

Premios Eikon 2025

Presentación de caso

Categoría:

8, Issues Management

Capítulo:

General

Título del programa:

La contención de Grupo San Cristóbal frente a las inundaciones en Bahía Blanca

Nombre de la compañía o institución:

Grupo San Cristóbal

Persona/s responsable/s de la presentación del caso:

Exequiel Arangio

Mónica Camarote

Florencia Ferramondo

Marcelo Navarro

Mercedes Richarte

Área responsable del plan:

Equipo de Comunicación de Grupo San Cristóbal

Persona responsable de la presentación:

Mercedes Richarte – Especialista en Asuntos Públicos

Introducción (planteo y diagnóstico)

La ciudad de Bahía Blanca y alrededores fue afectada por lluvias intensas y persistentes durante el primer fin de semana de marzo de 2025, registrando precipitaciones acumuladas superiores a los 300 mm en menos de 48 horas. Esta situación provocó el desborde de arroyos urbanos, el colapso de los sistemas de drenaje pluvial y severas inundaciones en distintos barrios de la ciudad, principalmente en sectores bajos o con infraestructura deficiente.

En el marco de esta catástrofe, y entendiendo esta situación desesperante para los habitantes del lugar, desde **Grupo San Cristóbal** desplegamos de forma inmediata un plan de acción integral, diseñado para brindar respuestas concretas, rápidas y efectivas a nuestros asegurados para anticiparnos a un desborde de reclamos masivos que podría afectar la reputación de la compañía.

En **Grupo San Cristóbal** somos un equipo de personas que trabajamos para hacer que nuestros clientes estén seguros, cuidando su bienestar y patrimonio. Nos esmeramos por entender sus necesidades y superar sus expectativas. A través de nuestras marcas San Cristóbal Seguros, Asociart ART, iúnigo, San Cristóbal Retiro, San Cristóbal Servicios Financieros, Asociart Servicios y San Cristóbal Caja Mutual, **brindamos soluciones de seguros y servicios financieros para individuos, empresas y el agro.**

Propuesta / enunciado de campaña (estrategia)

Conscientes del impacto humano, económico y emocional que este tipo de emergencias provoca, activamos todos nuestros recursos institucionales para acompañar a quienes confiaron en nosotros en el momento en que más nos necesitan, priorizando una atención ágil, empática y eficiente.

Este operativo no solo contempló la evaluación y resolución de siniestros, sino que incluyó también un abordaje proactivo que nos permitió adelantarnos a las peticiones urgentes de los damnificados.

Desde el primer momento, la comunicación fue esencial para anticiparnos a los requerimientos y transmitir tranquilidad a nuestros asegurados. Pusimos a disposición canales telefónicos, plataformas digitales y atención presencial para acompañar de cerca a nuestros clientes, escucharlos, asesorarlos y brindar soluciones personalizadas.

Con la gestión desarrollada, **Grupo San Cristóbal** reafirma así su rol como actor social responsable, que no solo asegura bienes, sino que también construye vínculos de confianza y contención en los momentos más difíciles.

Desarrollo / ejecución del plan (tácticas y acciones)

Para abordar esta situación, activamos de inmediato un **plan de acción integral**, orientado a atender de forma proactiva, empática y eficiente las necesidades de nuestros asegurados.

Este esquema especial contempló múltiples medidas para reforzar nuestra capacidad operativa y garantizar **canales de atención accesibles, personalizados y coordinados** para cada situación.

Ampliación de canales de atención

Atención Telefónica

- Debido a los daños sufridos en la oficina local, la línea telefónica y su correspondiente extensión se encontraron temporalmente fuera de servicio. Por tal motivo dimos aviso inmediato e implementamos un sistema alternativo.
- Se habilitó la línea exclusiva 0810-222-8887, disponible con un protocolo de atención especializado, diseñado para ofrecer contención, orientación y respuestas integrales a nuestros asegurados de Bahía Blanca y zona de influencia.

Canales Digitales

- Se reforzó la capacidad de respuesta a través de la Mesa de Ayuda por parte de equipos centralizados en Casa Central y con el soporte operativo de otras sucursales, asegurando así una atención ágil y efectiva a los requerimientos de nuestros Productores Asesores.
- El asistente virtual "Santi", disponible en www.sancristobal.com.ar, amplió su capacidad operativa y extendió su horario de atención para recibir consultas de asegurados de manera eficiente.
- Desde el primer momento se publicó un banner informativo en la página web institucional, comunicando el cierre temporal de la oficina local y brindando los canales de atención alternativos, actualmente disponibles.
- Asimismo, la información de Google Maps fue actualizada para reflejar esta situación, orientando a los usuarios hacia los canales activos.

Atención Presencial

- Debido a que la sucursal de San Cristóbal Seguros ubicada en Fitz Roy 30 sufrió daños estructurales significativos se cerró temporalmente.
- Para salir rápidamente de la situación se habilitó un centro de atención transitorio en la oficina de Asociart ART (empresa integrante del Grupo San Cristóbal), ubicada en Lamadrid 127, de esta localidad.

Coordinación de proveedores y prestadores de servicio

Para la rápida atención y adecuada gestión de reclamos implementamos las siguientes acciones:

- **Capacitación de proveedores:** Se capacitó a los proveedores de asistencia para la atención prioritaria de las llamadas relacionadas con la catástrofe.
- **Ampliación de capacidad operativa:** Se aumentó la capacidad operativa para la recepción de llamadas de asistencia.
- **Acuerdos con proveedores:** Se establecieron nuevos acuerdos tarifarios con grúas y prestadores para priorizar la atención de los asegurados de San Cristóbal Seguros.
- **Reasignación de grúas:** se derivaron y reasignaron las móviles y grúas de zonas aledañas de Bahía Blanca para ampliar la capacidad instalada en la zona de catástrofe.
- **Autorización de remociones y extracciones:** Se autorizaron todas las remociones y extracciones de vehículos por fuera de lo contratado por póliza, ampliando el servicio de origen.
- **Seguimiento de asistencias:** se realizó un seguimiento pormenorizado del status y evolución de las solicitudes realizadas por los asegurados y productores asesores de seguros.

Gestión de Siniestros

Con el objetivo de brindar respuestas ágiles y un adecuado seguimiento de los siniestros, se pusieron en marcha las siguientes acciones:

- **Asignación de recursos:** se asignaron recursos y capacidad especial para la gestión y liquidación de siniestros, con soporte de la Casa Central.
- **Protocolo de catástrofes:** se activó el protocolo de catástrofes para garantizar una gestión adecuada de los casos.
- **Segmentación de daños:** se mantuvo la segmentación de daños vehiculares en tres niveles para una evaluación simplificada y derivación eficiente.
- **Talleres especializados:** Se habilitaron talleres especializados de nuestra red para inspecciones y evaluación de daños.

En Grupo San Cristóbal pusimos a disposición todos nuestros recursos humanos y tecnológicos para acompañar a los asegurados en este contexto crítico, brindando contención, cercanía y soluciones concretas.

Otras medidas ejecutadas:

- **Flexibilización en plazos de denuncias de siniestros:** se extendió el plazo para denuncias de siniestros automotores, es decir se eliminó el rechazo por incumplimiento del plazo de 72 horas.
- **Apoyo financiero:** Se amplió la cobertura financiera, se otorgaron facilidades para aquellos casos en los que la cobranza no pudo efectuarse.
- **Segmentación de daños vehiculares:** Para optimizar y simplificar la gestión de siniestros establecimos tres niveles de daño: bajo, medio y alto.
- **Gestión de siniestros centralizada:** Creamos una categoría especial "Catástrofe Bahía Blanca" en nuestro sistema de gestión de siniestros, para de este modo poder hacer un seguimiento ágil de todos los casos relacionados con este evento.

Cobertura para el hogar

En relación con este seguro, si bien el producto no contempla cobertura por inundaciones, en Grupo San Cristóbal hemos intensificado nuestros esfuerzos y avanzado en la creación de un fondo específico de **\$600 millones**, destinado a brindar una respuesta ágil y eficaz a las necesidades urgentes de nuestros clientes.

Capacitación a la red comercial

El pasado 10 de marzo llevamos a cabo un webinar especialmente orientado a productores asesores de seguros, con el objetivo de brindar capacitación sobre el alcance de las coberturas vigentes en los ramos de Automotores y Combinados (Hogar, Comercio y Consorcio), con el fin de fortalecer sus herramientas de asesoramiento a clientes.

Durante la jornada, también se presentó el nuevo plan operativo de atención y gestión de siniestros. Más de 100 productores participaron activamente del encuentro, manifestando su agradecimiento por la claridad de la información brindada, la disposición al diálogo y la calidad de las respuestas ofrecidas.

Acompañamiento a los colaboradores

En el marco de las acciones implementadas, se contempló especialmente a los colaboradores afectados por las recientes inundaciones. Con el objetivo de brindar apoyo integral, se llevaron adelante las siguientes iniciativas:

- **Asistencia psicológica:** Se puso a disposición un servicio de apoyo emocional y contención, tanto para los colaboradores como para sus grupos familiares, mediante el Programa de Bienestar Emocional.
- **Charla virtual:** Se organizó un encuentro online dirigido a todos los colaboradores del Grupo San Cristóbal residentes en la zona de Bahía Blanca, con el fin de ofrecer acompañamiento emocional. La actividad estuvo a cargo de una profesional especializada en psicología.
- **Contención presencial:** Con frecuencia semanal, una psicóloga se hizo presente en la sucursal para brindar acompañamiento emocional personalizado, tanto en el ámbito individual como en el desempeño de tareas de atención al público.
- **Asistencia económica:** A través de la Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal, se otorgaron ayudas económicas por un total de \$27.500.000, distribuidos entre 18 colaboradores damnificados.
- **Capacitación en seguridad alimentaria:** Se brindó formación especializada sobre prácticas de higiene y seguridad para el consumo de agua y alimentos en contextos de emergencia.

Voluntariado y donaciones

A través de nuestro equipo interno de voluntariado, denominado "**Hacedores**", llevamos adelante una campaña de recolección y envío de donaciones destinadas a asistir a las personas damnificadas. La iniciativa se activó en seis ciudades donde contamos con presencia mediante sucursales propias, y contó con la participación de **43 coordinadores** y más de **100 colaboradores** voluntarios.

Las donaciones fueron centralizadas en la sucursal de Bahía Blanca, desde donde se coordinó la distribución con el apoyo del gerente y el equipo local.

Con estas iniciativas desde **San Cristóbal Seguros** reafirmamos nuestro **compromiso con la comunidad** de Bahía Blanca, acompañando a nuestros asegurados con un enfoque humano, profesional, resolutivo, y ofreciendo respuestas concretas y apoyo continuo frente a la adversidad.

Resultados y evaluación

Desde el punto de vista asegurador, el evento generó una gran cantidad de siniestros en diversas líneas de cobertura, especialmente en seguros de automotor, hogar, comercios e industrias. Los daños materiales incluyen pérdida total y parcial de vehículos, deterioro estructural en inmuebles, destrucción de bienes muebles, maquinaria, stock de mercadería, así como interrupciones en la actividad comercial.

Hasta el momento, no se dispone de cifras oficiales sobre la cantidad total de denuncias de siniestros realizadas por las inundaciones en Bahía Blanca. Sin embargo, se informó que aproximadamente 15.000 vehículos resultaron afectados por el temporal. Según Ana Belén Leyva, prosecretaria de la Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS), la mayoría de estos vehículos contaban con cobertura por inundación o destrucción total.

Desde **Grupo San Cristóbal** activamos nuestros protocolos de emergencia y atención prioritaria en las zonas afectadas. La coordinación con peritos, talleres, contratistas, etc. fue clave para agilizar los procesos de evaluación y respuesta. A la fecha de la elaboración de este trabajo, corresponde a San Cristóbal Seguros:

1.146 denuncias	90% de las denuncias ya fueron periciadas, de las cuales el 70% fueron declaradas destrucciones totales	El costo medio de cada caso hoy se ubica en 18.2 millones cada destrucción total	20% ya fue indemnizado (232 casos)
---------------------------	---	--	--

En lo que respecta al Seguro para el Hogar, si bien los siniestros no tenían cobertura por inundación, **San Cristóbal destinó 600 millones graciabiles** para atender a los clientes:

349 Siniestros ingresados	311 Cerrados	\$ 493.075.661 Pagos	\$ 43.439.437 Reserva
--	------------------------	--------------------------------	---------------------------------

La inundación en Bahía Blanca pone en evidencia la creciente exposición al riesgo climático y la importancia de contar con una planificación urbana resiliente. Como aseguradora, reafirmamos nuestro compromiso de brindar protección, acompañamiento y soluciones a nuestros asegurados, al mismo tiempo que impulsamos el desarrollo de productos más adaptados a este tipo de eventos catastróficos.