



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2021

INF-USC-2021-003

El departamento de Servicio al Cliente, dando cumplimiento con la normativa legal vigente, pone en conocimiento el informe correspondiente al año 2021.

En el primer semestre para mejorar nuestra atención con los clientes implementamos el chatbot en whatsapp para que de esta manera sea mucho más rápido el contacto con la compañía y en caso de necesitar asesoría personalizada se direcciona automáticamente a un asesor de servicio al cliente.

Se implementó la herramienta digital llamada Audatex la cual nos ayuda para controlar el pago en exceso que se hacía a los talleres por la reparación de los vehículos, se mantiene todavía en pruebas con los primeros talleres.

Se entrego a los brokers los primeros usuarios de la aplicación desarrollada para que puedan realizar las inspecciones y las emisiones de las pólizas en ese mismo momento para ser los más rápidos del mercado en la entrega de las pólizas.

En este semestre empezamos con las auditorías de siniestros para corregir cualquier error en el proceso de indemnizaciones y evitar los pagos en exceso en los siniestros.

En el segundo semestre para mejorar nuestra atención con los clientes implementamos la aplicación para que los brokers puedan solicitar las inspecciones de manera directa con la aplicación y ya no debe solicitarlo a través de las ejecutivas comerciales.

En este semestre empezamos con el producto de medicina prepagada y se lo va a empezar a comercializar solamente con empresas y con grupo de personas no de manera individual.

Se implemento en el cotizador la opción de escoger tu deducible y la prima que deseas pagar por tu seguro.

En el área de siniestros empezó a digitalizar los procesos para que la atención sea mucho más rápida como, por ejemplo: firma digital en los finiquitos para pagos de siniestros y envió de cartas donde se solicita todos los documentos para la atención del siniestro y pérdidas totales.

RECLAMOS POR SINIESTROS PRESENTADOS DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021

	Ene -Dic 2021
Número de reclamos	11784
Resueltos	8049
Pendientes	3735
Tiempo promedio de atención	20 días



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2021

	Ene-Dic 2021
número de reclamos negados	3
porcentaje de reclamos pagados	99.97%

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

TIPO	CANTIDAD	ATENDIDAS	PENDIENTES	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Queja	78	78	0	3 DÍAS

Durante el año 2021 se recibió un total de 43 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	31	31	0	3 DÍAS

Durante el año 2021 se recibió un total de 31 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.



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2021

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
QUITO	0195519	VEHICULOS LIVIANOS	PORTILLA RAZA VICTOR ESTEBAN	2021-02-19	PENDIENTE
QUITO	0195191	VEHICULOS LIVIANOS	VALDIVIESO ROJAS DUNNYA ANGELA	2021-01-28	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0187971	VEHICULOS LIVIANOS	MORA ARBOLEDA SUSAN NICOLE	2021-04-27	PENDIENTE
QUITO	0003269	VEHICULOS LIV-SAB	SOLANO ESTEVES AIDA ELENA	2021-03-25	ARCHIVADO
QUITO	0057226	VEHICULOS PESADOS	CASTELLANO QUEVEDO LUIS ELICIO	2021-05-18	ARCHIVADO
QUITO	0061833	VEHICULOS PESADOS	AGUILAR BASTIDAS STEVEN PATRICIO	2021-04-09	PENDIENTE
IBARRA	0053118	VEHICULOS PESADOS	ESTEVEZ GUTIERREZ LUIS FERNANDO	2021-04-02	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0060368	VEHICULOS PESADOS	GARCIA CARRERA FAUSTO LENIN	2021-05-28	PENDIENTE

Oficina	Póliza	Ramo	Asegurado	Fec. Rec. ADM	Status
QUITO	0178005	VEHICULOS LIVIANOS	MIRANDA HERRERA CARLOS ALBERTO	2021-08-18	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0208783	VEHICULOS LIVIANOS	ENCALADA ABARCA ERNESTO ALONSO	2021-11-10	PENDIENTE
MANTA	0212667	VEHICULOS LIVIANOS	INTRIAGO PALACIOS JIPSON ALEJANDRO	2021-11-15	PENDIENTE
QUITO	0000607	VIDA EN GRUPO	GRUPO CONTROL DE RIESGO CONTROLRISI	2021-08-19	ARCHIVADO
QUITO	0000385	VIDA EN GRUPO	COAC DE LOS SERVIDORES PUBLICO DEL N	2021-11-30	PENDIENTE
QUITO	0060439	VEHICULOS PESADOS	IZA CORRALES LUIS MIGUEL	2021-07-15	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.

Quito, 02 de marzo del 2022

Agradezco de antemano su atención.

Atentamente,

Nathaly Vega Arevalo

RESPONSABLE

**COORDINADORA NACIONAL DE CONTROL Y CALIDAD DEL SERVICIO
SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**