



## ASISA, ELEGIDA POR TERCERA VEZ COMO ASEGURADORA DE SALUD CON EL “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO”



ASISA ha obtenido el premio **Elegido Servicio de Atención al Cliente 2018** en la categoría de seguros de salud, galardón que entrega anualmente Sotto Tempo Advertising. Es el **tercer año consecutivo** que ASISA logra este reconocimiento, creado con el objetivo de promover la calidad del servicio de las empresas y ayudar a los clientes a elegir las empresas que les ofrecerán mejor atención en 20 sectores diferentes.

La elección del Servicio de Atención al Cliente del Año está basada en una metodología rigurosa, realizada a través de las técnicas de ‘mystery shopper’ (clientes misteriosos) que se completan con la opinión de los clientes de las compañías participantes obtenida a través de encuestas de satisfacción. El estudio analiza los cuatro principales canales a distancia de la atención al cliente (teléfono, e-mail/formulario web, página web y redes sociales) y para cada canal se establecen diferentes criterios de evaluación que se engloban en Gestión de la Disponibilidad, Criterios Relacionales y Calidad de la Respuesta tanto a nivel técnico como humano.

El estudio realizado concluyó que la atención al cliente de ASISA obtiene una valoración global de 9,39 puntos, muy por encima de la media de las aseguradoras de salud analizadas (8,74). En los dos últimos años, ASISA ha mejorado su valoración tras el 8,66 obtenido en 2015 y el 9,13 de 2016. La puntuación obtenida es especialmente buena en el entorno digital: la atención a través del canal web obtuvo 9,81 puntos y a través de las redes sociales, 9,52 puntos. Igualmente, ASISA ha mejorado la valoración de su atención telefónica (8,85) y mantiene la calidad de las respuestas a través del correo electrónico (8,71).

Jaime Ortiz, director Comercial y Marketing de ASISA, destaca que: *“Para ASISA es un orgullo haber sido elegidos por tercer año consecutivo como la aseguradora de salud con el mejor servicio de atención al cliente del año. Además, nuestra valoración mejora cada año, una muestra clara del compromiso que mantenemos con los clientes para darles un servicio de excelencia, personalizado y que atienda sus necesidades de manera rápida y satisfactoria. Para lograr este objetivo contamos con equipos de gran calidad y en constante proceso de formación, cuya labor reconoce este galardón y permite que ASISA sea una compañía cada vez más orientada al cliente”*.