

A quien corresponda,

**Citibanamex Seguros** es un integrante del Grupo Financiero Citibanamex.

El año pasado iniciamos el viaje de **transformación de nuestros procesos y cultura organizacional** 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**, 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 y Siniestros**, 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:

- **Reducción del 36% en el costo promedio por Siniestro** al incrementar la productividad
- **Mejora en los tiempos promedio de pago** de los siniestros del **66%**
- **Incremento del 106%** en la **productividad diaria** de los siniestros dictaminados
- **Incremento en el volumen de pagos** de siniestros procesados del **124%** con la misma estructura
- **Reducción del 96%** de las **quejas** asociadas por **tiempos de atención** de siniestros

#### **Operaciones**

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. Algunos de los beneficios son:

- **Mejora del 63%** en los **tiempos de atención** para la **suscripción**
- **Reducción del 75%** en los **tiempos de atención** para los movimientos de **post venta**
- Diseño del modelo de transacciones telefónicas para **mejorar la experiencia del cliente y usuario**

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. Es por esto por lo que hemos decidido continuar con ellos el proyecto **Re-Think 3**, para continuar con las eficiencias y mejoras operativas.

Atentamente



Cristina Rohde Faraudo  
Director General  
Citibanamex Seguros