



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Seguro de Viaje

Nombre Asegurado

Apellidos Asegurado

Teléfono

Fecha de encuesta telefónica

Número de expediente

\*Indicar grado de satisfacción siendo el 1 el menos satisfactorio

		1	2	3	4	5	NC
<b>1. NUESTRA CENTRAL DE ASISTENCIA</b>  ATENCIÓN TELEFÓNICA: Por favor, ¿podría valorar los siguientes aspectos sobre nuestra atención telefónica?	1.1 Facilidad para contactar con la Central de Asistencia						
	1.2 Rapidez en la respuesta telefónica de la persona que le atendió						
	1.3 Amabilidad de la persona que le atendió						
	1.4 Resolución de la consulta						
<b>2. NUESTRA CENTRAL DE ASISTENCIA</b>  ATENCIÓN TELEFÓNICA: RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA PLANTEADO: En cuanto a la resolución de su caso: ¿Cómo valora los siguientes apartados?	2.1 Conocimiento y capacidad de resolución de la persona que le atendió						
	2.2 Solución ofrecida a su caso						
	2.3 Agilidad en la resolución y/o información solicitada						
<b>3. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE DE REEMBOLSO:</b>  En cuanto a la resolución de su reembolso. ¿Cómo valora los siguientes apartados?	3.1 Agilidad de la tramitación						
	3.2 Acuerdo con la resolución						
	3.3 Argumentación sencilla y transparente						
	3.4 Comodidad del proceso						
<b>4. DOCUMENTACIÓN SOLICITADA PARA SU REEMBOLSO:</b>  Muestre su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la información del seguro	4.1 Las instrucciones a seguir para su reembolso						
	4.2 La información sobre mis coberturas es suficiente						
	4.3 La información en la web es accesible						
	4.4 Los tiempos de pago son rápidos						
<b>5. PERCEPCIÓN SOBRE EL SEGURO:</b>  Basándose en su experiencia, ¿podría indicar-nos su percepción general sobre?	5.1 Cumplimiento de sus expectativas sobre el seguro						
	5.2 Considera útil el seguro de viaje						
	5.3 ¿Contrataría nuestro seguro para sus próximos viajes?						
<b>6. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:</b>  Por último, ¿hay alguna cosa que no le hayamos preguntado y que le gustaría decirnos?							