

encuesta de servicio / service survey

Zurich Compañía de Seguros, S.A., tiene como objetivo primario y permanente el garantizar a sus asegurados la excelencia en el servicio. Para cumplir con lo anterior requerimos información de las personas a las que atendemos, y por lo tal suplicamos contestar este breve cuestionario: /

Zurich Compañía de Seguros, S.A.'s, first and permanent goal is to ensure our costumers excellent sevice, to meet this we require information from the people we serve, and pray that you will fill out this brief questionnaire:

Nombre / Name _____

No. Tel. / Phone number _____

Fecha / Date _____

Hora de reporte del siniestro / time of the accident report _____

hora de arribo de ajustador / arrival time adjuster _____

1.- ¿Cuánto tiempo le llevó comunicarse telefónicamente con nosotros? / How long it took to contact us by phone?

3 min. ☐

5 min. ☐

10 min. ☐

15 o más min. ☐

2.- ¿Cuánto tiempo transcurrió entre el momento en que reportó el siniestro y el arribo de nuestro ajustador? / How much time elapsed between the time reported the incident and the arrival of our adjuster?

☐ min.

3.- ¿Fue atendido en el lugar del accidente? / Was treated at the scene of the accident?

Sí / Yes ☐

No / No ☐

4.- La actitud de nuestro personal fue: / The attitude of our staff was:

EXCELENTE /
EXCELLENT

BUENA /
GOOD

REGULAR /
REGULAR

MALA /
BAD

a) Del telefonista /
phone agent, ☐

☐

☐

☐

b) Del ajustador /
adjuster ☐

☐

☐

☐

5.- La asesoría de nuestro personal fue / The advice of our staff was

EXCELENTE /
EXCELLENT

BUENA /
GOOD

REGULAR /
REGULAR

MALA /
BAD

a) Del telefonista /
phone agent ☐

☐

☐

☐

b) Del ajustador /
adjuster ☐

☐

☐

☐

6.- ¿Volvería a asegurar su vehículo con Zurich Compañía de Seguros, S.A.? / Would you ensure your vehicle with Zurich Compañía de Seguros, S.A. again?

Sí / Yes ☐

No / No ☐

Si desea ampliar alguna de sus respuestas o hacernos una sugerencia, se lo agradeceremos. / If you would like to elaborate on any of our answers or make any suggestions we would appreciate it.

Favor de entregar doblado al ajustador / Please fold and return to the adjuster

Firma / signature _____

para uso exclusivo de la compañía / company exclusive use

Asegurado / Insured

Aux. de cabina / phone agent

Póliza / policy

Ajustador / adjuster

Siniestro / claim

Firma / signature