Renta NACIONAL Seguros Generales



www.rentanacional.cl

PROCEDIMIENTO GPS

GESTIÓN DE CASOS

Versión: 1.0 Fecha: 04 / 04 / 2022

I. DESCRIPCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 21.170 (conocida como Ley Antiportonazo), Renta Nacional Compañía de Seguros Generales ofrece entregar a sus asegurados con póliza vigente un dispositivo GPS sin costo.

II. OBJETIVO

Definir procedimiento de gestión de todos los casos del canal SAC.

III. DEFINICIONES

Canal de Origen: desde donde provienen los casos o requerimientos del cliente sobre el producto: Call Center, Formulario Web, correo electrónico.

GPS: Se entiende como el dispositivo electrónico (dongle) para acceder al Sistema de Posicionamiento Global

IV. ALCANCE

Procedimiento orientado a todas las sucursales de nuestro país Renta Nacional (sucursales – call center)

Los participantes de este procedimiento son:
• Ejecutivo SAC
• Supervisor SAC

V. CONSIDERACIONES GENERALES

Renta Nacional Seguros Generales pone a disposición dos modalidades para todos aquellos asegurados que estén interesados en solicitar un dispositivo GPS sin costo:



VI. DETALLES DEL PROCEDIMIENTO

1. Ejecutivo SAC recibe la solicitud vía Call Center, formulario web o correo electrónico de un nuevo caso a gestionar.

2. Una vez recibida la llamada y revisado los antecedentes del cliente se pueden dar 2 escenarios:

A. Hay un registro previo del caso: Buscar y analizar toda la información útil a partir del Rut del cliente (u otro dato, póliza etc.) desde cualquier canal de origen que sustente un análisis para la elaboración de una respuesta final.

En el caso que se haya dado respuesta previa a un cliente a través de otra solicitud, se debe escalar a supervisor SAC para su derivación y escalamiento.
[definir plazo de escalamiento] (Ver anexo 2).

Si se atiende un requerimiento de un cliente el cual señala que no ha recibido su póliza y genero la compra a través de la alianza estratégica (comparaonline.com, 123seguros.cl o ans.cl) derivar caso a Karina Candia Y Rafael Quintana. (Ver anexo 2)

B. No hay registro previo del caso: Cuando no encontramos información buscando por datos claves del caso: Rut, Póliza, patente, etc., Servicio al cliente deberá generar la solicitud de entrega de GPS.

3. Ejecutivo SAC debe realizar el siguiente filtro antes de generar la solicitud:

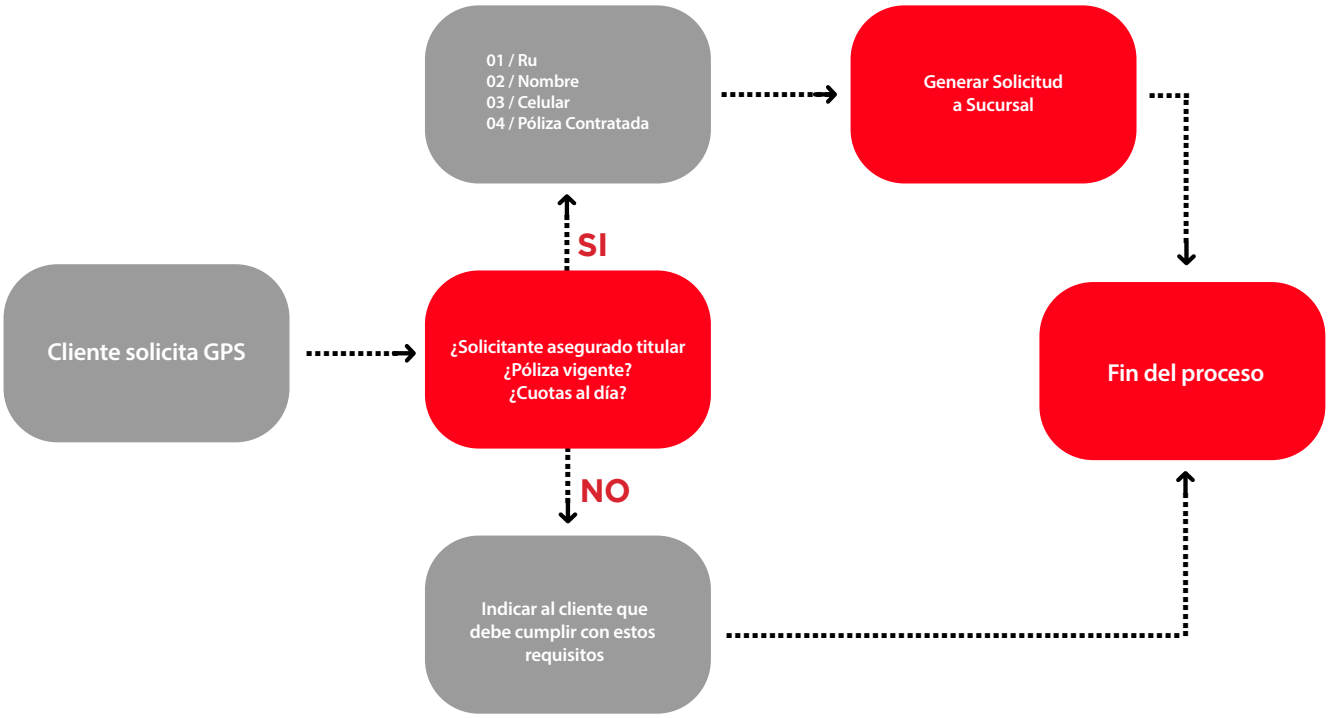
- Solicitante debe ser el asegurado titular
- Póliza vigente
- Cuotas al día.

Importante: Se deben cumplir los 3 requisitos, no cumpliéndose uno de ellos no se puede seguir con la solicitud. (Ver anexo 1)

4. Una vez que se haya revisado los antecedentes y el cliente cumple con lo establecido, se debe generar la solicitud a la sucursal mas cercana al cliente o bien le acomode.

GESTIÓN DE CASOS GPS

SOLICITUD DE GPS



IMPORTANTE:
Se solicita encarecidamente que revisen el stock de equipo GPS disponibles en cada sucursal (cuando queden 5) a fin que no tengamos quiebres de stock que retrasen la entrega de estos equipos a los clientes que lo solicitan.

GPS

Renta NACIONAL Seguros Generales

VII. ANEXOS

1. ANEXO 1 Manejo de objeciones

"Cliente solicita compensación porque la compañía no le ha entregado su GPS"

• La Compañía ha cumplido con la normativa CMF, que emana de la Ley Antiportonazo N°21.170, desde su implementación.

• La compañía ha mantenido los canales abiertos y disponibles para que los clientes de seguros de vehículos livianos particulares, puedan solicitar su GPS de manera expedita.

"A mí no me entregaron el GPS, ¿dónde lo puedo solicitar?"
Se puede obtener de las siguientes maneras:

• A través del Sitio Web
• Llamando directamente a Servicio al Cliente

Para ambas alternativas la coordinación de entrega será con la sucursal de su póliza o la más cercana.

Sin embargo, antes de realizar cualquier gestión, se debe verificar que el solicitante sea el asegurado titular, su póliza esté vigente y el pago de sus cuotas al día.

¿Puede retirar el GPS un tercero?

Si, llevando una fotocopia de su cedula y poder simple, el cual puede descargar en forma gratuita del sitio web https://seguros.rentanacional.cl/biblioteca-virtual/ o en el menú de opciones ubicado el final la página web en "documentos descargables"

"No tengo ningún plan de datos" ¿Dónde podría contratar un uno?

Puedes contratar tu plan de datos en Wide city o en alguna otra compañía de tu preferencia. (Ver anexo 3)

"Yo soy la (prima, esposa, amigo, etc.) del asegurado, pueden entregarme su GPS"

El GPS puede ser solicitado solamente por el asegurado titular con póliza vigente y cuotas pagadas.

Si se me perdió el GPS ¿Quién responde?

La mantención, instalación y plan de transmisión de datos del dispositivo es de cargo exclusivo del asegurado, quien deberá responder por todo daño que este GPS sufra, así como también por extravío, en cuyos casos, la compañía no estará obligado a restituirle uno nuevo.

¿Puedo instalar el GPS en otro vehículo?

el dispositivo puede ser utilizado única y exclusivamente por el Asegurado para ser instalado en el vehículo asegurado, previamente indicado en la póliza indicada en este documento.

2. ANEXO 2 Escalamientos de casos.

Cuando se trata de un cliente de la alianza estratégica se debe escalar a Alejandra Paredes y Rafael Quintana en el siguiente formato:

Estimada

Junto con saludar, solicitud tu ayuda con la revisión del siguiente caso de cliente que realizo compra de su seguro con alianza estratégica y a la fecha no ha recibido su póliza.

CLIENTE
NOMBRE COMPLETO
RUT
PATENTE VEHÍCULO
TIPO DE VEHÍCULO
DONDE LO COMPRO
TELÉFONO
E-MAIL

Saludos,

Escalamiento de caso cuando no se ha dado respuesta en el plazo establecido (cliente no ha sido contactado en sucursal, no se ha enviado su póliza etc.) Estos casos deben ser derivados al supervisor SAC con los siguientes datos.

Estimada

Junto con saludar, solicitud tu ayuda con la revisión del siguiente caso de cliente el cual no se ha dado respuesta, detalle a continuación:

CLIENTE
NOMBRE COMPLETO
RUT
PATENTE VEHÍCULO
TELÉFONO
E-MAIL
RECLAMO

3. ANEXO 3 Instrucciones convenio Mi GPS.

Por otro lado, Renta Nacional cuenta con un convenio con la empresa Mi GPS donde nuestros asegurados podrán contratar un servicio de activación del dispositivo, con valores acordes a sus propias necesidades e intereses.

Para acceder a este convenio debes seguir las siguientes instrucciones:

1.- Ingresar a la página www.wisecity.cl/convenio-renta-nacional
2.- Haz click en “Suscríbete aquí”
3.- Ingresar los datos personales y del vehículo asociado en el formulario.
4.- Seleccionar el convenio: Renta Nacional y digitar el código: REN598
5.- Seguir los pasos, escoger el tipo de envío, ingresar y listo.

Es importante mencionar que, ante cualquier caso, los costos de instalación son de cargo exclusivo del asegurado.

1. Convenio con la empresa MIGPS:

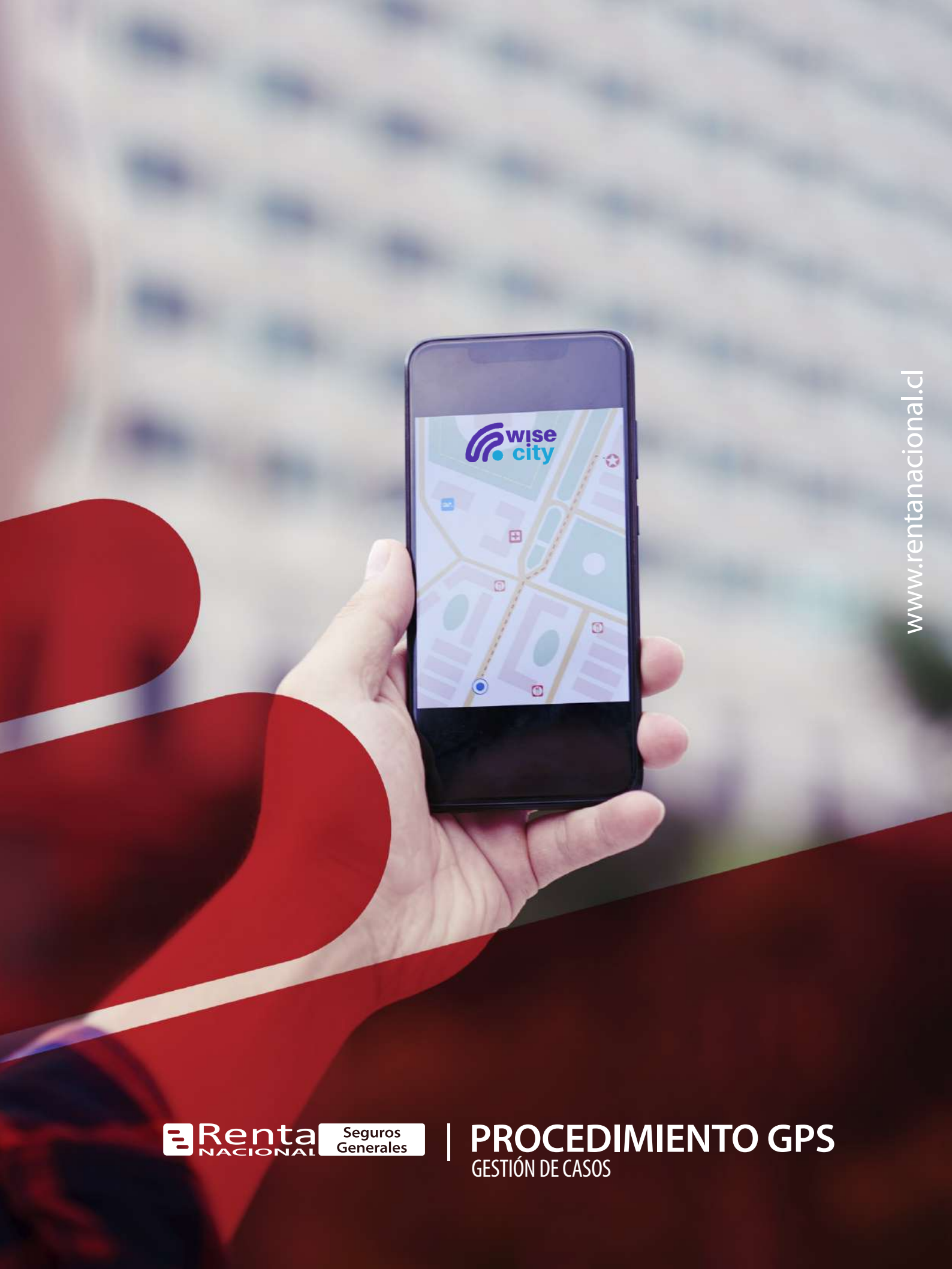
Tenemos a disposición de nuestros asegurados un convenio con la empresa MiGPS, quien entregará dispositivos GPS sin costo.

Las solicitudes se pueden realizar directamente en la página web de Mi GPS en donde podrán encontrar toda la información sobre los kits, entregas, tipos de instalación, valor de los planes de transmisión de datos y su APP de seguimiento Wise City.

Este dispositivo se pondrá a disposición del asegurado en forma gratuita, siendo la instalación y activación de cargo exclusivo del propietario del vehículo.

A continuación, el detalle de los costos correspondientes al dispositivo GPS que deben ser asumidos por los asegurados:

Retiro en Oficinas de Mi GPS	Sin Costo				
Costo de envío a domicilio	SANTIAGO	$5.990	ZONAS EXTREMAS (Tarapacá, Arica y Parinacota, Aysén, Magallanes e Isla de Pascua)	$11.990	
	REGIONES	$7.990			
Costo de instalación	SANTIAGO	$10.000	REGIONES	$20.000	



www.rentanacional.cl

Renta NACIONAL Seguros Generales

PROCEDIMIENTO GPS

GESTIÓN DE CASOS