



Reglas de gestión de reclamaciones sobre siniestros

En caso de una queja sobre los tiempos de tramitación :

Regla 37	Si el tiempo de tramitación excede en 10 días el tiempo objetivo, se puede considerar un gesto comercial.
Regla 38	Si la suma del scoring de pago y el scoring de siniestralidad es igual o superior a 5, se puede desbloquear el gesto comercial.
Regla 39	Si no se realiza ningún gesto (debido a que no se cumplen las condiciones), se envía un correo electrónico de disculpas sin ningún otro gesto.
Regla UP1	Si el cliente no es VIP, tiene un scoring combinado de al menos 5 y debe pagar una franquicia de al menos 120 euros, entonces se le ofrece el producto AssurPlus. La ventaja es que no tendrá que pagar franquicias para futuros siniestros similares al actual. El coste de la actualización es de 10€ al mes, pero se le ofrece una oferta especial con 12 meses gratis.

En caso de una queja sobre la cantidad indemnizada :

Regla 41	Para una queja sobre el nivel de reembolso de un siniestro, se remite siempre a un asesor de siniestros.
-----------------	--

En caso de que el cliente amenace con finalizar su contrato para cambiarse a otra compañía de seguros :

Regla 43	Si el cliente amenaza con irse pero su scoring (pago + siniestralidad) es inferior a 4, se envía una carta estándar diciendo que lamentamos su percepción pero que las condiciones son justas.
Regla 44	Si el cliente amenaza con irse pero su scoring de pago + siniestralidad es igual o superior a 5, se remite a un gerente sugiriendo hacer un gesto.
Regla 45	Si el cliente es VIP, se envía un SMS confirmando la recepción de su comunicación y se llama al cliente una vez que se tiene una propuesta que hacer.