



UNIDAD SERVICIO AL CLIENTE

INF-USC-2020-002

El departamento de Servicio al Cliente, dando cumplimiento con la normativa legal vigente, pone en conocimiento el informe correspondiente al segundo semestre del año 2020.

Durante los meses de Julio a diciembre se ha implementado la nueva aplicación para los inspectores los cuales podrán contratar la venta al terminar la inspección de esta manera mejorar el servicio y ser los más rápidos en la entrega de pólizas a los clientes.

Se hizo el cambio de asistencia vehicular para mejorar los tiempos de respuesta a los clientes en casos de emergencia y la contestación de las llamadas es del 99,99% lo cual no sucedía con el anterior proveedor mejorando así el servicio.

Se creó un módulo para los proveedores como GEA (asistencia vehicular) en el pueden consultar información de los clientes que no les registra en bases esto para evitar que se les niegue el servicio a los clientes cuando si tienen la cobertura, pero por alguna razón no están en las bases.

Se inició la campaña de marketing llamada "Días Felices" la cual tuvo el objetivo de recordación de marca y si se logró con el objetivo.

Para finalizar se encuentran actualmente haciendo pruebas con un nuevo sistema de cobranzas para mejorar el registro de los cobros, cumplir con los objetivos puestos por del departamento y tener las grabaciones de cada llamada hecha.

RECLAMOS POR SINIESTROS PRESENTADOS DE JULIO A DICIEMBRE 2020

	Dic 2020
Número de reclamos	4767
Resueltos	3412
Pendientes	1355
Tiempo promedio de atención	19 días

	Dic- 2020
número de reclamos negados	5
porcentaje de reclamos pagados	99.90%

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

TIPO	CANTIDAD	ATENDIDAS	PENDIENTES	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Queja	22	22	0	3 DÍAS

Durante el del año 2020 se recibió un total de 70 quejas relacionadas a los ejecutivos de Sweaden, por lo cual se realizó la investigación necesaria en cada caso y se tomaron medidas correctivas. Además, en caso de ser necesario se pidió las debidas disculpas y se envió un detalle por todas las molestias causadas a los clientes.

Quejas por los servicios contratados en una póliza

TIPO	CANTIDAD	ATENDIDAS	DESFAVORABLES	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Queja	20	20	4	3 DÍAS

Durante el año 2020 se recibió un total de 20 quejas relacionadas al proveedor de servicio de asistencia vehicular, asistencia médica, lugo & lugo, AutoxAuto y talleres por lo cual se realizó la investigación necesaria en cada caso y se tomaron medidas correctivas. Además, se tomaron medidas de resarcimiento con los clientes, por lo que se consideró viable la entrega de compensaciones a los mismos.

RECLAMOS ADMINISTRATIVOS

De acuerdo con los datos recibidos por el departamento de indemnizaciones en el transcurso del año se han presentado 16 reclamos administrativos.

Oficina	Póliza	Ramo	Asegurado	Fec. Rec. ADM	Status
AMBATO	0140686	VEHICULOS LIVIANOS	DUCHIMAZA SIGUENZA IVONNE MARITZA	2020-10-13	PENDIENTE
MANTA	0170739	VEHICULOS LIVIANOS	PACHAY PICO JUAN ANTONIO	2020-07-20	PENDIENTE
QUITO	0164358	VEHICULOS LIVIANOS	ADOR SANJUDO OTON	2020-07-29	PENDIENTE
STO DOMINGO	0181728	VEHICULOS LIVIANOS	COMPANIA DE RENTA Y ALQUILER DE VEHIC	2020-12-01	PENDIENTE
QUITO	0186649	VEHICULOS LIVIANOS	LANDA FERNANDEZ PACHECO IGNACIO	2020-11-30	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0184450	VEHICULOS LIVIANOS	NUÑEZ ESPINOZA GIANI RAY	2020-09-04	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0179628	VEHICULOS LIVIANOS	MURILLO GILMA MARIA	2020-10-01	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0176346	VEHICULOS LIVIANOS	AVEIGA ANDRADE CARMEN OLINDA	2020-09-11	PENDIENTE
AMBATO	0120971	VEHICULOS LIVIANOS	GUACHAMIN ACAN LUCIA GABRIELA	2020-10-08	PENDIENTE
IBARRA	0196087	VEHICULOS LIVIANOS	ORTEGA MORILLO JOSE LIZANDRO	2020-12-01	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0005930	CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON GUAMOTE	2020-11-20	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0005930	CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON GUAMOTE	2020-11-18	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0046196	VEHICULOS PESADOS	INFICRES S.A.	2020-08-20	ARCHIVADO
QUITO	0059765	VEHICULOS PESADOS	COMPANIA DE TRANSPORTE PESADO TRAN	2020-10-30	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0052872	VEHICULOS PESADOS	MOLINA SALTOS JULIO CESAR	2020-11-11	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0050259	VEHICULOS PESADOS	TUMBACO LUCAS CARLOS HIGINIO	2020-11-13	PENDIENTE

Recomendaciones

- Seguir implementando proyectos tecnológicos para disminuir el trabajo operativo y mejorar los tiempos.
- Implementar sistemas de mediciones en todos los departamentos para de esta manera tener un control de todos los servicios que se brindan en la compañía.
- Seguir invirtiendo en marketing para tener mayor número de ventas directas.

Quito, 22 de enero del 2020

Agradezco de antemano su atención.

Atentamente,



Nathaly Vega Arevalo
RESPONSABLE
COORDINADORA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE
SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.