**Anexo 5.3.1**

**ENCUESTA EN MATERIA DE EXPERIENCIA Y ATENCIÓN - PROGRAMAS DE SEGUROS GRUPO 1**

Ciudad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Señores

**BANCOLOMBIA S.A.**

Certificamos que durante los años \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, se tuvo contratado con la aseguradora [NOMBRE DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS] un seguro del ramo vida grupo, y que la ejecución del contrato celebrado con la aseguradora fue de al menos dos años continuos.

Nuestra apreciación sobre el manejo de la póliza y servicio por parte de la aseguradora es la siguiente:

La respuesta se ubica en una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente, 2 regular, 3 satisfactorio, 4 bueno y 5 excelente. Se marca cero (0) en los casos que no aplican.

**EN CUANTO A LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Cumplimiento de las condiciones pactadas por parte de la compañía de seguros  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Oportunidad de atención de los requerimientos generales | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Servicio y asesoría a los usuarios | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Capacitación y formación ofrecida al tomador y a los asegurados | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Cumplimiento en los acuerdos de niveles de servicio | 0% | 1- 20% | 21%-40% | 41%-60% | 61%-80% | 81%-100% |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Cobertura de red de laboratorios para exámenes médicos y diferentes pruebas  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Tiempos de respuesta a los exámenes médicos  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**ACERCA DEL PERSONAL**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Personal administrativo suficiente e idóneo  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Personal técnico suficiente e idóneo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**ATENCIÓN DE SINIESTROS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Calidad de la asesoría técnica en caso de siniestro | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Agilidad y oportunidad en la atención de siniestros | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Calidad del personal técnico para atender los siniestros | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Calidad de la asesoría jurídica en las reclamaciones | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ¿En qué medida las indemnizaciones se han ajustado a las expectativas de los asegurados? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**CALIFICACIÓN PROMEDIO TOTAL \*:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Nombres y apellidos de quien elaboró: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Cargo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*Teléfono \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*Email \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Entidad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(\*Campos obligatorios)