



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

**MINUTA DE REUNION
SUBGERENCIA DE MERCADEO**

LUGAR: MERCADEO

**FECHA: 25 DE AGOSTO 2016
HORA: 2:00 P.M.**

ASISTENTES:

INS

Gabriela Chacón , Jefe Departamento de Comercialización

Silvia Pardo, Jefe Subdirección de Mercadeo

Laura Castillo, SubJefe Subdirección de Mercadeo

Carmen Abarca, Gestora de Proceso

ANDAS. Agentes Independientes:

Marco Chacón

Francisco Gómez

Alcides Chinchilla

ASUNTOS TRATADOS:

1. Servicio Sede la Merced: Se les informa que ya Gabriela Chacón tiene mapeado este aspecto y se conversará con Yorleny Madriz, a efecto de explicarle este tema desde el punto de vista del cliente. El señor Marco Chacón indica que las consecuencias actualmente para ellos, derivan en desgaste, mayor tramitología y aumento en tiempos de respuesta. Se han desviado de producir a la atención de asuntos administrativos.
2. Planes familiares: Tienen problemas con la información, pues llegan incompletos. También indican que es importante que en el correo de notificación se incluya además del número de póliza, el nombre del asegurado, pues este último dato no lo están incluyendo.
3. Verificación de la póliza: En apariencia, aquellas que no les llegan es por un tema de saturación de correos, por lo que se conversó con el señor Gerardo Vargas para revisar opciones de solución. Se da la sugerencia que al intermediario solo se le



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

envíe la carátula y al cliente toda la documentación y se aplique el proceso aplicado en la venta Web del Seguro de INS Viajero con Asistencia.

4. Doña Silvia revisa con los intermediarios, el proceso realizado en la Sede en la Merced, a efecto de aclarar algunos aspectos. De acá concluye que es necesario, mejorar el seguimiento a los trámites y los tiempos de respuesta.
5. Auditoría preventiva por parte de Administración y Fiscalización: Solicitan se actualice a los auditores, sobre los diferentes trámites y procesos, ya que solicitan documentación que se maneja digital y que el INS la remite a los clientes, no el agente, otro ejemplo son los plazos del cajero virtual, pues no los manejan.
6. Sede en Desamparados: No está aceptando documentos digitales a los intermediarios, por lo que indican que las reglas no se aplican estandarizadas en todas las sedes.
7. Cajero Virtual, pago en efectivo y con cheques: Solicitan que las Sedes realicen excepciones, en aquellos casos que los clientes optan por esta forma de pago, pues las Sedes de Tibás y Heredia, mediante comunicado indicaron a los intermediarios que no aceptarán pagos bajo esta modalidad.
8. Cotizador de Automóviles: Se aclaran a los intermediarios algunas consultas puntuales sobre el nuevo cotizador, con lo cual se concluye una necesidad de capacitación. Asimismo, se les indica que los intermediarios podrán seguir trabajando con el cotizador anterior.

Sugieren las siguientes modificaciones:

- Valorar que del nuevo cotizador se elimine el monto asegurado del paso 1 y se traslade al 2.
 - Membrete de las condiciones particulares y especiales, sea más sencillo, pues el actual gasta más tinta en la impresión.
 - En cobertura A, se incluyan opciones de montos 300/300 y 100/300.
 - Se incluyan las primas por cobertura.
 - Que aparezca el teléfono, dirección de oficina y nombre del Agente.
 - Inclusión de opción de pago por deducción mensual.
 - Solicitan valorar a inclusión de la bonificación para clientes nuevos.
9. Riesgos del Trabajo:
 - Inclusión de reexpediciones en la Web. Sobre el particular indica doña Silvia que se encuentra en proceso de trámite para su incorporación en la Web. Don Francisco y Alcides ofrecen realizar la revisión de la herramienta.



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

- Ampliación del plazo de reexpediciones a 3 días, para que no se cancele la póliza.
 - Formulario nuevo: No aporta la planilla, espacio muy reducido.
10. Atención en la Sede en San José: Solicitan que se brinde atención a los intermediarios cuando una vez atendidos, surge brindar algún servicio al cliente y requieren por excepción los atiendan.
11. Se procede a revisar el estado de los puntos de la minuta del 12-07-2016

1. Oficialía de cumplimiento, formulario conozca a su cliente:	Comercialización	Pendiente respuesta, se dio un mes de plazo para enviar circular. Gabriela Chacón aclara que se está aplicando la normativa de la circular actual. Va a conversar con don Roy
5. Wi Fi:	Mercadeo	No está claro requerimiento, falta información, se está tramitando
6. Oficina de ANDAS en INS:	Mercadeo	Realizado el análisis, se les informa que no es viable
7. Comisión compartida:	Mercadeo	Pendiente propuesta de ANDAS
8. Solicitud de Parqueo	Mercadeo	En trámite
9. Documentos Digitales en la Sede en Desamparados	Mercadeo	En trámite
10. Entrega documentos en otras sedes.	Mercadeo	Atendido
11. Horas de capacitación	Mercadeo	Se remitirá circular aclaratoria.
12. CEGRA	Mercadeo	Se solicitaron casos puntuales
15. Tarifadores	Mercadeo	En proceso el de Gastos Médicos
16. Pólizas para intermediarios	Mercadeo	En espera de propuesta de ANDAS
20. Parqueo Sede en Guadalupe	Mercadeo	Está en proceso.
23. Siniestralidad de Automóviles	Mercadeo	Se someterá formalmente al equipo líder para su valoración. Los intermediarios indican que este punto deja en desventaja al INS con respecto a la competencia.



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

ACUERDOS MINUTA DEL 25-08-2016:

Puntos 1,2, 3,4, 6 y 7	Mercadeo	Se coordinará con la Dirección de Operaciones
5 Auditoría preventiva por parte de Administración y Fiscalización	Mercadeo	Retroalimentación al Depto. de Administración y Fiscalización
8. Cotizador nuevo de Automóviles	Mercadeo	Se mantendrán los dos cotizadores de automóviles. Se coordinará capacitación y se valorarán requerimientos.
9. Riegos del Trabajo	Mercadeo	Se van a revisar aspectos y en cuanto al formulario se enviará oficio a la Dirección de Seguros Solidarios.
	Andas	

Minuta tomada por: Carmen Abarca
C: Archivo