



**Presentación
Corporativa**



Quienes Somos

- Empresa Americana – Socios con más de 30 años en el mundo del turismo, los seguros y la asistencia.
- Equipo comercial y operativo de trayectoria en empresas de asistencia en Latinoamérica.
- Productos de asistencia en viajes reasegurados 100% por ARCH RE. Compañía calificada como A+ en los principales indicadores de seguros y reaseguros.
- Call Center propios tanto de atención de servicios como de comercialización de servicios.
- Tecnología de punta y desarrollos in house que acompañan la estrategia comercial.



Respaldo Mundial

- Los productos de Continental Assist están respaldados y reasegurados por la Compañía de reaseguros ARCH Re.
- ARCH Re: Empresa de reaseguros con una fuerte base de capital como lo demuestra su clasificación A+ en los principales indicadores de Reaseguros y Seguros a nivel mundial (A.M Best , Standard & Poors, Moody's)
- ARCH Re cuenta con un capital de trabajo en exceso de USD 11 Billones de dólares.
- Para mas información visite: www.archcapgroup.com



Nuestra Operación

Siempre dispuestos a servirle las 24/7/365

- Atención 24/7.
- Operadores Multilingües.
- Números gratuitos desde los principales países turísticos del mundo con terminación en la Central de Asistencia.
- Red propia de proveedores en todo el mundo.
- Supervisión en tiempo real de llamadas.
- Supervisión en tiempo real de agentes con información de estado (Registrado, No registrado, Pausa).
- Funciones de Monitoreo en tiempo real de agentes para control de calidad de la atención al cliente.
- Llamada de verificación y satisfacción del servicio prestado.

Redes de Servicios

Siempre dispuestos a servirle las 24/7/365

- Contamos con red de proveedores propia en todo el mundo lo que nos permite garantizar el pago directo de asistencia en un 98% de los casos.
- Tenemos alianzas estratégicas con United Healthcare, Aetna, Asian Assistance, Smile Assistance, EgyCross Assistance, Eurocenter, Boral Assistance, AidCall, Arzt Ruf, AMA Assistance, Falck, Sky Nurses, HVM, AA Assistance, etc.
- Estamos certificados por Asistur en Cuba. Quienes son la única empresa avalada por el gobierno para la prestación de servicios médicos en este país.
- Contamos con tres centrales de llamadas (Bogotá-Colombia, Ciudad de México, Santiago-Chile) desde donde se coordinan todos los servicios.
- Nuestras líneas no tienen IVR y son contestadas antes de 6 segundos.



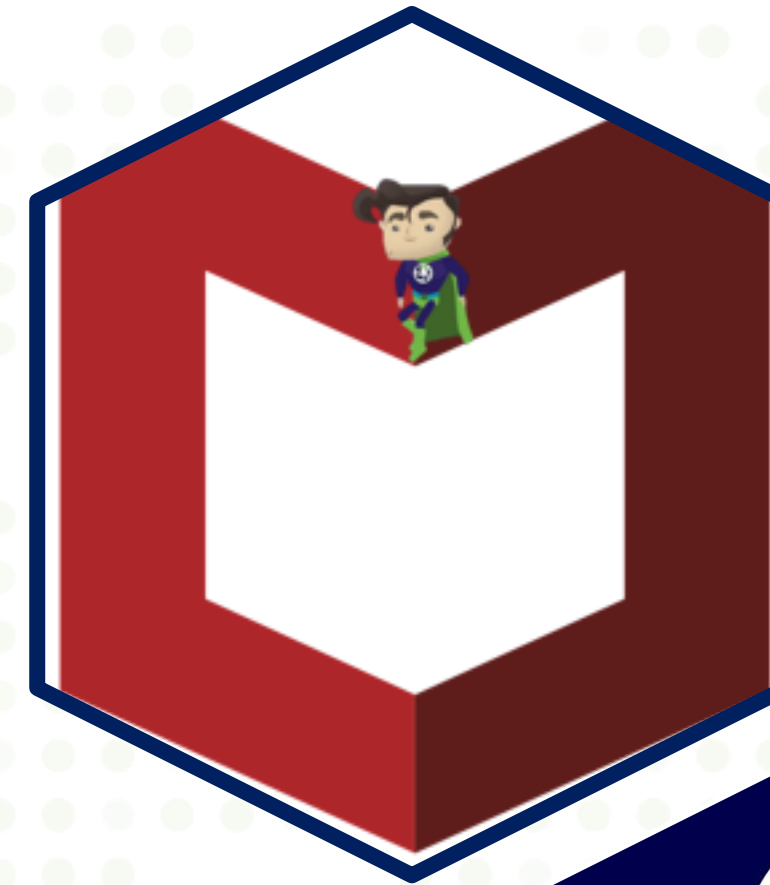
Niveles de Servicio

A que nos comprometemos

- El 90% de las llamadas serán contestadas antes de 15 segundos.
- El 95% de las llamadas recibidas serán contestadas.
- No sobrepasaremos los 7 minutos en la toma de datos en una llamada inicial.
- Dispondremos del número de coordinadores idóneos para atender a los clientes.
- Se dará respuesta en un tiempo no mayor a 48 horas de las quejas presentadas por nuestros clientes.



- Asistencia en Viajes Internacional
- Asistencia Funeraria
- Asistencia Digital Total Protection
- Segunda Opinión Médica Internacional
- Repatriación de Restos



Cientes

Algunos de nuestros clientes en la región



Oficinas

Y Representaciones Comerciales

- Santiago de Chile, Chile
- Barranquilla, Colombia
- Bogotá, Colombia
- Cali, Colombia
- Medellín, Colombia
- San Jose, Costa Rica
- Ciudad de Guatemala, Guatemala
- Ciudad de México, México
- Guadalajara, México
- Monterrey, México
- Managua, Nicaragua
- Ciudad de Panamá, Panamá
- Lima, Perú
- Montevideo, Uruguay
- Caracas, Venezuela

- Casa Matriz:
North Miami Beach, Florida, Estados Unidos.



DISEÑAMOS PRODUCTOS Y BENEFICIOS A LA MEDIDA Y
NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES

- Corporativos.
- Empresas Multinacionales
- Cooperativas
- Banca-Seguros.
- Cajas de Compensación.
- Sector Financiero.
- Sector Hotelero.
- Comparadoras Online
- Instituciones Gubernamentales.
- Agencias de Viajes.
- Líneas Aéreas
- Promotorias y Corredores de Seguros
- Mayoristas de Turismo.
- Colegio de Intercambio
- Asociaciones de Migrantes
- Universidades.





Compromiso de Continental Assist

- Acompañamiento en todo el proceso comercial.
- Seriedad en los procesos de negociación.
- Cumplimiento de las negociaciones pactadas, tanto para el cliente corporativo, para nuestros socios comerciales como para el cliente final.