

UNIVERSAL ASSISTANCE

Servicios de Asistencia



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



+ 2M

Llamados atendidos
anualmente



+ 10M

Personas cubiertas
anualmente



+ 20 mil

Prestadores forman
nuestra red



+ 130 mil

Viajeros utilizan
Nuestra app



+ 3 mil

Personas forman
Nuestro equipo

NUESTRA APP MULTIFUNCION

Disponible en APP Store y Google Play, la APP de Universal Assistance permite a los clientes tener todos los servicios en un solo click de distancia.



Visualización del pasajero.

Detalle de cobertura contratada.

Acceso a visualización de cobertura por código QR.

Chat directo con operador de Nuestra central operativa.

Servicio de Travel Tips by ChatGPT.

Acceso a Telemedicina.

Visualización de líneas de asistencia y wifi Call.

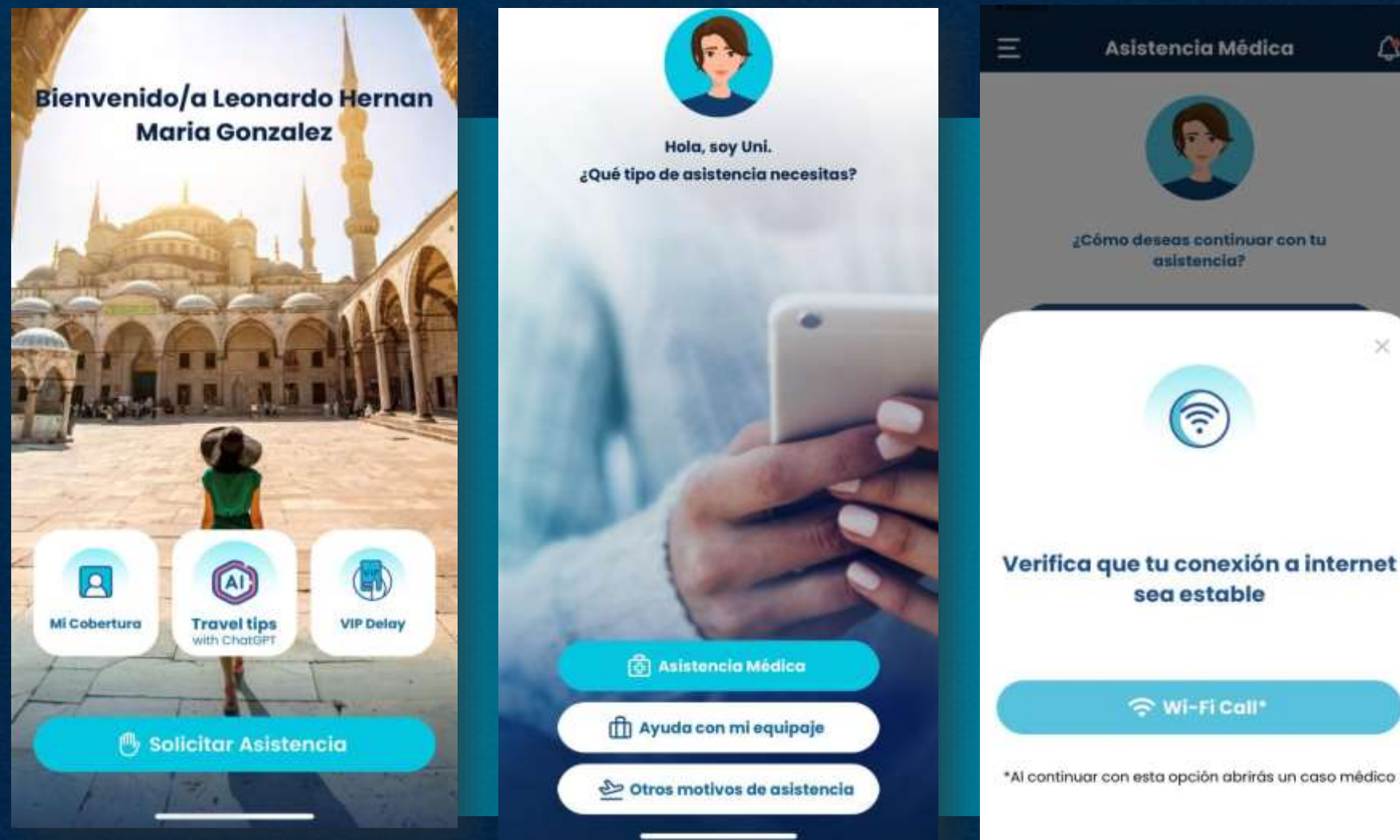
Gestión de reintegros on line.

Exclusivo servicio de VipDelay.

Posibilidad de acceder a la autogestión médica mobile que permite mejorar la experiencia del cliente.

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.



Para casos de perdida de equipaje u otros motivos NO médicos, se accede automáticamente una llamada por wi-fi call con nuestra central de asistencias.

SLA de atención 20 segundos y conjuntamente se abre un caso en nuestro sistema de gestión de prestaciones.

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.

The image displays four sequential screens of the 'Asistencia Médica' mobile application. The first screen shows a greeting from 'Uni' and asks for the type of assistance needed, with buttons for 'Asistencia Médica', 'Ayuda con mi equipaje', and 'Otros motivos de asistencia'. The second screen asks for symptoms, with a grid of checkboxes for various conditions like 'Traumatismos', 'Alergia o erupción', 'Fiebre', etc. The third screen provides more details for the selected 'Traumatismos' symptom, asking for the location and nature of the injury. The fourth screen offers options to continue assistance: 'Hablar con médico online*', 'Médico a domicilio', 'Consulta en centro médico', or 'Hablar con un operador'.

Hola, soy Uni.
¿Qué tipo de asistencia necesitas?

Asistencia Médica

Ayuda con mi equipaje

Otros motivos de asistencia

Asistencia Médica

¿Qué síntomas presentas?
Selecciona hasta 3 (tres) opciones.

Traumatismos

Alergia o erupción

Fiebre

Molestias para orinar

Tos

Dolores

Otros síntomas

Diarrea

Mareos

Sospecha de covid

Traumatismos

Brindanos más información sobre tu síntoma **Traumatismos**
Elige sólo la opción más relevante (una).

Accidente en auto - moto - bicicleta u otros

Caída de propia altura

Imposibilidad para caminar

Golpe en cabeza o pérdida de conocimiento

Dolor que no sea en la cabeza y puede caminar

Ninguna de las anteriores

Ninguna de las anteriores

Asistencia Médica

¿Cómo deseas continuar con tu asistencia?

Hablar con médico online*

Médico a domicilio

Consulta en centro médico

Hablar con un operador

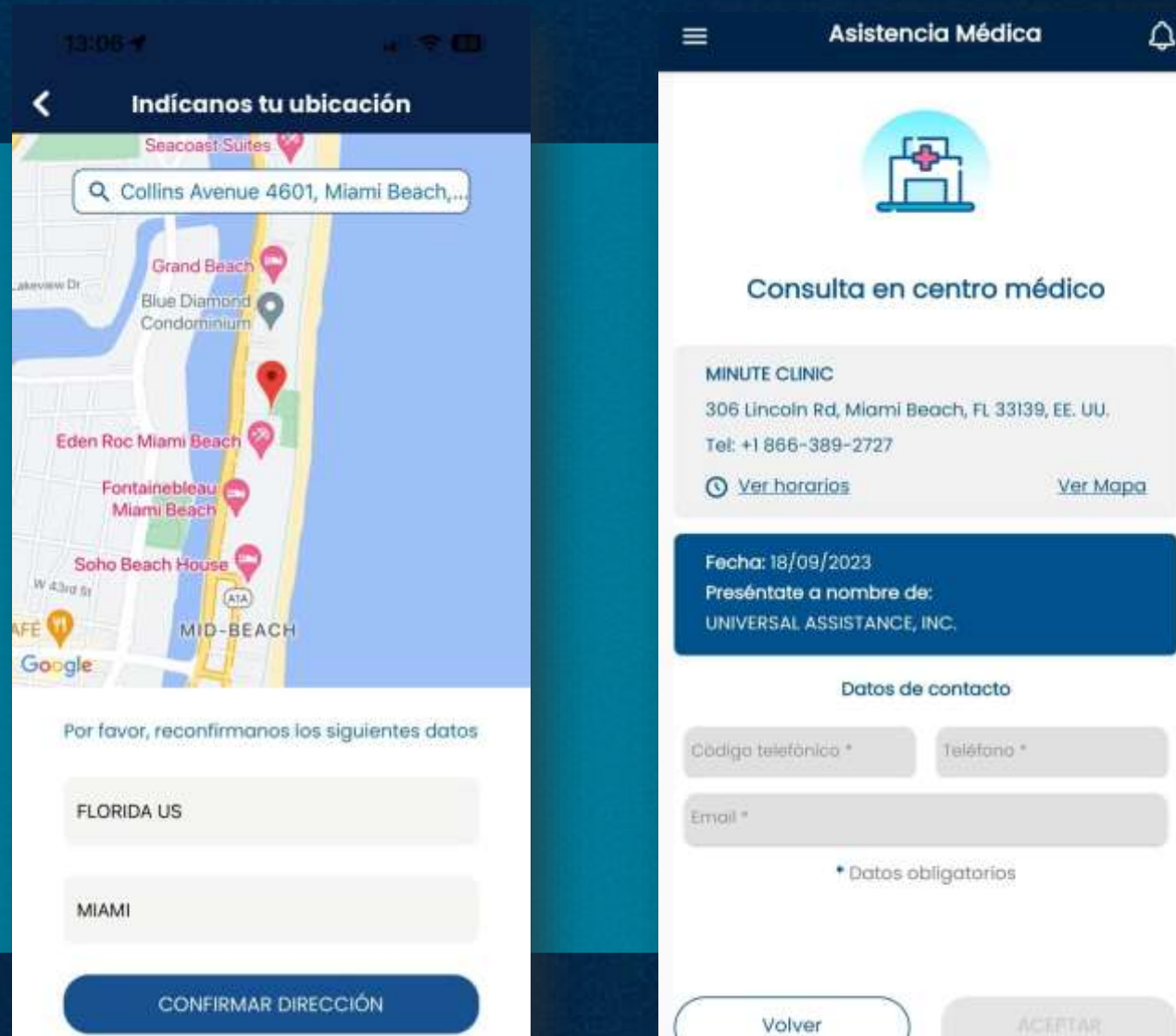
TELEMEDICINA

WI FI CALL

AUTOGESTION
MEDICA

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.



The image displays two mobile application screens. The left screen, titled 'Indícanos tu ubicación', shows a map of Miami Beach with several location pins. Below the map, there are input fields for 'FLORIDA US' and 'MIAMI', and a 'CONFIRMAR DIRECCIÓN' button. The right screen, titled 'Asistencia Médica', shows a medical center selection screen. It features a 'Consulta en centro médico' section with details for 'MINUTE CLINIC' at '306 Lincoln Rd, Miami Beach, FL 33139, EE. UU.' and a phone number. Below this, there is a date field set to '18/09/2023' and a name field set to 'UNIVERSAL ASSISTANCE, INC.'. The 'Datos de contacto' section includes fields for 'Código telefónico *', 'Teléfono *', and 'Email *'. At the bottom, there are 'Volver' and 'ACEPTAR' buttons.

Indícanos tu ubicación

Seacoast Suites

Collins Avenue 4601, Miami Beach,...

Grand Beach

Blue Diamond Condominium

Eden Roc Miami Beach

Fontainebleau Miami Beach

Soho Beach House

W 43rd St

MID-BEACH

Google

Por favor, reconfirmamos los siguientes datos

FLORIDA US

MIAMI

CONFIRMAR DIRECCIÓN

Asistencia Médica

Consulta en centro médico

MINUTE CLINIC

306 Lincoln Rd, Miami Beach, FL 33139, EE. UU.

Tel: +1 866-389-2727

Ver horarios

Ver Mapa

Fecha: 18/09/2023

Preséntate a nombre de:

UNIVERSAL ASSISTANCE, INC.

Datos de contacto

Código telefónico *

Teléfono *

Email *

* Datos obligatorios

Volver

ACEPTAR

La tecnología de autogestión y geolocalización del pasajero y prestador médico permiten brindar al cliente el lugar más cercano donde recibir su atención médica.

Automáticamente esto genera un caso en nuestro sistema Siebel quien envía la autorización correspondiente al prestador seleccionado.

El pasajero al momento de acercarse a la institución medica ya cuenta con la autorización para recibir su consulta.

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.



Plataforma web sin necesidad de descargar otra APP
Recetas online en casi todos los países de América Latina, USA, México, España y Portugal



Según geolocalización del pasajero se deriva a diferentes plataformas para poder cumplir con regulaciones de cada país



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

DISTRIBUCION DE PRESTACIONES EN TODO EL MUNDO – 100.000 casos por año

57%

DE LAS
ATENCIONES
RESUELTAS CON
COORDINACION
TRADICIONAL

24%

DE LAS
ATENCIONES
RESUELTAS CON
TELEMEDICINA

16%

DE LAS
ATENCIONES
RESUELTAS CON
AUTOGESTION
MEDICA

3%

DE LAS
ATENCIONES
RESUELTAS POR
REINTEGRO

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.



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.

PROPUESTA COMERCIAL

BANCO PATAGONIA

Servicios incluidos

Servicios de Salud	Límite
Coordinacion de turnos medicos	3 por año
Coordinacion de estudios investigativos	3 por año
Servicio de Emergencia por accidente en via publica	Incluido
Coordinación de servicios de traslados a centro medico	3 por año
Informacion nacional de prestadores en todo el pais	Incluido
Segunda opinion medica	Incluido

Asistencia por Robo	Límite
Envío de ambulancia por robo en vía publica	Incluido
Coordinación de taxi por robo de documentos	Incluido
Reintegro por reposicion de documentos	\$ 30.000
Reintegro de medicamentos por situación de robo	\$ 30.000

Servicio de cuidado domiciliario	Límite
Servicio de emergencia - Plomeria	H/\$ 300.000
Servicio de emergencia - Electricidad	H/\$ 300.000
Servicio de emergencia - Cerrajería	H/\$ 300.000
Servicio de emergencia - Gas	H/\$ 300.000
Coordinacion de servicios de mantenimiento de hogar	Incluido
Cantidad de servicios por evento	3 por año

Servicio de Asistencia al Viajero en ARG	Límite
Cobertura por enfermedad	\$ 200.000
Cobertura por accidente	\$ 200.000
Medicamentos	\$ 50.000
Odontologia	\$ 50.000
Traslados Sanitarios	Incluido
Traslado de restos	Incluido
Servicio de Telemedicina	Incluido
Ccoordinación de casos complejos	Incluido
Asistencia Legal	Incluido
Regreso anticipado por siniestro en domicilio	Incluido
Ambito de cobertura (100 km)	Argentina

