

A quien corresponda,

Citibanamex Seguros es un integrante del Grupo Financiero Citibanamex.

Desde el 2020 iniciamos el viaje de **transformación de nuestros procesos** en conjunto con **London Consulting Group**, con el objetivo reducir nuestros **Riesgos Operativos**, así como mejorar la **Experiencia del Cliente y Usuario**.

Algunos factores clave del éxito en los proyectos realizados con **London CG** han sido; el uso de **metodologías ágiles y colaborativas** para el **diseño de las soluciones**, la implementación de **indicadores para gestionar la operación**, así como el **acompañamiento** que brindan a nuestro equipo en la implementación, pero sobre todo el **empoderamiento** que otorgan a los líderes de la organización, generando accountability y una nueva cultura de trabajo con **resultados sostenibles**.

Durante el proyecto se abordaron las áreas de **Operaciones, Siniestros e Inversiones**, logrando resultados tangibles:

Siniestros y Pagos

Se diseñó un nuevo modelo operativo, simplificando los procesos, implementando controles más eficientes y logrando una mejor experiencia del cliente. Algunos de los beneficios son:

- o **Reducción del 36% en el costo promedio por Siniestro** al incrementar la **productividad diaria** en un **106%**
- o **Mejora** en los **tiempos promedio de pago** de los siniestros del **75%**
- o **Incremento** en el **volumen de pagos** de siniestros procesados del **66%** con la misma estructura
- o **Reducción del 98%** de las **quejas** asociadas por **tiempos de atención** de siniestros

Operaciones e Inversiones

Se diseñó e implementó un modelo para la suscripción, la atención post venta y la operación back office de un producto de seguro de vida; simplificando los procesos, eliminando retrabajos y mejorando la experiencia del cliente a través del monitoreo diario de la operación. Algunos de los beneficios son:

- o **Mejora** del **80%** en los **tiempos de atención** para la **suscripción**
- o **Reducción del 79%** en los **tiempos de atención** para los movimientos de **post venta**
- o Diseño del modelo de transacciones telefónicas para **mejorar la experiencia del cliente y usuario**
- o **Se reforzaron** los **controles** y el **seguimiento** a los portafolios del área de Inversiones por medio de herramientas más robustas y eficaces.

Los resultados de los proyectos han sido excelentes, logrando **mejoras tangibles en nuestros niveles de servicio**, esto expresado directamente por nuestros clientes externos e internos. Por lo anterior **consideramos a London CG como un socio estratégico para desarrollar proyectos de mejora en nuestra organización**.

Atentamente



Cristina Rohde Faraudo
Director General
Citibanamex Seguros