

SEGUROS



Manual

Resolución de conflictos y reclamos de clientes.



1. Introducción

El presente documento tiene por objetivo establecer los lineamientos y políticas necesarias para la resolución oportuna de los reclamos de nuestros clientes, de manera de cumplir con el servicio comprometido y con el propósito de la compañía, que es entregar bienestar a las personas y empresas.

2. Definiciones

A continuación, algunos conceptos para facilitar la comprensión del documento.

Accesos: Medio, canal, instrumento o vía a través de la cual nuestros clientes pueden comunicarse con la compañía.

Compañía: Seguros Generales Suramericana S.A y Seguros de Vida Suramericana S.A.

Clientes: Persona natural o jurídica, con que la compañía tiene una relación contractual, para cubrir un riesgo a través de un producto y/o servicio.

Reclamo: Manifestación escrita o verbal por parte del cliente, para dar a conocer una disconformidad o situación que ha su criterio, ha sido responsabilidad de la compañía, como parte del servicio o producto otorgado.

Conflicto: Manifestación escrita o verbal por parte del cliente para dar cuenta de un problema con la compañía, debido a la disconformidad con los productos o servicios comprometidos.

Ejecutivos de Servicio: Personal dispuesto por la compañía para la atención de clientes, ya sea presencial o a través de un canal.

3. Principios Corporativos

La compañía basa su actuar en 4 principios corporativos para fomentar las relaciones a largo plazo con nuestros clientes, garantizando así su bienestar.

Estos son:



Equidad:

Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.



Transparencia:

Las relaciones con la compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial de toda la información con base en la cual se rigen nuestras actuaciones.



Respeto:

Significa que más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general, tenemos presentes sus puntos de vista, necesidades y opiniones. Esto implica reconocer al otro y aceptarlo tal como es.



Responsabilidad:

La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

4. Política para la resolución de conflictos y reclamos de clientes.

La compañía ha establecido un modelo de gestión de reclamos y conflictos, que tiene por objetivo dar respuesta oportuna y satisfactoria al cliente, realizando las gestiones que permitan mejorar los propios procesos.

Accesos para que los clientes puedan presentar reclamos y/o conflictos

Los clientes podrán presentar sus quejas o problema a la compañía, a través de los canales de atención que se indican a continuación, indicando datos mínimos que se solicitan y explicando brevemente su reclamo:



Contact Center

El Cliente podrá contactarnos directamente al **600 411 1000**, donde ejecutivos de servicio capacitados atenderán su requerimiento de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.



Presencial

La compañía cuenta con una red de oficinas en todo el país, donde el cliente podrá acudir directamente a presentar su reclamo o conflicto a una ejecutivo(a) de servicios, de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs.



Email

La compañía cuenta con la casilla de correos **servicios@segurossura.cl**, donde el cliente podrá escribir su reclamo o conflicto. Esta casilla es atendida por un equipo especializado dentro de los mismos horarios establecidos para el Contact Center.



WhatsApp

El cliente podrá ingresar su reclamo o conflicto a través de nuestros **WhatsApp +56 9 9404 1806**, eligiendo la opción que permitirá contactarse directamente con un ejecutivo.



Asistente Virtual

Acceso disponible en la **página web**, el cual puede atender a las preguntas más recurrentes de los clientes en un horario continuado, todos los días de la semana.

Plazos de respuesta

- Las solicitudes serán atendidas dentro de los horarios de atención de clientes y con la misma diligencia indistintamente del acceso por donde fue recepcionado.
- Los horarios establecidos del área de Servicio de Atención de Clientes corresponden a los días hábiles de lunes a jueves desde las 09:00 a 18:00 hrs. y viernes desde las 09:00 a las 14:45 hrs.
- Los conflictos y reclamos serán resueltos dentro del plazo establecido para cada tipo, según procedimiento interno establecido para ello, no obstante, ninguno de ellos podrá superar los 20 días, tal como lo establece la circular 2131.




3. Software de Gestión

La compañía dispone de un software de gestión, que permite registrar y monitorear todos los conflictos y reclamos recibidos desde cualquiera de los accesos disponibles. Este sistema permite llevar estadísticas de las consultas, solicitudes y reclamos, para controlar los plazos de respuesta en aquellos casos en que no se pudo dar una respuesta inmediata.

Todos los ejecutivos de servicios que atienden clientes, ya sea presencial o de forma remota, cuentan con este sistema cuyo uso es obligatorio.

6. Procedimiento de resolución de conflictos y reclamos

6.1- Procedimiento para la resolución de conflictos y reclamos de clientes presentados a la Compañía.

-  En estos casos, es el Equipo de Servicio al Cliente, recibe el reclamo o conflicto y gestiona directamente con las áreas internas de la compañía para poder entregar una respuesta satisfactoria al cliente.
-  Los plazos de la respuesta dependerán de la naturaleza del reclamo y conflicto, los que no debiesen superar los 20 días.
-  La respuesta al cliente se podrá entregar por mail, por una carta adjunta al mail o por vía telefónica.

6.2- Procedimiento para la resolución de conflictos y reclamos de clientes vía organismos reguladores Sernac o CMF.

El cliente siempre cuenta con el derecho de presentar su reclamo o conflicto ante alguno de los organismos reguladores, tales como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Para ellos, la compañía ejecutará el procedimiento operativo para la atención de conflictos y reclamos de clientes recibidos por estas vías.