

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:

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

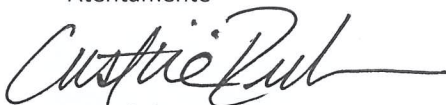
Operaciones e Inversiones

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:

- **Mejora del 80%** en los **tiempos de atención** para la **suscripción**
- **Reducción del 79%** 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**
- **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

Ciudad de México, Diciembre del 2021

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

México, Marzo del 2021

Estimado equipo de **London Consulting Group**:

Citibanamex Seguros es un integrante del Grupo Financiero Citibanamex que desde hace 135 años ofrece en México los mejores productos en crédito, seguros y ahorro.

Como eje fundamental de nuestro **Plan Estratégico 2020**, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto **Re-Think**, en **Citibanamex Seguros** con el objetivo de transformar el modelo de servicio:

- Mejorar la **experiencia del cliente** a través de la reducción de los **tiempos de atención**
- Optimizar los **procesos operativos** internos (**Excelencia Operativa**)
- **Reducir riesgos** en la operación a través de herramientas y **controles efectivos (User Experience)**
- Elevar el **desempeño de los colaboradores** desarrollando sus **competencias**

Operaciones

Se implementó un modelo de suscripción y ejecución de movimientos para los productos con componente de inversión, **simplificando los procesos** y eliminando los retrabajos para **mejorar la experiencia del cliente**:

- **Mejora del 63%** en los **tiempos de atención** para la suscripción del producto PPB a través del diseño de un modelo de suscripción simplificado llamado One Stop
- **Eficiencia del 16% del gasto de estructura** de Operaciones Masivos y Mesa de Asesoría
- **Incremento en los ingresos** de las inversiones de PPB por la reducción en los **tiempos de captación**
- Diseño del modelo de transacciones telefónicas para **mejorar la experiencia del cliente y usuario**
- Diseño del modelo de **ejecución de endosos** para **mejorar** los tiempos de atención

Siniestros

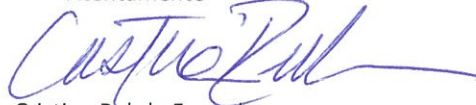
Se diseñó un modelo operativo simplificando los procesos e implementando herramientas y controles más eficientes, logrando una mejor experiencia del cliente y teniendo como beneficios:

- **Reducción del 18% del costo por trámite** de Siniestros Alto Valor y del **39% en Masivos**
- **Mejora** en los **tiempos de atención** para el **pago** de los siniestros de **79% en Alto Valor** y **41% en Masivos**
- **Incremento** en la **productividad diaria** por analista del **47% en Alto Valor** y del **146% en Masivos**

Los **beneficios económicos** proyectados a un año posterior a la conclusión del proyecto representan un **retorno sobre la inversión del 1.5:1**.

La metodología de London Consulting Group, fue un factor clave en el éxito del proyecto; su manera de manejar el cambio, su método de implementación hombro a hombro, y el nivel de compromiso de toda la organización, realmente cambiaron la cultura de trabajo del personal. 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