



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2019

INF-USC-2019-002

El departamento de Servicio al Cliente, dando cumplimiento con la normativa legal vigente, pone en conocimiento el informe correspondiente al segundo semestre del año 2019.

Basados en el proceso de mejora continua, en los meses de enero a diciembre se empezó con un 59% de clientes satisfechos en las encuestas realizadas después de haber tenido un siniestro, actualmente contamos con un 96,4% de clientes satisfechos con el servicio.

En el primer semestre se puso en marcha el proyecto de los clientes VIP que son los clientes que tienen más de 4 años con nosotros para empezar a fidelizar a nuestros clientes más importantes.

Se aumento un beneficio más en nuestras pólizas de vehículos el cual es un médico odontológico esto con el fin de dar un servicio más completo a nuestros clientes.

Se implemento una persona más en el departamento para que realice llamadas de bienvenida a nuestros clientes para informarles cómo funciona su seguro y a que números contactarse en caso de que tengan alguna emergencia.

En Sweaden creemos que el servicio no está solamente en darlo a nuestros clientes sino también sirviendo a la comunidad es por eso por lo que se creó un proyecto de ayuda a la comunidad llamado SWEADEN CUMPLE TUS SUEÑOS para apoyar a las personas y fundaciones que lo necesiten.

Además, actualmente contamos con líneas que funcionan 24 horas de todos los departamentos que atienden a nuestros clientes como: Siniestros, Cobranzas, Comercial y Servicio al cliente.

En cuanto a herramientas tecnológicas contamos con el aviso de siniestro en la página web para que los clientes puedan reportar su siniestro desde cualquier lugar en el que se encuentren.

Sweaden se preocupa por sus clientes y cree en la simplicidad de los procesos por esto se implementó Stupendo, que es una herramienta que funciona en el departamento de lavado de activos para mejorar la rapidez al momento de llenar los formularios de los nuevos clientes y disminuir los procesos manuales.



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2019

Para finalizar se implementó KPIS en el área de siniestros para de esta manera tener un control exacto de los tiempos de respuestas de las reparaciones de los vehículos y la emisión de los cheques.

En el segundo semestre como proyectos que se realizó para mejorar la atención, servicio y facilidad de los clientes se implementó la actualización de la página web ya que se considera que estamos entrando en una era tecnológica y que es esencial para nuestros consumidores que dispongan de este tipo de herramienta que facilita información a tiempo real, además que funciona mucho para darnos a conocer de manera digital, siendo que actualmente es más amigable y funcional.

En Sweaden nos encanta innovar y por qué no ser los primeros en el mercado en tecnología es por esta razón que se empezó a implementar una herramienta de origen holandés llamada FRISS, la cual sirve específicamente para detectar fraudes en el departamento de siniestros dándonos la oportunidad de pagar siniestros mucho más rápido que otras compañías. También actualmente se está trabajando en el departamento comercial para implementar una herramienta que facilitará la cotización de pólizas de los futuros clientes, la cual será utilizada por los inspectores para que se entregue en ese mismo momento las pólizas.

Este año el departamento de servicio al cliente está realizando el primer proyecto de marketing de la empresa, considerando que después de 12 años es momento de que Sweaden tenga un espacio en medios digitales y en medio tradicionales (televisión, radio, vallas, etc.) y para esto se está realizando una investigación de mercado y construyendo la marca nuevamente junto a nuestra agencia de publicidad LA FACULTAD.

Finalmente consideramos dar más fuerza a nuestra campaña de marketing y es así que se realizó convenios con restaurantes muy conocidos y de mucha recurrencia en el país para que nuestra marca esté presente en sus establecimientos, además se consiguió descuentos, promociones y beneficios para todos los clientes que contraten una póliza con Sweaden y tengamos mayores ventajas competitivas.



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2019

RECLAMOS POR SINIESTROS PRESENTADOS DE ENERO A DICIEMBRE 2019

	Dic 2019
Número de reclamos	10962
Resueltos	7165
Pendientes	3797
Tiempo promedio de atención	24 días
A favor del asegurado	7128
A favor del beneficiario	37

	Dic- 2019
número de reclamos negados	2
porcentaje de reclamos pagados	99.98%

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

TIPO	CANTIDAD	ATENDIDAS	PENDIENTES	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
Queja	70	70	0	3 DÍAS

Durante el del año 2019 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	40	40	34	4 DÍAS



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2019

Durante el año 2019 se recibió un total de 40 quejas relacionadas al proveedor de servicio de asistencia vehicular, asistencia médica, Lugo & Lugo y AutoxAuto 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 28 reclamos administrativos.

Póliza	Ramo	Asegurado	Fec. Rec. ADM	Observaciones	Status
0009080	INCENDIO	EUROTAPE S.A.	2019-05-15		PENDIENTE
0122401	VEHICULOS LIVANOS	CEDEÑO URIÑA CARLOS HERNAN	2019-05-20		PENDIENTE
0108342	VEHICULOS LIVANOS	HIDALGO SALVADOR CRISTINA ESMERALDA	2019-05-31	TRAMITE 34053-0041-19 RESPONDIDOS CON OFICIO EL 7 DE JUNIO 2019	PENDIENTE
0133005	VEHICULOS LIVANOS	VELEZ CEDEÑO CRUZ MARIA	2019-05-28	RECLAMO CON TRAMITE NO. 32722-0041-19 27-MAY-19 PRESENTA EL RECLAMO ADMINISTRATIVO 04-JUN-19 OFICIO DE RESPUESTA PRESENTADO POR SWEADEN 27-JUN-19 RESOLUCIÓN SCVS-IRQ-DRS-SNR-2019-5165, ACEPTANDO EL RE	PENDIENTE
0129271	VEHICULOS LIVANOS	ALVEAR BASTIDAS JOSE MIGUEL	2019-02-26	NEGADO MATRICULA NO ESTA A NOMBRE DEL ASEGURADO TRAMITE 7094-0041-19	PENDIENTE
0129473	VEHICULOS LIVANOS	CARVAJAL HIDALGO VERONICA PAOLA	2019-02-26	NEGADO POR CUOTAS ATRASADAS TRAMITE 8798-0041-19	PENDIENTE
0131956	VEHICULOS LIVANOS	PUETATE ERAZO DIEGO JAVIER	2019-03-20	TRAMITE 14659-0041-19 SE RESPONDIO INDICANDO QUE VEHICULO ESTA SIENDO REPARADO SEGUNDO OFICIO RESPUESTA REQUERIMIENTO DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	PENDIENTE
0124333	VEHICULOS LIVANOS	MORALES HOLGUIN RODOLFO ANTENOR	2019-04-23	NUMERO DE PROCESO 22436-0041-19 SE RESPONDIO REQUERIMIENTO DE LA SUPER CON OFICIO DE FECHA 6 DE MAYO	PENDIENTE
0004525	BUEN USO DE ANTICIPO	CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC	2019-03-18	TRAMITE 14403-0041-19 PAGO REALIZADO CON OP 191166 EL 14 MARZO 2019	2019-04-29
0031809	VEHICULOS PESADOS	PEREZ YANEZ RUPERTO LIZARDO	2019-03-19	TRAMITE 10521-0041-19 RESPUESTA A LA SUPER CON OFICIO 109-2019	2019-04-22
0038268	VEHICULOS PESADOS	MILLENIUM FRIO&SECO S.A.	2019-03-14	RECLAMO NEGADO POR ATRASO DE PAGO DE PRIMAS Y EL CLIENTE PRETENDE PAGAR LUEGO DE OCURRIDO EL SINIESTRO	PENDIENTE



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2019

Póliza	Asegurado	Fec. Rec. ADM	Observaciones	Status
0010685	ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE LA URB.	2019-09-02	06-SEPT-19 NOTIFICACIÓN RECLAMO ADMINISTRATIVO 11-SEPT-19 RESPUESTA AL RECLAMO	PENDIENTE
0119533	CAIZA CHUQUILLAN WILSON SANTIAGO	2019-08-08	08-AGO-19 NOTIFICAN EL RECLAMO ADMINISTRATIVO 15-AGO-19 SE PRESENTA EL ESCRITO DE RESPUESTA 22-AGO-19 LE PIDEN AL SR. CAIZA PRUEBE LA CUANTÍA DEL RECLAMO 28-AGO-19 RESOLUCIÓN SCVS-IRQ-DRS-SNR-2019-000	PENDIENTE
0140969	YEPEZ ARTEAGA CARLOS ANTONIO	2019-11-07		PENDIENTE
0147126	NARANJO MOROCHO GABRIEL ESTEBAN	2019-09-18		PENDIENTE
0127716	CANIZARES REATEGUI MIRYAN ARACELY	2019-07-01	25-JUN-19 PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO 01-JUL-19 SE RESPONDE EL RECLAMO INFORMANDO QUE YA SE HA PROCEDIDO A CANCELAR EL ARREGLO DEL VEHÍCULO 19-AGO-19 SE REMITE COPIA DEL ACTA DE FINIQUITO 26-AGO-1	ARCHIVADO
0149715	ALVARO GUALOTO JUAN FERNANDO	2019-08-26	27-AGO-19 NOTIFICACIÓN DEL RECLAMO ADMINISTRATIVO 02-SEPT-19 SE PRESENTA LA RESPUESTA AL RECLAMO ADMINISTRATIVO 10-SEPT-19 ACEPTAN EL RECLAMO ORDENAN EL PAGO DE 8000	PENDIENTE
0146759	CASTILLO CELIN JUAN CARLOS	2019-08-15	16-AGO-19 NOTIFICAN EL RECLAMO ADMINISTRATIVO 23-AGO-19 ESCRITO DE RESPUESTA AL RECLAMO 02-SEP-19 RESOLUCIÓN SCVS-IRQ-DRS-SNR-2019-00007281 RECHAZANDO EL RECLAMO ADMINISTRATIVO	ARCHIVADO
0132608	DAVILA VELASTEGUI JOSE ANTONIO	2019-10-30		PENDIENTE
0133979	FARIAS MENDOZA VICTOR MIGUEL	2019-11-11		PENDIENTE
0150312	MURILLO BERMUDEZ VERONICA PATRICIA	2019-11-18		PENDIENTE
0000075	ARMAS NAVARRETE HUGO HERNAN	2019-07-02	02-JUL-19 SUPER DE CÍAS.NOTIFICA EL RECLAMO ADMINISTRATIVO TRÁMITE 40459-0041-19 09-JUL-19 SE PRESENTA LA RESPUESTA AL RECLAMO ADMINISTRATIVO - DR. CABEZAS(GYE) 30-JUL-19 RESOLUCIÓN NO.SCVS-INS-DNNR-2	ARCHIVADO
0043348	JACOME AULESTIA ITALO MESIAS	2019-11-22		PENDIENTE
0043785	UQUILLAS TIBAN ANA MARIA	2019-07-01	TRAMITE NO. 39791-0041-19 / APELACIÓN 53109-0041-19 09-JUL-19 OF.RESPUESTA SUPER CÍAS.PE/IND/287/Q 16-JUL-19 SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE SUPER CÍAS. 17-JUL-19 OF.RESPUESTA SUPER CÍAS.PE/IND/	PENDIENTE
0043109	TRAVEZ MISE ANA LUCIA	2019-08-28	28-AGO-19 NOTIFICACIÓN RECLAMO ADMINISTRATIVO 04-SEP-19 SE PRESENTA LA RESPUESTA AL RECLAMO ADMINISTRATIVO 11-SEP-19 RESOLUCIÓN RECHAZA EL RECLAMO ADMINISTRATIVO	PENDIENTE
0033640	G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON JUNIN	2019-08-07		PENDIENTE
0042638	LALAMA MEREGILDO ROBERTO CARLOS	2019-08-29	29-AGO-19 PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO 45326-0041-19 05-SEP-19 RESPUESTA AL RECLAMO ADMINISTRATIVO	PENDIENTE
0044115	CACUANGO YEPEZ INES CAITANA	2019-09-20	LA CAUSAL DE NEGATIVA ES QUE EL CONDUCTOR DEL VEHICULO ASEGURADO NO POSEIA PUNTOS EN SU LICENCIA DE CONDUCIR	PENDIENTE



UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INFORME 2019

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.
- Mejorar y actualizas nuestros productos ya que por la campaña de marketing que se está realizando necesitamos ser más competitivos.

Quito, 03 de marzo del 2019

Agradezco de antemano su atención.

Atentamente,

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