

## Platinum Contact Center Awards

# Liberty Seguros y Atento obtienen, por segundo año consecutivo, el galardón 'Mejor Experiencia Cliente del Sector seguros' en España

- Estos premios reconocen la labor de las empresas de banca, seguros, telecomunicaciones e industria que han apostado por los centros de contacto como departamentos de valor para sus organizaciones
- El programa de atención desarrollado por Liberty Seguros en colaboración con Atento en España, proporciona una solución unificada y personalizada que da respuesta a cualquier necesidad del cliente

**MADRID, 2 de julio de 2018** - Liberty Seguros ha obtenido por segundo año consecutivo el galardón 'Mejor Experiencia Cliente del Sector Seguros' en los premios Platinum Contact Center Awards, a los que se ha presentado de la mano de Atento (NYSE:ATTO), por la estrategia desarrollada para aportar valor a través de su centro de atención al cliente.

La estrategia del servicio se orienta a la gestión integral del cliente, facilitando que en una única llamada se puedan resolver dudas o realizar gestiones tanto de venta como de postventa o declarar un siniestro. Con ello se evita al cliente el contacto con diferentes departamentos y se obtiene un conocimiento integral de sus necesidades, siendo éste un punto diferenciador que aumenta la satisfacción y fidelización de los clientes.

El servicio también destaca por:

- ser omnicanal, lo que permite que sea el propio cliente quién decida por qué canal contactar con la Compañía
- por la calidad del servicio, que se diferencia por integrar la gestión postventa y la de siniestros
- y por la participación activa en la mejora de los procesos de los propios clientes, que pueden aportar cualquier comunicación o sugerencia para mejorar el servicio

“Este reconocimiento pertenece a todas las personas que día a día hacen posible que nuestro servicio sea excelente. Nuestro objetivo es ofrecer una experiencia diferenciadora a nuestros clientes en los momentos en que tienen contacto con nosotros y que son relevantes para ellos. Por tanto, este galardón nos anima a continuar trabajando en esta línea, poniendo a las personas en el centro y buscando la excelencia a través de la mejora continua gracias a la voz de nuestros clientes y asesores”, comenta Pablo Robles, Director de Servicio de Liberty Seguros.

Para José María Pérez Melber, Director General de Atento España, “Lo esencial de nuestra relación con Liberty Seguros es que estamos orientando la gestión del cliente hacia una mejor atención, buscando crear relaciones a largo plazo con el cliente final que generen rentabilidades. Este reconocimiento al trabajo que realizamos mano a mano entre ambas compañías nos reafirma como un socio estratégico para nuestros clientes con el objetivo de ofrecer al consumidor un servicio excelente que supere sus expectativas”.

Los premios 'Platinum Contact Center Awards' reconocen a las empresas de banca, seguros, telecomunicaciones e industria que aportan soluciones en sus contact center para la consecución de los objetivos empresariales de sus clientes.

### Acerca de Liberty Seguros

Liberty Seguros pertenece a Liberty Mutual Group, tercer grupo asegurador en No Vida en EEUU. Liberty Seguros opera en España desde el año 2001 a través de un modelo de gestión en el que sus mediadores y clientes son el centro de su estrategia. Liberty Seguros cuenta con un sólido posicionamiento en el ramo de No Vida, y tiene en la diversificación de productos, con seguros multirriesgo para empresas,

# ATENTO



accidentes, su principal objetivo para los próximos años. La compañía cuenta con una eficaz y sólida estructura de negocio multicanal que opera a través de Mediadores y Socios, bajo la marca Liberty Seguros y a través del Negocio Directo (teléfono e Internet) con las marcas Génesis y Regal. Puedes seguir las novedades de Liberty Seguros a través de nuestro perfil en twitter: @GrupoLiberty\_es. Para acceder a la sala de prensa web pinchar aquí <http://www.libertyseguros.es/sobre-liberty/zona-prensa>

#### **Gabinete de prensa Liberty Seguros:**

Verónica Muñoz Garcinuño / Noelia Barrientos

Tel: 91.577.92.72

[veronica.munoz@evercom.es](mailto:veronica.munoz@evercom.es)

[noelia.barrientos@evercom.es](mailto:noelia.barrientos@evercom.es)

#### **Sobre Atento**

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

#### **Relación con medios**

Maite Cordero

+ 34 91 740 74 47

[media@atento.com](mailto:media@atento.com)

#### **Relación con inversores**

Shay Chor

+55 11 3293 5926

[shay.chor@atento.com](mailto:shay.chor@atento.com)

Felipe Joaquim Martins de Souza

+ 55 11 3779-8053

[felipe.souza@atento.com](mailto:felipe.souza@atento.com)