

NÚMERO DE PÓLIZA _____

Con el fin de ofrecerle una mejor atención, por favor califique el servicio prestado por el ejecutivo de atención telefónica y el ajustador. Esta valoración no tiene ninguna incidencia favorable o desfavorable sobre el dictamen del siniestro.

1. Con base en su experiencia desde el reclamo del siniestro hasta la dictaminación/resolución de su seguro, en una escala de 0 a 10, donde 0 es 'Definitivamente no' y 10 'Definitivamente sí' **¿Recomendaría a Seguros Banamex a un amigo o familiar?**

NPS GLOBAL	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.a. ¿Por qué motivo proporcionó esa calificación?

EJECUTIVO TELEFÓNICO

2. ¿Nos podría proporcionar la **fecha que reportó el siniestro por teléfono?**

____ / ____ / ____

Día (2 dígitos) / Mes (2 dígitos) / Año (4 dígitos)

En una escala de 0 a 10, donde 0 es 'nada satisfecho' y 10 es 'muy satisfecho', **¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?:**

3. **Explicación** que le brindó el ejecutivo sobre el **proceso y documentación requerida**

Explicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.a. ¿Por qué motivo proporcionó esa calificación?

4. ¿El ejecutivo telefónico **le informó el proceso y los documentos requeridos** para el reclamo?

Sí _____ No _____

5. **Atención y amabilidad** que le brindó el ejecutivo de Seguros Banamex durante la llamada

Atención y amabilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.a. ¿Por qué motivo proporcionó esa calificación?

6. **Duración de la llamada**

Duración (tiempo que duró la llamada)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. **¿Qué tan satisfecho** está con el seguimiento que brindó la aseguradora a su reclamación?

Satisfacción de seguimiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.a. ¿Por qué motivo proporcionó esa calificación?

AJUSTADOR

8. ¿Nos podría proporcionar la **fecha que se reportó el ajustador con usted?**

____ / ____ / _____

Día (2 dígitos) / Mes (2 dígitos) / Año (4 dígitos)

En una escala de 0 a 10, donde 0 es 'nada satisfecho' y 10 es 'muy satisfecho', **¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?:**

9. **Explicación** que le brindó el ejecutivo sobre el **proceso y documentación requerida**

Explicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9.a. **¿Por qué motivo proporcionó esa calificación?**

9.b **¿El ajustador acudió al domicilio de reporte de siniestro?**

Sí _____ Fecha ____ / ____ / ____ No _____

10. **Atención y amabilidad** que le brindó el ajustador durante la visita

Atención y amabilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10.a. **¿Por qué motivo proporcionó esa calificación?**

8. ¿Nos podría proporcionar la **fecha en que entregó la documentación completa al ajustador?**

____ / ____ / _____

Día (2 dígitos) / Mes (2 dígitos) / Año (4 dígitos)

Comentarios o sugerencias:

Nombre: _____

Tel.: _____ **Firma:** _____

Gracias, sus comentarios nos ayudarán a mejorar, y brindarle un mejor servicio.