

INFORME ANUAL DE LA UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

POLÍTICA INSTITUCIONAL

SWEADEN CIA DE SEGUROS S.A., fiel a su filosofía empresarial, y en concordancia con la Resolución JB-2013-2488; a fin de precautelar un servicio de calidad crea la Unidad de Servicio al Cliente con el objetivo de implementar proyectos y acciones estratégicas que aseguren la gestión institucional y particularmente de sus servicios para resolver controversias dentro del marco legal dictado para este efecto.

La Unidad de servicio al cliente pone en conocimiento el trabajo realizado en el transcurso del año 2016.

En conjunto con el departamento de tecnología de la información se trabajó en el cambio de imagen de la página web institucional con el fin de crear un acceso más personalizado con nuestros clientes.

Para el año 2017 se proyecta abrir canales virtuales con los que se tendrá acceso directo a las necesidades que se reciban de los clientes.

A continuación se detalla un resumen de datos del año 2016 de acuerdo a los reclamos recibidos los cuales han sido comparados con los dos años anteriores.

COMPARATIVO DE RECLAMOS POR SINIESTROS PRESENTADOS 2014 - 2015 – 2016

	2014	2015	2016
numero de reclamos	4233	3877	4858
resueltos	3218	2639	3392
pendientes	1013	1238	1672
tiempo promedio de atención	26	26	28
a favor del asegurado	3210	2649	3496
a favor del beneficiario	8	0	15

	2014	2015	2016
número de reclamos negados	17	30	5
porcentaje de reclamos pagados	99,24%	99,23%	99,85%

RECLAMOS POR ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS.

No se reportaron reclamos

Quejas por los servicios contratados en una póliza

TIPO	CANTIDAD	FAVORABLES	DESFAVORABLES	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Queja	0	0	0	0 DÍAS

RECLAMOS ADMINISTRATIVOS

En el transcurso del segundo semestre se han presentado 12 reclamos administrativos de los cuales 9 se ha dispuesto el pago por el ente de control, 2 fueron favorables para la compañía y 1 se llegó a un acuerdo de pago.

	POLIZA	RAMO	ASEGURADO	DETALLE RECLAMO	FECHA	DETALLE RESOLUCION	FECHA
1	8180	TRANSPORTE	NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRASCON	DAÑOS MERCADERIAS POR INCENDIO DEL MEDIO DE TRANSPORTE	18/11/2016	INDEMNIZO MEDIANTE ACUERDO DE PAGO	23/11/2016
2	19424	VEH PESADOS	CEVALLOS CADENA LUIS ANTONIO	NEGADO POR FALTA DE PAGO DE CUOTAS	03/5/2016	INDEMNIZO MEDIANTE ACUERDO DE PAGO Y NOTIFICADO A LA SUPER DE COMPAÑIAS	10/5/2016
3	56326	VEH LIVIANO	CEDEÑO ALBAN JOSE WILLIAN	NEGADO POR LEGAR A ACUERDOS CON AFECTADOS	26/2/2016	RESOLUCION ORDENA EL PAGO	6/4/2016
4	21061	VEH PESADOS	COOP. TRANSP. CARGA PESADA TRANSBOLSIN	NO COBERTURA POLIZA EN EXCESO DE RESPCONSABILIDAD CIVIL	26/10/2016	RESOLUCION ORDENA EL PAGO EL 25 NOV. 2016; NEGARON RECURSO DE APELACION Y RATIFICARON PAGO AL ASEGURADO	26/11/2016
5	4672	INCENDIO	VELIZ MACIAS ENRIQUE ORLEY	DAÑOS PRO TERREMOTO, RECLAMA TOTALIDAD MERCADERIA	5/10/2016	RESOLUCION RECHAZA RECLAMO DEL ASEGURADO Y SE NIEGA RECURSO DE APELACION 9 ENE-2017	11/11/2016
6	17864	VEH PESADOS	TRANSPORTES DELFINES TRANSDELFINES	NEGADO POR REPARAR SIN AUTORIZACION DE LA COMPAÑIA	11/7/2016	RSOLUCION ORDENA EL PAGO AL ASEGURADO	11/8/2016
7	1583	EQUIPO Y MAQUINARIA	GOB. DESCENTRALIZADO COLTA	REPUESTOS DEMORADOS POR IMPORTACION, CLIENTE GESTIONA RECLAMO ADMINISTRATIVO	26/10/2016	RESOLUCION ORDENA EL PAGO DEL RECLAMO, EQUIPO YA ESTABA REPARADO Y DEDUCIBLE SE CRUZA CON	27/12/2016

						VALOR DE LUCRO CESANTE, SE PAGA DIFERENCIA	
8	4747	INCENDIO	ORTIZ FERRIN EDGAR RICARDO	RECLAMO POR APLICACIÓN DEDUCIBLE	19/8/2016	RESOLUCION ORDENA EL PAGO AL ASEGURADO	3/9/2016
9	4134	INCENDIO	GAD MUNICIPAL CANTON TOSAGUA	RECLAMO POR PRONUNCIAMIENTO DE PAGO FAVORABLE	24/6/2016	NO HAY RESOLUCION DEL ORGANISMO DE CONTRO, SE LLEGO ACUERDO DE PAGO CON ASEGURADO	7/7/2016
10	67831	VEH LIVIANOS	GOMEZ VASQUEZ ANGEL	NEGADO POR FALSA DECLARACION SOBRE SITIO DEL ROBO	11/11/2016	RESOLUCION FAVORABLE A SWEADEN, NO SE HACE PAGO ALGUNO	9/12/2016
11	61308	VEH LIVIANO	HEREDIA DIEGO	NEGADO POR VENTA DE VEHICULO INCLUIDO EL SEGURO	8/7/2016	RESOLUCION ORDENO EL PAGO DEL RECLAMO	19/7/2016
12	10482	VEH PESADOS	GAD DE SUCUMBIOS	FALLECIMIENTO AFECTADO RESPONSABILIDAD CIVIL	14/8/2016	SE PROCEDIO AL PAGO POR EL FALLECIMIENTO DEL AFECTADO	18/8/2016

Recomendaciones

La Unidad de servicio al cliente, buscando la forma de abrir canales para conocer las necesidades o requerimientos del cliente junto con el departamento de tecnología está trabajando para realizar encuestas en línea en la que se evaluará la atención del cliente al ingresar, durante y después haberse dado un caso de siniestros, además de evaluar la atención que se brinda a los agentes asesores de seguros y de recopilar con estos las necesidades o mejoras que puedan darse a los servicios.

Se está trabajando en la implantación de accesos en la nueva página web institucional con el fin de que el acceso a la información para nuestros clientes se de fácil acceso, buscando así cubrir las necesidades que pueda tener nuestros clientes.

Establecer un cambio en la imagen corporativa, para esto se trabajará en conjunto con el departamento de talento humano, con el que se busca manejar un lenguaje institucional.