



Capítulo 05

EXPERIENCIA DE CLIENTES

Estamos al servicio de nuestros clientes las 24 horas del día, durante todo el año. Ellos nos mueven y desafían día a día para innovar. A ellos queremos entregar una experiencia inolvidable y de calidad. Por eso nos preocupamos por los detalles, con énfasis en la amabilidad, la disponibilidad y la agilidad, demostrando nuestra pasión por las personas y el servicio.

Fidelización

A comienzos de 2021 lanzamos nuestro programa de fidelidad Full Copec, que está dirigido a nuestros clientes de tiendas y estaciones de servicio. Este programa busca entregar beneficios a nuestros clientes personas, a través de un sistema de acumulación de puntos, promociones exclusivas y recompensas por cumplir "misiones".

Este programa, además contempla alianzas con programas de otros comercios, como son:

Con el objetivo de mantener informados a nuestros clientes sobre las iniciativas de sostenibilidad de Copec, durante 2021 desarrollamos un newsletter que enviamos mensualmente a los email autorizados por ellos.

CLIENTE USANDO
aplicación Nuevo.

Alianza con Puntos Cencosud

Permite el intercambio de puntos entre ambos programas de fidelización, ampliando las posibilidades de canje de productos y beneficios. Junto a ello, los clientes de la membresía Jumbo Prime tienen un cupón semanal de \$25 de descuento por litro de combustible, pagando con la aplicación Nuevo Copec.

Nueva alianza con LATAM Pass:

Da término al anterior programa Mundo Copec LATAM Pass, que permitía la acumulación directa de millas con el consumo de combustible y compras en tiendas Pronto. El cambio fue efectivo a partir del día 31 de enero de 2022 y el nuevo acuerdo permite la transferencia bilateral de millas LATAM y puntos Full.

Programas TaxiAmigo y Camionero Amigo

Entregan beneficios exclusivos en nuestras estaciones de servicio de todo el país, para taxis y colectivos -inscritos en el Ministerio de Transporte-, así como camioneros en una red de 19 estaciones de servicio de carretera más la red de Pronto.



Digitalización

A FINES DE 2021, MUEVO
contaba con casi dos millones
de clientes registrados.

El camino de la digitalización en Copec para mejorar la experiencia de los clientes y empresas, tuvo grandes avances en 2021.

Seguimos potenciando la App Muevo para entregar más beneficios a nuestros clientes. Pusimos a su disposición el historial de cargas y compras, promociones y cupones, además de integrar el programa de fidelización Full. Incentivamos también su uso como canal de comunicación, promoviendo a través de ella evaluaciones del servicio para lograr información y feedback de los clientes y medir, así, sus grados de satisfacción. Han tenido buena recepción el buscador de estaciones de servicio, con sus precios, el pago y carga en línea y los cupones de descuento en combustibles.

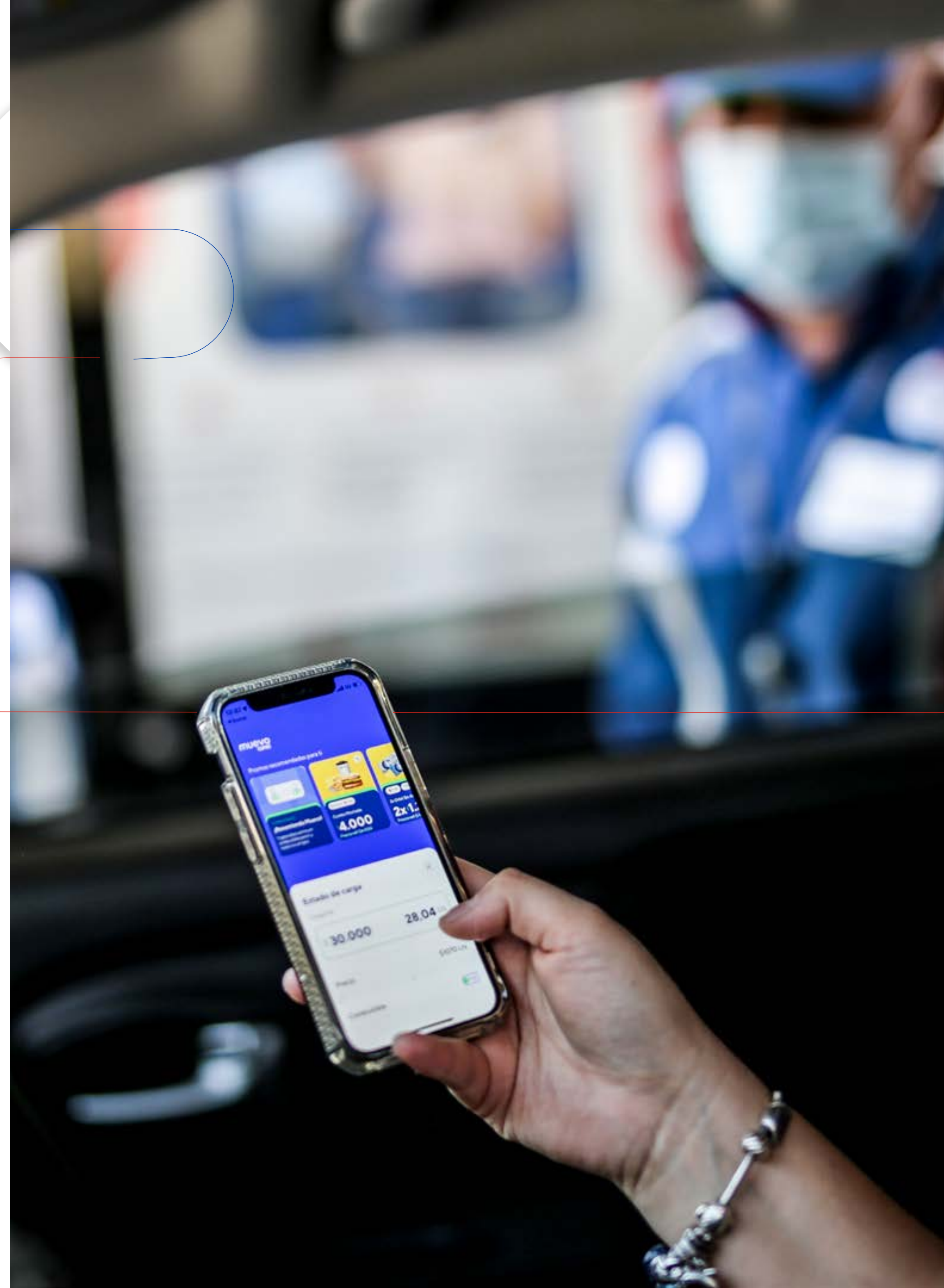
La App Muevo ha continuado con su crecimiento sostenido y al cierre de 2021 contábamos con casi dos millones de clientes registrados, de los cuales más del 50% ha hecho compras con la App, principalmente en carga de combustible y consumo en tiendas Pronto. En diciembre de 2021, un 11% del total de transacciones en combustibles y un 5% de las de tiendas Pronto y Punto fueron realizadas a través de Muevo. Alcanzamos un 92% de satisfacción neta en la encuesta hecha al finalizar la transacción.

Un hito relevante de 2021 fue la puesta en marcha del programa de compensación Mi Huella de Carbono, con el que facilitamos a nuestros clientes la opción de compensar, a través de bonos de carbono, el impacto de su huella, generada por la carga de combustible. A través de la App Muevo nuestros clientes compensan el 50 % de su huella y nosotros aportamos el 50% restante.

En tanto, a través de la App Muevo Empresas, entregamos una solución digital para compañías de distinto tamaño que cuentan con flotas de vehículos. La aplicación entrega funcionalidades diseñadas para un mayor control y flexibilidad, permitiendo el pago sin contacto, con un registro completo que facilita la administración del gasto de combustible. Durante 2021 crecimos 139% en cuentas activas con 17.970 clientes registrados y 335% en volumen de venta. Obtuvimos un 87% de satisfacción neta en la encuesta post transacción.

Nuestra tienda virtual (www.tiendacopec.cl) siguió consolidándose, contando ya con ocho grandes categorías para satisfacer las necesidades de nuestros clientes: libros, moda y accesorios, hogar, temporada verano/invierno, tecnología, viajes y outdoor, movilidad y mascotas. Así durante 2021 superamos los 83.000 pedidos.

Adicionalmente, con el fin de estar más cerca de las personas y acompañarlas en su movimiento, lanzamos a través de la aplicación Spotify, un canal propio de Copec, con siete playlist diferenciadas en temáticas como “Pega y Play”, “¡De Ruta!” o “Lleno de 95”. Cada una de estas listas cuenta con un ícono ilustrado por el reconocido diseñador gráfico Alberto Montt.



Gestión de satisfacción y reclamos

**EN LLÁMAMOS
ESTAMOS 24/7**
disponibles para atender las
consultas de los clientes.

Gestionar los reclamos, sugerencias o consultas de nuestros clientes es una prioridad que está relacionada directamente con su satisfacción y con el cumplimiento de nuestra promesa de ser “primeros en servicio”.

Tenemos distintos canales para poder escuchar a nuestros clientes, tales como contacto telefónico, WhatsApp, formulario web, chat y redes sociales.

Durante 2021 avanzamos hacia la autoatención, con tecnología más avanzada que nos permita dar respuestas más rápidas, en línea y que respondan a las solicitudes de nuestros clientes.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES	2020	2021
Nº de casos ingresados por canal "Llámanos"	84.633	117.000
Nº de reclamos recibidos	59.747	88.764
Nota a las soluciones entregadas	6,3	6,4
Días promedio de solución	7,1	4,0
% de clientes satisfechos con la solución	44%	53%
% de resolución en línea de los reclamos	-	78%

Durante 2021, si bien aumentó el número de reclamos en un 49%, los días promedios de resolución disminuyeron de 7 a 4, incrementando en 20% el porcentaje de clientes satisfechos con la solución.

