



**UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE  
INFORME 2017**

**INF-USC-2018-001**

La Unidad de Servicio al Cliente, dando cumplimiento con la normativa legal vigente, pone en conocimiento el informe anual correspondiente al año 2017.

Se trabajó en la migración y diseño de una página web que permite al cliente acceder a la información de manera rápida y oportuna, en esta se desarrollaron accesos para que el asegurado pueda comunicarse de requerir información a través de canales virtuales.

La Unidad de Servicio al Cliente precautelando un servicio de calidad, trabajo en la actualización del Manual de Servicio y Atención al Cliente al igual que en el Instructivo de Servicio de Atención y Servicio al Cliente con los que se busca además de manejar un lenguaje corporativo procesos claros de acercamiento con nuestros clientes tanto internos como externos.

A continuación, se detalla un resumen de datos de los últimos tres años basados en los reclamos presentados.

**COMPARATIVO DE RECLAMOS POR SINIESTROS PRESENTADOS 2015 – 2016 - 2017**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Número de reclamos	3877	4858	5936
Resueltos	2639	3392	4171
Pendientes	1238	1672	1914
Tiempo promedio de atención	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>31</b>
A favor del asegurado	2649	3496	4167
A favor del beneficiario	0	15	4

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
número de reclamos negados	30	5	4
porcentaje de reclamos pagados	99,23%	99,85%	<b>99,93%</b>

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

No se reportaron reclamos



**UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE  
INFORME 2017**

**Quejas por los servicios contratados en una póliza**

TIPO	CANTIDAD	FAVORABLES	DESFAVORABLES	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Queja	9	9	0	3 DÍAS

Las 9 quejas presentadas fueron a causa del servicio de asistencia vehicular. Se realizó el acercamiento oportuno con los clientes a los que se entregó resarcimientos por el incumplimiento en la prestación de servicio del proveedor de asistencia vehicular AXA.

**RECLAMOS ADMINISTRATIVOS**

En el transcurso del segundo semestre se presentaron 7 reclamos administrativos de los cuales 3 se ha dispuesto el pago por el ente de control, 2 fueron favorables para la compañía y 2 se encuentran pendientes de resolución del ente de control.

	POLIZA	RAMO	ASEGURADO	DETALLE RECLAMO	FECHA	DETALLE RESOLUCION	FECHA
1	91978	VEH. LIVIANOS	LEONARDO VELEZ CARRERA	KIA CERATO FORTE, PLACAS IBB3211	31/8/2017	PENDIENTE RESOLUCION	
2	72955	VEH. LIVIANOS	DELGADO GARCIA DELGAR CIA LTDA	DAIHATSU TERIOS, PLACA MBA1129	18/9/2017	RESOLUCION DE PAGO	23/11/2017
3	87426	VEH. LIVIANOS	TENORIO TACO EDISON GEOVANNY	CHEVROLET AVEO, PLACAS PDA2060	19/9/2017	RESOLUCION NEGANDO PAGO AL ASEGURADO, ORDENA ARCHIVAR	31/10/2017
4	3353	ROBO	NEL & MARG S.A.	LOCAL COMERCIAL	16/8/2017	NEGADO RECURSO APELACION, ORDENA PAGAR	18/12/2017



**UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**  
**INFORME 2017**

6	78053	VEH. LIVIANOS	PAZMIÑO HIDALGO MARIA ELENA	CHEVROLET AVEO PCS8764	17/10/2017	ORDENAR EL PAGO TOTAL	13/12/2017
7	128013	VEH. PESADOS	ZAMBRANO ALVARO RAMO WILFRIDO	HINO PLACA MBC4579 AÑO 2015	14/12/2017	PENDIENTE RESOLUCION	

**Recomendaciones**

La Unidad de Servicio al Cliente, en el transcurso del primer semestre del 2018, trabajará en la elaboración de un instructivo del manejo de correspondencia entrante y saliente con el fin de seguir trabajando en la imagen corporativa de la compañía.

Quito, 3 de enero del 2018

Agradezco de antemano su atención.

Atentamente,

Paola Viteri V.

**RESPONSABLE UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**  
**SWEADEN CIA DE SEGUROS S.A.**