



# IRISGLOBAL

**Dossier de prensa**  
Junio 2021

Nace la marca de soluciones globales de asistencia número 1 en España

# Somos



**IRIS GLOBAL** es la marca de la **Plataforma Única de Asistencia**, que aglutina toda la experiencia asistencial del Grupo Santalucía.

Se crea así una marca paraguas sobre la que se desarrolla un portfolio de productos y servicios dando lugar a la plataforma **número 1 en soluciones globales de asistencia en España** por su amplia oferta de servicios asistenciales y, además, hay un acuerdo de oferta de seguros. Cuenta con más de **1.300 empleados** en todo el país y una red de **más de 15.000 colaboradores**.

De este modo, IRIS GLOBAL ofrece **servicios de asistencia integral a 17 millones de asegurados** y tiene capacidad para **prestar asistencia en viaje en más de 140 países**.



# Posicionamiento de IRIS GLOBAL

## Misión

Responder a las necesidades de las **personas** a través de la asistencia aportando tranquilidad y mejorando sus vidas.

## Visión

Ser la marca de asistencia del Grupo Santalucía y convertirse en **referencia del sector en el mercado abierto**, mejorando de forma continua la propuesta de valor y nuestros servicios a través de la innovación, una gestión diferencial basada en el conocimiento del cliente y rentabilizando nuestras distintas infraestructuras y nuestro saber-hacer.

## Propósito

Ayudar y **acompañar** a las personas a lo largo de los distintos momentos de su vida.

## Valores

Los valores fundamentales de IRIS GLOBAL son: **unidad, personas, innovación, excelencia y sostenibilidad.**



### Unidad

Cohesión  
Sinergias  
Equipo  
Grupo



### Personas

Integridad  
Responsabilidad  
Talento  
Diversidad  
**Experiencia**



### Innovación

Vitalidad  
Adaptabilidad  
Apertura  
**Org. líquida Digital**



### Excelencia

Servicio  
Protección  
Calidad  
**Profesionalidad**  
**Cercanía**  
**Cliente**



### Sostenibilidad

Solvencia  
Eficiencia

# La razón de ser de esta unión

Vivimos tiempos complejos, de cambio en todos los ámbitos. Cambios que hacen que surjan nuevas necesidades. Más aún, **en el actual contexto de incertidumbre provocada por la pandemia la asistencia ha jugado un papel muy relevante** en la vida de todos, tanto a nivel de salud, como en el hogar, en el trabajo e, incluso, ante la expectativa de emprender un viaje.

La respuesta a esta situación disruptiva ha sido unir los mejores activos en asistencia para **ofrecer con una única voz soluciones globales de asistencia en el día a día** de las personas a lo largo de todo el ciclo de su vida. Soluciones integrales de la mano de equipos cualificados y preparados para acompañar al cliente en momentos de tensión aportándole soluciones ante eventos inesperados

Ello es posible gracias, por un lado, a la innovación en nuevos productos y en nuevas formas de prestar los servicios y, por otro, a las sinergias entre equipos de las distintas marcas que facilitan tener un mayor conocimiento del cliente para atenderle con productos y servicios a medida.

# Estrategia de diferenciación

Dentro de este contexto de cambio profundo, iniciamos una **estrategia de diferenciación** más allá del Grupo Santalucía y potenciamos nuestra presencia en el **mercado abierto, tanto en** el canal B2B (empresas), como, en el canal B2C (consumidores), para una protección integral de todo su ciclo vital.

De este modo, nos dirigimos a tres perfiles: empresas (aseguradoras, entidades financieras y sectores de actividad como *real estate, retail o utilities*), mediadores (más de 300 acuerdos con corredores) y particulares.

El foco de actuación se centra en siete grandes áreas:

- Asistencia en **viaje** por ocio, deporte y aventura y negocios en más de 140 países (gastos médicos, repatriación, retrasos, etc.).
- **Protección jurídica** con más de 150 despachos y más de 500 abogados colaboradores para defensa legal (sucesiones, derecho laboral o fiscal, etc.) y gestión documental (testamento online, borrado huella digital, etc.).
- Servicios multirriesgo en el **hogar** y en empresas a través de 1.800 empresas reparadoras.
- Servicios de **salud** y bienestar como farmacogenética, segunda opinión médica, asistencia domiciliaria o nutrición.
- **Contact Center** para la gestión de múltiples incidencias, servicios de gestión de cobro o de perfiles de RRSS.
- Asistencia en **tu día a día**, en reaseguro o servicios adaptados a las necesidades del momento (gestión notarial, servicio doméstico, etc.)
- Gestión integral de **decesos** que incluye desde inhumación e incineración, hasta gestión documental y atención psicológica, entre otros.

Como empresas, ciudadanos y consumidores estamos expuestos a múltiples problemas e incidencias imprevistas, desde un fallo informático, la pérdida de una maleta o una avería en carretera, hasta un incidente en la apertura del negocio, el fallecimiento de un ser querido o una asistencia sanitaria en el domicilio. IRIS GLOBAL se compromete a que sea cual sea el incidente, ocurra donde y cuando ocurra, atender de forma ágil y eficaz, acompañar en la incertidumbre y buscar soluciones innovadoras que hagan más eficiente esa respuesta.



# Nos diferencia

## Propuesta de valor

En todos los segmentos, empresas, mediadores y particulares, el objetivo es convertirnos en la **marca de asistencia de referencia** en los negocios y mercados en los que operamos gracias a la especialización, la oferta integral, la innovación y el talento, atributos diferenciales de la nueva marca.

La propuesta de valor de IRIS GLOBAL se apoya en **seis pilares sólidos, orientados a la experiencia de cliente (experiencia líquida del usuario, transformación digital, conocimiento del cliente, soluciones globales, excelencia e innovación en productos o servicios)** que convergen en un único objetivo: **la calidad del servicio**.





## La innovación

En IRIS GLOBAL entendemos la innovación como un **área transversal y facilitadora** para generar valor a la hora de solucionar problemas que nadie ha resuelto antes, atender con cercanía y sensibilidad, dar respuestas con agilidad, optimizar la experiencia de cliente y garantizar la resiliencia ante eventuales nuevas crisis.

Las **palancas** en las que nos apoyamos son: la innovación transversal, con participación de todas las áreas y equipos; la **cocreación de soluciones**, junto con el cliente, para detectar necesidades; y el uso de habilitadores de **transformación digital** como **blockchain, inteligencia artificial y big data** para mejorar la experiencia de cliente y tener capacidad de anticipación.

Algunos ejemplos destacados de productos y servicios que se apoyan en estos procesos de innovación continua son:

- Testamento online.
- Borrado de huella digital.
- Análisis farmacogenéticos.
- Vídeo peritaciones verificadas.
- Seguimiento y cuidado de mayores polimedicados.
- Atención psicológica ante el duelo.
- Asesoramiento telefónico médico y legal.

## La empatía

Nos dedicamos a generar tranquilidad en momentos difíciles. Por eso, **tan importante es aportar una solución como hacerlo con comprensión y sensibilidad**. La excelencia no solo se alcanza con la innovación en producto o servicio, sino también con empatía, una cualidad al alza en estos tiempos y que en IRIS GLOBAL está en nuestro ADN.

La empatía no es una aspiración ni una declamación de nuestro propósito, se hace tangible gracias a profesionales formados para acompañar al cliente en la gestión de sus emociones ante un evento inesperado. Las reacciones humanas también son inesperadas y hay que estar preparados para enfrentar cualquier situación. Por ello, contamos con **equipos multidisciplinarios** que reciben de forma continuada formación psicológica para saber gestionar emociones.



# Soluciones globales personalizadas

Enfrentar el nuevo contexto en el que nos desenvolvemos exige más que nunca **respuestas integrales de protección a medida**. Surgen nuevas necesidades ante escenarios muy dinámicos y cambiantes. Por ejemplo, hace unos meses pocas personas se planteaban que fuese una dificultad saber cuándo se puede viajar, a dónde y en qué condiciones; o cómo reparar o hacer reformas en nuestros hogares ante el redescubrimiento de ese espacio vital como el más determinante de nuestras vidas; o la importancia del correcto funcionamiento de los dispositivos digitales con los que trabajamos desde casa o estudian nuestros hijos; o la necesidad de conocer, casi en tiempo real, una segunda opinión médica. Todos estos escenarios cambiantes encuentran soluciones globales personalizadas como:



## Viaje

de trabajo, ocio, deportes de aventura.



## Jurídico

protección jurídica para particulares, pymes, autónomos y arrendadores.



## Salud

servicios de atención médica.



## Hogar

atención en todo tipo de incidencias o servicios.



## Tu día a día

cobertura de asistencia y pólizas y reaseguro.



## Contact Center BPO

atención cercana y ágil por teléfono, RRSS, formulario, web.



## Decesos

gestión Integral del deceso.

Gracias a esta globalidad podemos ofrecer soluciones adaptadas en función del profundo conocimiento del cliente, IRIS GLOBAL se enfoca a cubrir de forma personalizada sus necesidades en el momento en el que se producen, adaptando servicios y pólizas a las circunstancias.

# Promover y retener el talento

En IRIS GLOBAL redoblamos la apuesta **por el desarrollo y crecimiento de los profesionales** con diferentes acciones y planes formativos. Además de diversas formaciones dirigidas a gestionar las emociones de los clientes, también participamos en programas formativos de escuelas de negocios dirigidos al empoderamiento femenino.

Es para nosotros un orgullo que el Contact Center de la compañía recibiera el galardón a la **Mejor Estrategia de Employee Experience** en la undécima edición de los **Platinum Contact Center Awards**, los premios de referencia en el sector organizados por la revista *Contact Center Hub*, que reconoce la labor de aquellas empresas que sitúan al empleado como fuente de innovación y ventaja competitiva.

Otra muestra de reconocimiento es la realizada a nuestra **labor durante los meses de confinamiento con la red de colaboradores** con la que trabajamos, clave para ofrecer el mejor servicio al cliente. Con el fin de apoyar a las 1.800 empresas colaboradoras, pusimos en marcha diferentes acciones, desde la parte de información y comunicación de los cambios legales, el refuerzo financiero a través de un anticipo, hasta el apoyo en la gestión jurídica. Esta iniciativa fue también galardonada con los **“Titanes de las Finanzas 2020”** otorgado por el Foro ECOFIN, que reconoce la excelencia del modelo de gestión de las organizaciones.



# Nos respalda: Principales magnitudes

- **Número 1 en asistencia integral en España** por oferta de servicios y seguros.
- **+1.300 empleados** en todo el país.
- Red de **+15.000 colaboradores**
- **Servicios de asistencia a 17 millones de clientes con pólizas de seguros.**
- **Asistencia en viaje en más de 140 países.**



**Sede Social Iris Global**  
Madrid



**Oficinas Regionales**  
Presencia con oficina en Málaga, Las Palmas de Gran Canaria, Barcelona, Albacete, Oviedo, Valencia y A Coruña.



**Despachos**  
Una amplia red de más de 150 despachos por toda España





## Certificación de calidad ISO 9001

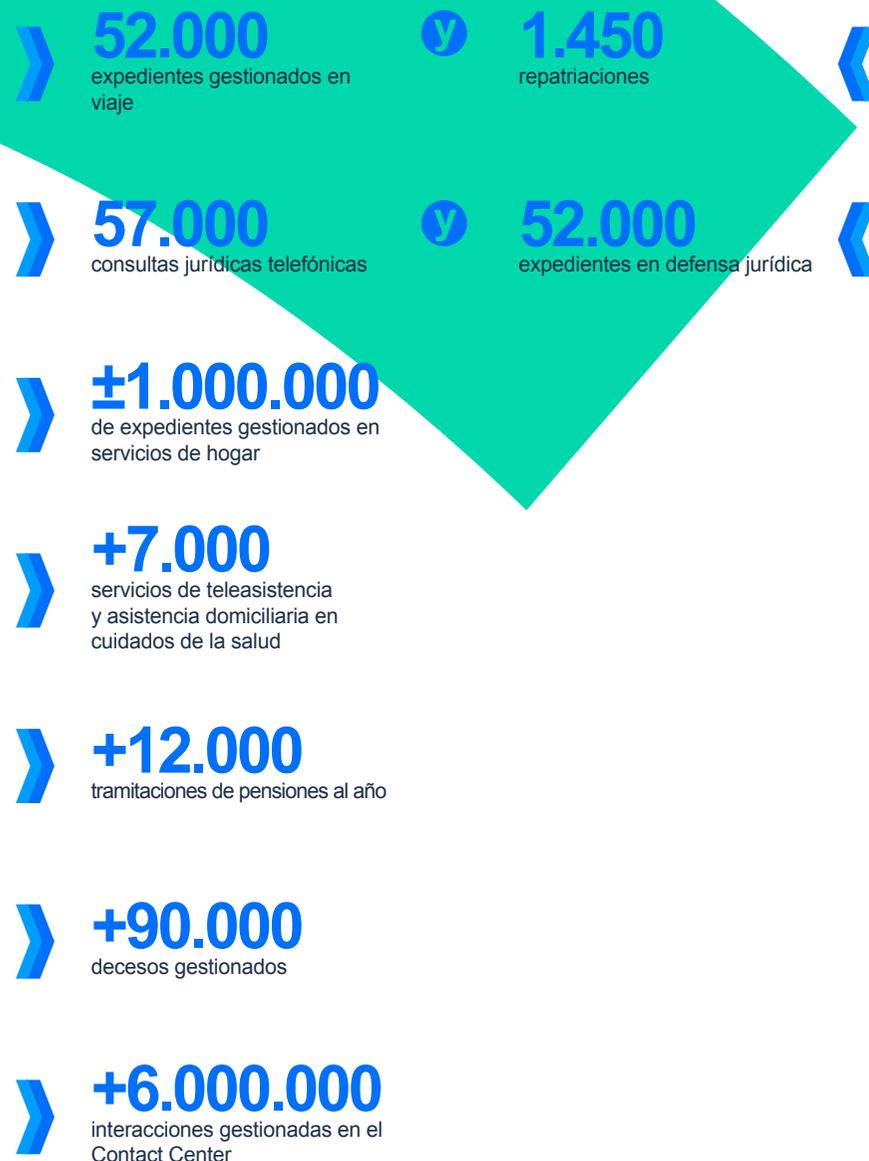
Desde el área de Contact Center BPO de Iris Global, contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por AENOR, a aquellas empresas que demuestran que cumplen satisfactoriamente con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y con el resto de criterios de auditoría (requisitos legales, reglamentarios, del cliente y propios del sistema de gestión interno), y se considera que se ha implementado de manera eficaz.

Este certificado acredita nuestro método de trabajo que garantiza la mejora de la calidad de los servicios, así como de la satisfacción del cliente.

Estos servicios son los relacionados con la atención multicanal al Cliente de Iris Global, proporcionando servicio para interacciones entrantes y salientes, tales como:

- Consultas, Siniestros, Campañas, Quejas y Reclamaciones, Gestión documental y Administrativa.
- Servicio de Atención a la Mediación para Consultas y Gestión Documental.

Con este tipo de reconocimientos, demostramos el trabajo y esfuerzo que se realiza desde Iris Global por seguir mejorando y por ofrecer el mejor servicio al cliente.



## Portavoces y contacto prensa



**Maite Maroto,**  
Directora General



**Antonio Herrera,**  
Director de Negocio

**Luz Jiménez,**  
Directora de Marketing

✉ [luz.jimenezo@irisglobal.es](mailto:luz.jimenezo@irisglobal.es)

☎ 91 572 43 00

📠 686 857 591

**Natalia Beloso,**  
Responsable de medios de comunicación

✉ [natalia.beloso@internationalsos.com](mailto:natalia.beloso@internationalsos.com)

☎ 91 572 43 00

📠 636 772 036

## Material de apoyo

Recursos fotográficos  
y videográficos



[www.irisglobal.es](http://www.irisglobal.es)

