

CODIGO DE ÉTICA HACIA NUESTROS CLIENTES

Nuestros Valores

Nuestra atención al cliente se regirá siempre por los valores que nos rigen:

- Integridad
- Disciplina
- Espíritu de Servicio
- Asertividad
- Excelencia

Razón de ser

- Asesorar a los clientes respecto de todas las opciones en seguros del mercado. Para ello presentaremos imparcialmente por lo menos 3 ofertas de las distintas aseguradoras autorizadas explicando las coberturas, deducibles, exclusiones y principales diferencias entre los contratos
- Diseñaremos planes acorde a las necesidades de nuestros clientes a fin de proteger sus intereses como si fueran nuestros. Entenderemos los riesgos que deben cubrir nuestros clientes en las distintas industrias.
- Buscaremos siempre lograr el pronto pago de los reclamos.
- Procuraremos el mejor "Customer Journey" dentro de CONFIA y mantendremos siempre una visión a largo plazo con clientes y colaboradores.

Compromiso con los clientes.

La orientación al cliente de **CONFIA** tiene establecido como objetivo primordial la satisfacción del cliente. En la empresa impera una cultura de calidad que conduce a diseñar planes de acción de mejora continua que incrementa la satisfacción de los clientes.

Se garantizará que el asesoramiento sea personalizado, profesional y con una resolución ágil de incidencias, las cuales deben ser escaladas para buscar una respuesta al cliente en un plazo máximo de 3 días.

Se pondrán todos los medios para garantizar que todos nuestros colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios para dar la mejor asesoría en seguros y velar porque sus bienes se encuentren asegurados de la mejor manera.

Somos una empresa que siempre procurará estar enfocada en la visión de ser líderes en servicio superando las expectativas de nuestros clientes.

No aceptamos las cosas como están (status quo), estamos en un continuo cambio e implementación de mejoras, siempre buscaremos cómo simplificar los procesos y automatizar para cumplir la promesa con el cliente.

Tenemos siempre presente que el crecimiento de CONFIA depende de nuestra cartera de clientes.

Comunicación con el cliente interno y externo.

CONFIA asume la responsabilidad de ser honestos con los clientes, proporcionando siempre información veraz, clara, útil y precisa en su asesoría, por lo que se informa adecuadamente las coberturas, deducibles, y exclusiones de los contratos de seguros que el cliente está contratando.

La calidad del servicio será medida por medio de encuestas, siempre estaremos abiertos a escuchar la voz del cliente. Si los clientes están disconformes con los servicios contaremos con todos los canales necesarios para exponer las reclamaciones necesarias y tomar las acciones correctivas.

Asumimos una formalidad al comunicarnos con los clientes (email, teléfono, whatsapp, chatbot), con la mayor amplitud para explicarnos, mensajes bien redactados sin falta de ortografía, manteniendo siempre el respeto y asertividad y con una buena imagen corporal para lo que se debe utilizar el uniforme de CONFIA. El cliente no debe andar detrás nuestro para conocer el status de sus solicitudes.

Cuando se tiene comunicación con el cliente debemos mostrar la mejor empatía y cordialidad. En caso de un cliente molesto debemos primero escucharlo, mantener la calma, y ofrecerle buscar una solución. Este caso es necesario escalarlo de nivel para dar una respuesta al cliente.

En las llamadas por ZOOM o TEAMS debemos siempre tener el fondo de pantalla autorizado. En los WhatsApp debemos tener el logo de CONFIA y no fotografías personales comprometedoras. Debemos buscar espacios silenciosos al momento de reunirnos con los clientes, procurando en todo momento mantener una imagen de ambiente de trabajo. Nos debemos presentar a estas reuniones con puntualidad.

Nos comprometemos a enviar toda la documentación al cliente externo relacionada con su seguro, recibos de pago, a atender los vencimientos con al menos un mes de anticipación para los seguros empresariales y de 15 días para los seguros individuales.

Nos comprometemos a respetar los procedimientos establecidos para cuando nos comunicamos, para así evitar los reprocesos y poder avanzar de la mejor forma en la experiencia del cliente.

Nos comprometemos a dar la misma prioridad y respecto al cliente interno para lograr cumplir con la promesa al cliente externo.

Los comunicados en mercadeo digital y redes sociales deberán seguir los manuales de marca y contar con sus aprobaciones para mantener un mismo mensaje y estándar. Los procesos se deben encontrar al día con bitácoras actualizadas correctamente en el SISCON para estar disponibles en el seguimiento al cliente en consulta empresarial y la aplicación de Confía.

Actualización de datos.

Para poder facilitar la comunicación con los clientes es necesario tener actualizado el sistema SISCON, para lo cual nos comprometemos todos los colaboradores a actualizar cualquier cambio en direcciones, teléfonos o información de contacto de nuestros clientes, así como la información que tenemos disponible en la página web. Se debe mantener actualizado en archivo digital del cliente.

Comunicación interna.

Nos comprometemos a comunicar cualquier sugerencia, molestia, requerimiento de un cliente de forma inmediata, buscando siempre solucionar y responder las necesidades de los clientes.

Velaremos por tener a un buen trato a los compañeros de trabajo, mantener siempre el respeto, cortesía y llamarlos por su nombre.

Tiempos de respuesta.

Nos comprometemos a que los correos electrónicos recibidos de los clientes son contestados en un plazo máximo de 24 horas.

Tenemos claro que debemos dar seguimiento y que no es cliente quien debe estar consultando sobre sus solicitudes, es importante informar si está en proceso su solicitud.

A devolver las llamadas en un plazo máximo de 2 horas y los mensajes WhatsApp en un plazo máximo de 1 hora.

Tenemos entendido que nuestra misión es asesorar a los clientes, quienes pueden tener siniestros en todo momento, por lo que debemos atender sus solicitudes para apoyarles en sus emergencias.

En todo momento debemos tomar los mensajes de los clientes con sus emails, teléfonos celulares e informar al ejecutivo que lo atiende.

Para identificar quien lo atiende se debe usar el sistema SISCON de manera que facilite y agilice la respuesta al cliente.

Las ofertas de seguros individuales deben ser enviadas a más tardar en 24 horas, y las de seguros colectivos en un máximo de una semana.

Los avisos de cobro de colectivos deben ser enviados con por lo menos 1 mes de anticipación.

Sobornos, corrupción, confidencialidad.

Está prohibido recibir cualquier clase de sobornos, así como realizar alteración de documentos. También debemos en todo momento mantener la confidencialidad de las operaciones de los clientes.

Queda prohibido compartir información de nuestros clientes con terceros o extraer información confidencial del SISCON.

No estamos autorizados a recibir primas ni comisiones de nuestros clientes en efectivo ni en nuestras cuentas bancarias. Los pagos deben hacerse directos a las compañías de seguros.

La información de las tarjetas de crédito de los clientes es confidencial y debe resguardarse como tal, no puede ser utilizada para otros fines que no sea el pago de sus seguros.

Debemos mantener una alta integridad en nuestras transacciones, ser imparcial y nunca beneficiar a un cliente escondiendo información de valor de la aseguradora.

Debemos reportar toda duda sobre información que nos está brindando el cliente en que exista alguna sospecha.

Como parte de nuestra confidencialidad e integridad, no podemos comunicar padecimientos, contratos y otras condiciones de nuestros clientes a terceros.

*****Fin del documento*****