de placas, todos los cuales se pueden validar con los registros existentes. Al reconocer los tipos de formulario, Doc-ProStar también puede detectar si algún campo obligatorio está vacío en un documento o si falta un documento esperado. los

software también puede identificar esto, y el manejo basado en reglas permite un seguimiento inmediato para obtener la información que se necesita.

### Validar/Verificar

DocProStar toma los siguientes pasos necesarios para validar todo; toda la información extraída se coteja con sus propias bases de datos, así como con las gubernamentales, para verificar la consistencia. Por ejemplo, una aseguradora de automóviles ya tendrá un registro del número de identificación del vehículo de un automóvil. Cualquier documento nuevo que reciban también tendrá el VIN completo. DocProStar puede verificar todas estas entradas entre sí, en los documentos existentes y nuevos, y encontrar discrepancias u otra evidencia de posible fraude.

### Revisar/Formalizar

Los documentos que pasan por una verificación de reglas para la validez se pueden mover a lo largo del proceso. Los documentos que están marcados para una revisión adicional desencadenan notificaciones a las personas adecuadas para una revisión manual. Las notificaciones son específicas y descriptivas, y señalan exactamente lo que se debe verificar y las acciones correctivas que se deben tomar. La automatización que lleva la notificación a la acción es una forma en la que DocProStar incluso mejora la eficiencia de los procesos humanos.

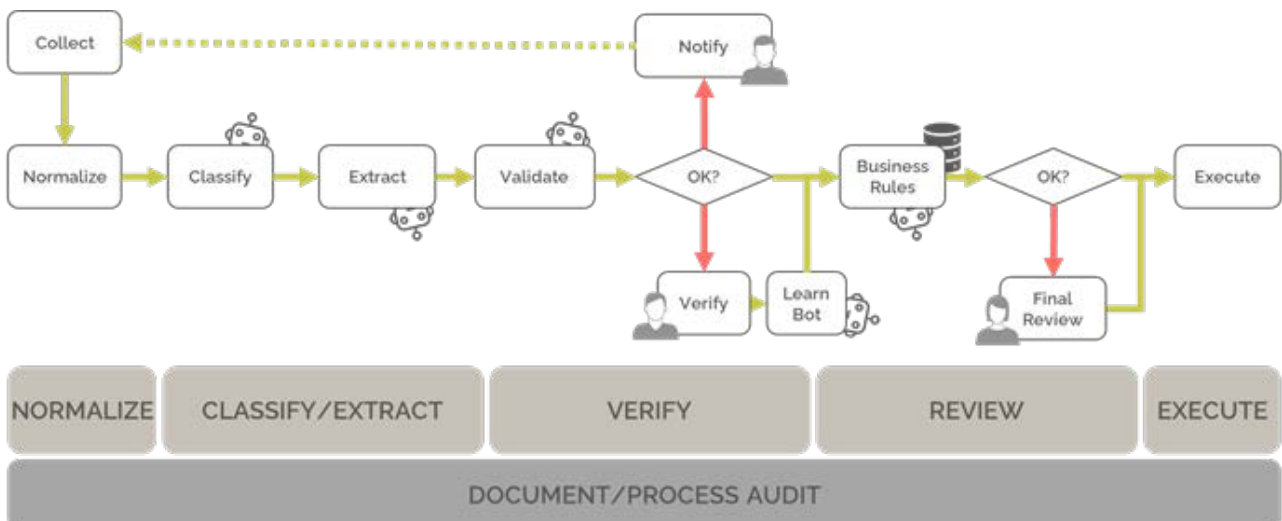
### Gestionar/Ejecutar

Una vez superado el proceso, el documento se traslada a su destino final. Eso podría significar adjuntarlo al archivo del caso de un cliente o reenviarlo a otras personas. Todos los archivos están comprimidos para mitigar los requisitos de almacenamiento, y se pueden buscar y acceder fácilmente durante el tiempo que se requiera que el operador conserve la información.

### Trazabilidad/Auditoría

Un manejo de datos confidencial requiere una gran cantidad de control de procesos y transparencia. DocProStar lo hace posible con herramientas de auditoría de procesos integrales inherentes a la plataforma de procesamiento, lo que permite una auditoría completa de todos los procesos de documentos. Los datos se comparten fácilmente con herramientas de generación de informes y análisis de terceros, y se pueden representar como una imagen para acompañar a los documentos y transacciones procesados.

### MAPA DEL PROCESO DE SEGUROS PARA LA SALA DE CORREO DIGITAL:





### Clientes satisfechos

Cuando los clientes se quejan de su compañía de seguros, el 68% de esas quejas se relacionan con el manejo de reclamos. Dentro de ese grupo de quejas, "retrasos en el proceso" está a solo unas pocas respuestas del primer lugar. Esto es algo completamente prevenible y las compañías de seguros que implementan DocProStar están haciendo precisamente eso.



### Dinero ahorrado y dinero ganado

Los errores en el procesamiento de documentos no solo cuestan tiempo, también cuestan dinero. Pasar a una plataforma digital mejora la calidad de los datos, y una solución automatizada sin errores cuesta entre un cuarto y un tercio de lo que cuesta procesar los documentos manualmente. Por el lado de las ventas, el proceso de solicitud acelerado aumenta las probabilidades de conversión del 70% al 90%.



### Garantiza el cumplimiento

El cumplimiento es, esencialmente, un grupo de reglas que las compañías de seguros deben seguir para mantenerse dentro de los límites regulatorios que rigen la industria. La automatización digital se lleva a cabo de acuerdo con conjuntos de instrucciones basadas en reglas, lo que la convierte en la opción perfecta para el manejo de documentos conforme a las normas. En un sentido más general, el cumplimiento de los requisitos del Reglamento general de protección de datos (GDPR) se cumple a través de una serie de configuraciones específicas de acceso y documentos.



### Mayor agilidad

El negocio de los seguros cambia rápidamente, sin embargo, los sistemas de automatización de procesos y documentos obsoletos a menudo tienen dificultades para mantenerse al día con los cambios en los requisitos o retrasan los lanzamientos de nuevos productos. DocProStar ofrece a los proveedores la capacidad de adaptar rápidamente los procesos con una experiencia de usuario intuitiva y un entorno de código bajo o sin código.

Además, los picos estacionales o relacionados con incidentes/desastres en la carga de trabajo pueden atascar a las compañías de seguros durante semanas o incluso meses. Contratar más trabajadores para satisfacer la demanda requiere su propia cantidad de tiempo e inversión. Con DocProStar, las empresas pueden escalar hacia arriba o hacia abajo en un instante sin afectar el rendimiento.



### Una fuerza de trabajo más ágil y rentable

La automatización de la logística de documentos ahorra a las compañías de seguros miles de horas de mano de obra cada año. Esto solo tiene en cuenta el tiempo dedicado a procesar documentos, y no la capacitación que debe realizarse antes de que un empleado pueda hacer el trabajo.

## SOBRE DOCPROSTAR

DocProStar automatiza el procesamiento de extremo a extremo para una amplia variedad de casos de uso centrados en documentos, no solo para seguros, además en otras industria como la banca, procesos como apertura de cuentas, solicitudes de arrendamiento, crédito al consumo, hipotecas, cuentas por pagar y sala de correo digital. La propiedad intelectual de TCG proporciona una plataforma moderna, robusta y altamente escalable que incluye Automatización Robótica de Procesos (RPA), Inteligencia Artificial (IA) y otras tecnologías para lograr un nuevo grado de eficiencia en el procesamiento administrativo. El cumplimiento está integrado y los tiempos de implementación se acortan debido al enfoque sin código de la plataforma y las opciones de implementación flexibles (nube pública o privada). Las organizaciones que utilizan DocProStar reducen costos, aceleran los tiempos de transacción, reducen el riesgo y ofrecen mayor valor a sus clientes y socios.

## SOBRE TCG

TCG Process es una organización internacional que resuelve desafíos de automatización de procesos de negocio (BPA) con su plataforma DocProStar, digitalizando y automatizando procesos complejos en empresas como Banca/Finanzas, Seguros, Salud, Administración Pública y subcontratistas de procesos de negocios u organizaciones de servicios compartidos. TCG comercializa soluciones directamente al cliente y a través de socios, en los 5 continentes

