



Como hemos trasladado en años anteriores y dada la proximidad del periodo estival, queremos hacer un recordatorio de una serie de pautas que nos ayuden a todos a mantener los niveles de servicio y atención a nuestros clientes.

1. El cliente no podrá atendernos al encontrarse ausente por vacaciones en los próximos 10 días:

- Si NO hemos llegado a hacer una primera visita. Anular siniestro con el motivo siguiente:

- Si hemos visitado, finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado

Importante: Si el cliente desea dejar una cita concertada, daremos la misma y pondremos en comentarios que se trata de una cita a largo plazo por ausencia del cliente.

2. Problemas con el material / previsibles demoras por cierre de suministradores:

A la hora de informar los plazos de espera de materiales, es **muy importante** informar de manera clara y concisa de los plazos de recepción y/o entrega de materiales, con el principal motivo de evitar reclamaciones por parte de nuestros clientes y anticiparnos a ofrecer una alternativa al cliente.

Si hemos localizado el material y el cliente está conforme con el plazo previsto, indiquémoslo. Si no lo está, es fundamental que se informe correctamente para anticiparnos y ofrecerle indemnización.

Si tenemos problemas para la localización del material o de conformidad con un material similar, indicadlo correctamente con el detalle necesario para que nos genere la tarea correspondiente.

En cuanto a los tiempos, algunos consejos:

- **Informar correctamente** al cliente de la situación real. Ejemplo:

“....Tenga en cuenta que, debido a los meses de verano, puede que nos tarden más de lo habitual en servir el material por el cese de la actividad de los suministradores, por lo que se nos retrasaría la reparación. Como alternativa lo que podemos hacer es dar aviso para que le indemnicen por el valor de la

reparación. Lo que Ud. prefiera... Vamos a intentar que esté cuanto antes, pero no podemos comprometernos al depender del suministrador del material...”

- **No facilitar plazos excesivamente justos o de difícil cumplimiento.** Demos siempre unos días de margen y preguntemos siempre al cliente si está dispuesto a esperar. Si no lo está, tenemos que informar a plataforma para pasar a indemnizar al cliente.
- **Priorizar y agilizar situaciones de especial sensibilidad.** Especialmente en casos con averías que afecten a sanitarios en viviendas donde solo se disponga de un baño, vitros de cocina, calas abiertas en zonas de paso, viviendas con personas mayores o de movilidad reducida, con niños...
- **Aprovechar las herramientas actuales.** El cliente al abrir su siniestro recibe un enlace nuestro a través del cual puede acceder a la información de su siniestro y enviaros fotografías. Aprovechemos eso y animemos al cliente a que os las envíe para ser más eficientes en las visitas y agilizar las reparaciones. Esto nos ayudaría en todos los casos y especialmente en los siniestros de loza sanitaria.

*“Para agilizar su caso, nos ayudaría ver fotos del incidente, para ver si podemos tener el material preparado. Puedes subirlas desde el enlace que has recibido por **SMS**”*

Recordamos igualmente dos medidas encaminadas a plasmar correctamente la satisfacción de nuestros clientes:

1. **Hacer siempre un control de calidad antes de finalizar el expediente o durante el mismo.** Siempre tendremos que tener un punto de contacto directo con el asegurado independientemente de la información que llegue de los profesionales que han estado en la vivienda. Es importantísimo asegurarnos que no hay nada mal realizado o pendiente de ejecutar.
2. **Hacer llegar a sus equipos de calle y de oficina que informen al cliente de cómo valorar correctamente si nos quieren recomendar.** Recomendamos indicar algo como lo siguiente:

"si usted quiere valorar positivamente mi servicio, cuando le realicen la encuesta deberá indicar siempre un 9 o 10, el resto no se tiene en cuenta.

Agradecerles de antemano su colaboración en la implantación de estas medidas de cara a contener el stock de expedientes en los meses de verano y que no termine impactando en la satisfacción de nuestros clientes.

Copyright © 2026 AXA Partners Spain, All rights reserved.

