



“Solucion, ¿en qué podemos ayudarle?”

¿Tiene usted alguna duda sobre las coberturas de su seguro? ¿Quiere saber cómo marcha la tramitación de alguno de sus expedientes de siniestros? ¿No entiende las coberturas de su póliza o no puede conectarse con Eolis o Clavemap? Ha accedido al lugar adecuado. Estas son solo una muestra de las cuestiones que el equipo del Centro de Asesoramiento al Cliente de Solucion puede resolver directamente, sin tener que transferir la consulta a otros departamentos.

La atención al cliente está siendo testigo de una gran evolución. Los Departamentos que tienen asignada esta tarea ya no se dedican a “pasar” la llamada o reenviar el correo electrónico, su cometido ahora es solucionar directamente el problema, la duda... Y, además, sus componentes deben hacerlo con precisión y rapidez. En esta evolución tiene mucho que ver la posición del cliente en el centro del universo de la empresa y la incorporación de las nuevas tecnologías en un camino sin vuelta atrás.

En Solucion lo saben: el cliente es la razón de ser de la compañía y en torno a él gira toda su estrategia. Por eso la aseguradora especializada en seguros de crédito está volcada totalmente en dar un asesoramiento de alto valor añadido al asegurado, con la finalidad de tener la capacidad de resolver la mayoría de sus dudas de forma inmediata, sin tener que desviar la llamada, el email o la consulta a través de la página Web a otros operadores o departamentos de la empresa.

Servicio integral al asegurado

Según Alejandro Patiño, Responsable del Centro de Asesoramiento al Cliente de Solucion, “damos un servicio integral al asegurado”. Entre sus competencias figuran facilitar al cliente toda la información de la compañía y de cada área o departamento, por ejemplo, “explicarle el porqué de las decisiones tomadas en la clasificación de sus riesgos, de las fases de un siniestro o cómo debe presentar las notificaciones de ventas y, por supuesto, aclararle cualquier cobertura de los productos que tenga contratados, entre otras cuestiones”, aclara Patiño.

Asimismo, el personal de esta sección es el encargado de facilitar todos los duplicados de facturas y recibos del resto de las áreas que componen la aseguradora. Finalmente, “ayudamos a nuestros asegurados en la navegación de nuestras herramientas online (Clavemap y Eolis), incluyendo el reseteo de claves”, añade.

Queremos llegar a ser el referente del cliente. El asegurado nos debe ver como el departamento que le soluciona sus problemas

Equipo multidisciplinar

Para dar este servicio integral, una de las claves es disponer del personal adecuado para atenderles. El equipo que forma parte del Centro de Asesoramiento al Cliente de Solucion cuenta con una gran experiencia —más de 10 años— en seguro de crédito y con un profundo conocimiento de todos los aspectos relacionados con la póliza y los servicios al cliente.

“Además, la formación del departamento es una constante dentro Solunion, para tener siempre la visión más actualizada de nuestra compañía”, recalca Patiño.

Para dotar de mayor eficacia al departamento, se ha implantado un modelo tecnológico que permite gestionar las necesidades del cliente en todo momento.

Acceso multicanal

Por otro lado, las empresas también están realizando importantes esfuerzos para reforzar y mejorar sus canales de comunicación con el cliente, cada vez más diversos: teléfono, Internet, correo electrónico... La potenciación de la “multicanalidad” es una constatación expresada por las empresas que han participado en el Databarómetro impulsado por la Asociación Española de Expertos en la Relación con clientes (AEERC).

Al estudiar la utilización que los clientes hacen de los canales de contacto, el teléfono “arrasa” con un 56,7%, probablemente condicionado por la inercia de uso, pero también por su elevadísima tasa de resolución: un 97,8%. A continuación, se sitúan el correo/fax y el email.

Solunion ha puesto en manos de sus asegurados diferentes vías para ponerse en contacto con el departamento: teléfono, correo electrónico, página web... “Para que puedan escoger la forma y, también, el momento más oportuno de acceder a nuestros servicios, gracias al apoyo de las nuevas tecnologías”.

Ser el referente

Para Patiño, los objetivos están claros: “Queremos llegar a ser el referente del cliente en Solunion. El asegurado nos debe ver como el departamento que le soluciona todos sus problemas y se sientan plenamente confiados e identificados con el Centro de Asesoramiento al Cliente. Por eso, el 80% de las cuestiones que nos solicitan nuestros asegurados se solucionan directamente en nuestro departamento”.



“El 80 % de las cuestiones que nos solicitan nuestros asegurados se solucionan directamente en nuestro departamento”

Alejandro Patiño
Responsable del Centro
de Asesoramiento al
Cliente de Solunion
España

Cómo acceder:

- Por teléfono en el número 91 581 34 00
- A través de correo electrónico asd.cs@solunionseguros.com
- Mediante el formulario de contacto de la web de Solunion: <http://www.solunionseguros.com/spe/web/solunion/formulario-de-contacto>
- Y Clavemap, formulario de contacto

Preguntas más frecuentes

“No estoy de acuerdo con la clasificación de este riesgo”

Le explicamos por qué se ha tomado la decisión

“Necesito una factura, ¿quién me puede facilitar este documentos?”

Le proporcionamos los duplicados de facturas y recibos del resto de las áreas que componen la aseguradora

“¿Cómo debo presentar las notificaciones de ventas?”

Ha llegado al lugar correcto. Le decimos cómo hacerlo.

“Tengo abierto un siniestro, ¿en qué situación se encuentra?”

Le damos los últimos datos sobre la situación del expediente

“No entiendo bien esta cobertura de mi seguro”

No se preocupe, el departamento resuelve sus dudas