

## Otacilio Magalhaes

Superintendente de Productos y Negocios Digitales de Banco Patagonia.

# “MEJORAMOS NUESTRA OFERTA DE SEGUROS”

En el *Plan Estratégico 2021-2025* de Banco Patagonia hemos definido como propósito acompañar el desarrollo de las personas. En esa dirección van todos nuestros productos y servicios. Pensamos en herramientas simples y productos a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

Buscamos tener al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Buscamos construir experiencias que les resulten útiles, fáciles de usar y seguras.

Nuestros clientes tienen la sucursal en el bolsillo, pero también cuentan con oficiales de negocios altamente capacitados en nuestros más de 200 puntos de atención.

En lo que va del año trabajamos en incorporar mejoras continuas en diversos productos, pero me gustaría destacar las mejoras que implementamos en nuestra oferta de seguros.

Estamos relanzando nuestro seguro de mascotas, incorporando descuentos del 40% en medicamentos y vacunas, atención 24 horas de veterinarios duplicando la cantidad de eventos cubiertos. En esta cobertura, también vamos a acompañar a los asegurados y sus mascotas con asistencia veterinaria a domicilio y en centros veterinarios. Las cirugías e intervenciones estarán cubiertas al igual que los estudios complementarios.

En los seguros de hogar y tecno, incorporamos coberturas con la finalidad de que el uso del producto por parte del cliente no sea a causa de un accidente o una emergencia. Nuestros clientes podrán pactar visitas programadas con el gasista, plomero o electricista y cubrimos también la reparación de electrodomésticos.

En el punto tecno, incorporamos la reparación de los daños estéticos, sumado a la cobertura todo riesgo con la que contamos.

### Pagar con el Iphone

Por otra parte, a principios de este año lanzamos Apple Pay para nuestros clientes, quienes hoy pueden realizar sus pagos a través de un Iphone, Apple Watch u otro dispositivo de la marca con las tarjetas Visa emitidas por nuestro banco.

Hemos lanzado el nuevo programa Club Patagonia una plataforma omnicanal donde los clientes pueden canjear sus puntos y utilizar sus tarjetas de crédito y débito para acceder a una amplia oferta de productos en has-



“Buscamos tener al cliente en el centro de todo lo que hacemos buscando construir experiencias que les resulten útiles, fáciles de usar y seguras.”



ta 18 cuotas sin interés, millas y ahorros. En la plataforma se pueden encontrar, además, productos y premios vinculados al cuidado del ambiente y a la movilidad sustentable valores que forman parte de nuestras áreas de responsabilidad social empresaria.

Además, incorporamos nuevos rubros a la plataforma de *e-commerce*, como alimentación e indumentaria. La plataforma cuenta con comercios adheridos en todo el país, con una gran variedad de marcas en los rubros *retail*, gastronomía, entretenimiento, indumentaria y alimentación saludable.

El Banco cuenta con una solución móvil para atender a las empresas, a través de la cual pueden autorizar operaciones ingresadas en el canal de Internet, tales como pago de sueldos, operatoria de echeqs o hacer transferencias, entre otros.

Además, en busca de innovación, realizamos la integración de la solución de pagos vía MODO en la app Patagonia Móvil.

### Atención digital

Por otro lado, se han desarrollado más de 50 soluciones, funcionalidades y productos disponibles 100% *online* en los canales digitales de personas. Seguimos mejorando las capacidades de Padi, nuestro canal digital de atención, para que, además de brindar un servicio de excelencia complementado por asesores digitales, esté disponible en canales abiertos, como redes sociales.

Continuamos incorporando nuevos modelos analíticos con el objetivo de seguir siendo cada vez más acertivos en la oferta y propuesta de valor. Trabajamos también en la automatización robótica de procesos que nos permitan generar eficiencia y mejorar el NPS de nuestros usuarios.

Para acompañar el crecimiento de las pymes, estamos impulsando distintas líneas de fomento y fortalecimiento de herramientas de acceso al crédito mipyme, otorgando financiamiento para este segmento destinado a inversión productiva.

Acompañamos a los jóvenes que operan por primera vez en el sistema financiero, con la apertura de su cuenta Patagonia Universitaria con beneficios exclusivos y seguimos trabajando y acompañando al agro a través de líneas de financiamiento para maquinaria agrícola y compras de insumos con las empresas líderes del mercado.