



## UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2022

### INF-USC-2022-002

El departamento de Servicio al Cliente, dando cumplimiento con la normativa legal vigente, pone en conocimiento el informe correspondiente al primero y segundo semestre del año 2022.

En el primer semestre se trabajó en mejoras en la aplicación de ventas para capacitar a los brókers para que ellos puedan utilizar las funciones como: tracking de la inspección, descargarse los formularios de lavados de activos y tener control de sus pólizas.

Se hicieron modificaciones en el aviso de siniestro para poder tener información más precisa de los siniestros de vehículos como: Si el cliente ya tiene proforma o no y también se implementó avisos de siniestros digitales para todos los ramos.

Se sacó un cotizador digital para vehículos pesados. Además, se creó un espacio en la web donde puedes descargar certificados automáticos de pólizas vigentes y pagadas para presentar a las instituciones financieras.

Ahora en la página web puedes llenar tu certificado para autorizar el débito de tus cuotas de pago automático.

Actualmente se realizan visitas a los talleres por parte del inspector de control y calidad para control de la llegada de los repuestos que sean de buena calidad y para control de los precios de los repuestos que nos venden los talleres para mejorar siniestralidad.

Para finalizar se creó la opción de alternativas de pago en la página web para que el cliente pueda pagar sus pólizas de manera mucho más ágil.

En el segundo semestre para mejorar nuestra atención con los clientes se empezó a dar capacitaciones de los productos que mantenemos en Sweaden vigentes, además para comodidad de nuestros clientes y brokers se digitalizo y se revisó el proceso de lavado de activos el cual se encuentra en pruebas este momento.

Se está trabajando en un canal de venta para productos masivos para brindar mejores herramientas digitales a nuestros socios comerciales y de esta manera aumentar su productividad.

Hemos trabajado en capacitaciones para que los brokers puedan utilizar el portal de inspecciones para que puedan tener un mejor tracking y seguimiento de sus inspecciones y puedan mejorar su servicio.

### RECLAMOS POR SINIESTROS PRESENTADOS DE ENERO A DICEIMBRE DEL 2022

	<b>Dic 2022</b>
Número de reclamos	15599
Resueltos	9877
Pendientes	5722
Tiempo promedio de atención	<b>25 días</b>



## UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2022

RAMOS	TIEMPO DE ATENCION
Generales	17 días
VH Reparados	25 días
VH Pagados	35 días
<b>Total General</b>	<b>25 días</b>

	Ene 2022
número de reclamos negados	16
porcentaje de reclamos pagados	<b>99.86%</b>

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

TIPO	CANTIDAD	ATENDIDAS	PENDIENTES	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Queja	74	74	0	3 DÍAS

Durante el año 2022 se recibió un total de 74 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	60	60	0	3 DÍAS

Durante el año 2022 se recibió un total de 60 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,



## UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2022

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 48 reclamos administrativos.

Oficina	Póliza	Ramo	Asegurado	Fec. Rec. ADM	Status
QUITO	0017963	INCENDIO	G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON CHIMBO	18/10/2022	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0102895	VEHICULOS LIVIANOS	ESPIN PICO ANA PAULINA	28/09/2022	PENDIENTE
SANTO DOMINGO	0213326	VEHICULOS LIVIANOS	HORMAZA CHICA DANNY ALEXANDER	30/11/2022	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0221017	VEHICULOS LIVIANOS	GUBIO CHUQUIN ROSA SILVIA	18/08/2022	PENDIENTE
MANTA	0186921	VEHICULOS LIVIANOS	BAQUE MUNIZ CARLOS ESTALIN	03/10/2022	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0259680	VEHICULOS LIVIANOS	GARCIA CASTRO MICHELLE NARCISA	05/09/2022	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0266678	VEHICULOS LIVIANOS	CEDEÑO GUILLEN JUAN ANTONIO	02/09/2022	PENDIENTE

QUITO	0000489	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	18/10/2022	PENDIENTE
QUITO	0000580	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	02/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000597	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	01/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000593	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	29/11/2022	PENDIENTE
QUITO	0000595	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	14/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000596	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	06/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000587	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	12/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000598	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	12/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000581	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	12/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000582	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	01/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000598	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	12/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000489	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	14/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000585	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	07/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000495	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	18/10/2022	PENDIENTE
QUITO	0000589	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	20/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000490	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	29/11/2022	PENDIENTE
QUITO	0000583	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	20/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000489	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	14/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000594	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	12/12/2022	PENDIENTE
QUITO	0000588	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	22/12/2022	PENDIENTE
AMBATO	0000603	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	06/12/2022	PENDIENTE
IBARRA	0000605	SERIEDAD DE OFERTA	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TE	16/12/2022	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0006551	VIDA INDIVIDUAL	VILLALVA PUNINE CARMEN DEL ROSARIO	20/09/2022	PENDIENTE
MANTA	0004445	VIDA INDIVIDUAL	DELGADO DELGADO KEVIN ASLEY	05/08/2022	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0009316	VEHICULOS LIV-SAB	MEDINA GOROTIZA LAURA MARILU	10/08/2022	PENDIENTE
QUITO	0068234	VEHICULOS PESADOS	ALCACIEGA MOPOSITA MILTON ENRIQUE	15/09/2022	PENDIENTE



## UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2022

Oficina	Póliza	Ramo	Asegurado	Fec. Rec. ADM	Status
GUAYAQUIL	0014118	TRANSPORTE	GLOBALSECURITY CIA. LTDA.	25/01/2022	PENDIENTE
QUITO	0211743	VEHICULOS LIVIANOS	LOPEZ MOLINA ELSA MATILDE	30/05/2022	PENDIENTE
QUITO	0219804	VEHICULOS LIVIANOS	GUADALUPE GONZALEZ DANIELA ALEJANDRA	11/01/2022	ARCHIVADO
CUENCA	0246869	VEHICULOS LIVIANOS	ZORIA GOMEZ SANDRA PIEDAD	18/01/2022	ARCHIVADO
AMBATO	0197473	VEHICULOS LIVIANOS	RODRIGUEZ PROAÑO HIBO ALEXANDER	23/02/2022	ARCHIVADO
QUITO	0228715	VEHICULOS LIVIANOS	CONTRERAS TEJADA NATALIA ALICIA	03/03/2022	ARCHIVADO
GUAYAQUIL	0240160	VEHICULOS LIVIANOS	LEGALHV S.A.	07/06/2022	PENDIENTE
QUITO	0007836	CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	EMPRESA PUBLICA DE VIALIDAD IMBAVIAL EP	07/01/2022	ARCHIVADO
GUAYAQUIL	0004038	EQUIPO Y MAQUINARIA DE CONTRA	LOPEZ BRITO KLEBER JOSELITO	03/01/2022	ARCHIVADO
AMBATO	0000470	VIDA EN GRUPO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO	25/02/2022	ARCHIVADO
CUENCA	0061523	VEHICULOS PESADOS	MENDIETA JARA GHEYSON IVAN	14/02/2022	ARCHIVADO
UNIDAD UIO 1	0068852	VEHICULOS PESADOS	GUTIERREZ QUISPE JENNY VERONICA	30/03/2022	PENDIENTE
GUAYAQUIL	0068649	VEHICULOS PESADOS	MOLINA SALTOS LAIRO JOSE	27/04/2022	ARCHIVADO
AMBATO	0066018	VEHICULOS PESADOS	CATUTA PINCHA BLANCA PIEDAD	11/02/2022	ARCHIVADO
GUAYAQUIL	0064183	VEHICULOS PESADOS	VILLA AGUINSACA ALCIDES EDUARDO	06/04/2022	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, 23 de febrero del 2023