



REVISIÓN MENSUAL MAYO

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

22/05/2026



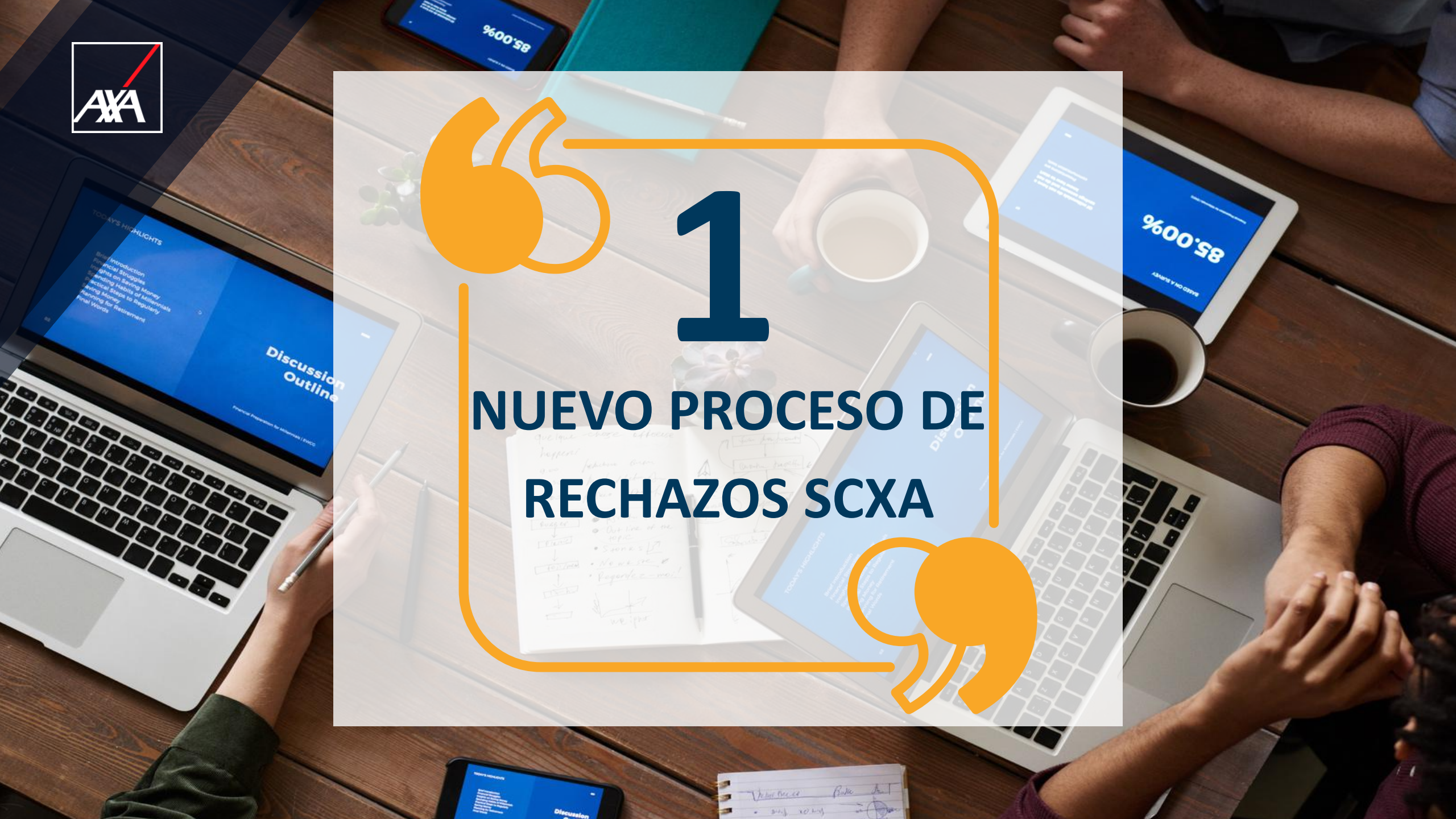
ÍNDICE

1. NUEVO PROCESOS DE RECHAZOS SCXA
2. NPS
3. COD
4. PÍLDORA FORMATIVA





“ 1 ”
**NUEVO PROCESO DE
RECHAZOS SCXA** ”





RECHAZOS SCXA

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y la percepción del servicio, ponemos en marcha un nuevo proceso de gestión cuando exista duda o exclusión de cobertura en los siniestros de SCXA


Este procedimiento busca dar una respuesta inmediata al cliente y ofrecer alternativas de solución en el momento, evitando desplazamientos innecesarios o demoras.

1 - COMUNICACIÓN DE RECHAZO



En todos los casos en los que detecte un caso claro de **NO COBERTURA** (falta de mantenimiento evidente, averías de un tercero causante, defecto constructivo, corrosión, condensaciones, avería de electrodomésticos por uso/desgaste, entre otras) o bien exista duda sobre la cobertura, el reparador **deberá contactar telefónicamente con la plataforma desde la vivienda:**

 Teléfono: **933 263 905**

 Seleccionar la opción correspondiente. **Opción 1:** Segurcaixa - **Opción 1:** Informar de un rechazo o consulta de cobertura





RECHAZOS SCXA

2 - REVISIÓN POR PARTE DE PLATAFORMA

El agente de plataforma atenderá la llamada y revisará la cobertura:

- Confirmará si el siniestro está cubierto o se trata de una exclusión
- Si se confirma la exclusión, consultará con el reparador la posibilidad de realizar la reparación in situ mediante pago directo del cliente (contado).



3 - COMUNICACIÓN AL ASEGURADO

Con el reparador en línea, el agente:

- Contactará con el asegurado y comunicará el rechazo de cobertura
- Ofrecerá la opción de realizar la reparación a su cargo (contado) con el profesional presente



RECHAZOS SCXA

- Si el asegurado acepta la reparación a contado, el agente abrirá un siniestro de contado y le asignará el servicio para la realización del trabajo. El nuevo expediente se abrirá directamente desde IPAS para realizar la asignación inmediata al mismo reparador

IMPORTANTE

- Es **obligatorio** facilitar un presupuesto previo a la realización del trabajo y recoger la conformidad del cliente a los trabajos y precios
- Los precios deberán ser como máximo los correspondientes a la tarifa de precios (baremo)
- No dar presupuesto en los siguientes casos:
 - Defectos de construcción / vicios ocultos
 - Reparaciones en viviendas que no sea la asegurada
 - Pólizas no vigentes
 - Otros casos indicados por tramitación
- Se medirán los casos que seamos capaces de comunicar el rechazo desde la vivienda y ofrecer contado, así como su tasa de conversión.



Adeslas
SegurCaixa



A large, semi-transparent white rectangular graphic is centered over the background. It features a thick orange border that forms a rounded rectangle with a large opening at the top. Inside this border, the number '2' is written in a large, dark blue, sans-serif font. Below the '2', the letters 'NPS' are written in a similar dark blue, sans-serif font. The entire graphic is set against a background of a wooden table with several laptops and tablets. One laptop screen on the left displays a 'Discussion Outline' with bullet points. A tablet on the right shows a blue screen with '85.00%' and 'AXA' below it. In the center, there is a notebook with handwritten notes and a pen.





¿QUE ES EL NPS?



El Net Promoter® Score mide (y compara) la lealtad de los clientes hacia una empresa haciendo una sola pregunta "En relación al servicio de asistencia prestado ¿Con qué probabilidad recomendaría "X SEGURO" a un amigo, familiar o conocido? 0 Nada probable - 10 Muy probable

¿CÓMO SE MIDE?



"En una escala de 0 a 10, donde 0 es que Seguro que no recomendaría, y 10 es Seguro que sí recomendaría... ¿Con que probabilidad recomendaría (NOMBRE SEGURO) a un familiar, amigo?"



DETRACTORES

NEUTRALES

PROMOTORES

$$NPS = \%Promotores - \% Detractores$$



ENCUESTA AL ASEGURADO

ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS SON:

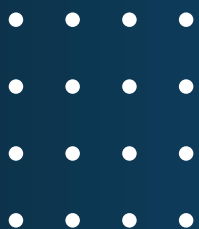
Por favor, ¿puedes confirmar que todos los trabajos de reparación han terminado?

¿Cuál es tu satisfacción con la calidad de la reparación realizada?

¿Cuál es tu satisfacción general con la profesionalidad de los reparadores?

¿Cuál es tu satisfacción con el tiempo total de resolución de su caso?

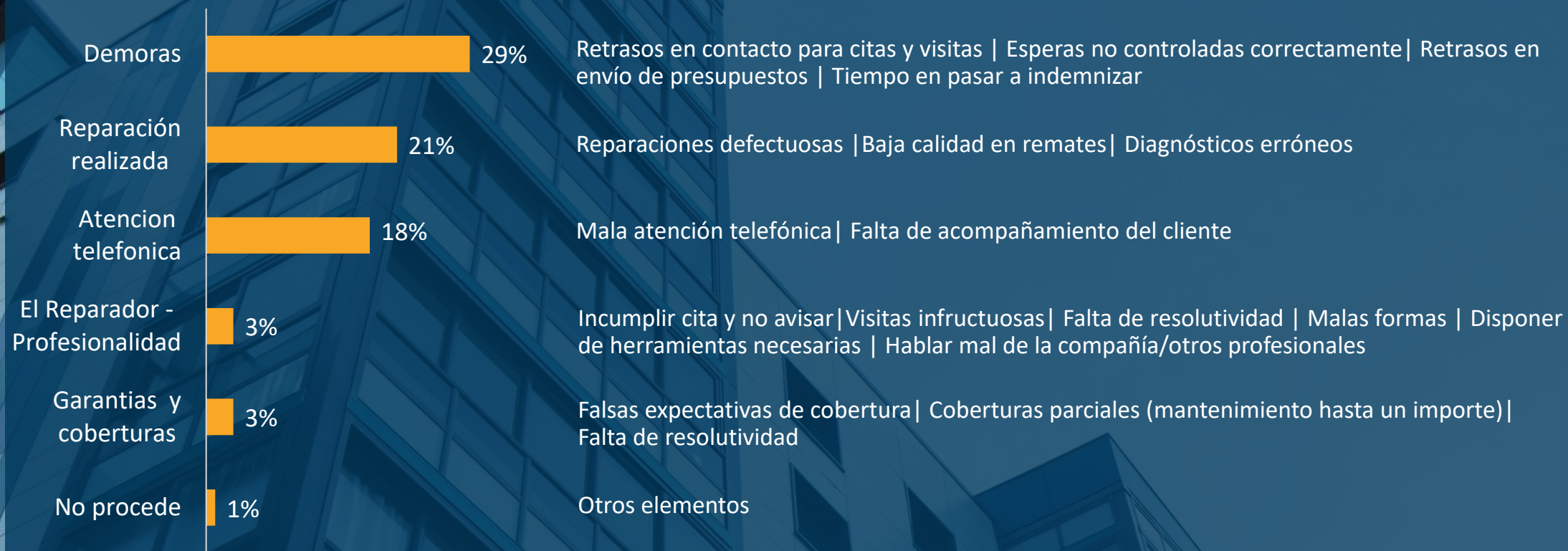
¿Cuál es tu satisfacción con la información recibida durante el proceso?



Adeslas
SegurCaixa



MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN





Grupo NPS	Puntuación NPS	Satisfacción con la asistencia	Comentario	Observaciones
Detractor	0	1	La asistencia nefasta 4 días para arreglar una cisterna El Técnico que me soluciono la avería , un buen profesional	El técnico actúa bien, pero la nota es mala
Detractor	0	1	Porque han tardado más de nueve días para realizar una reparación de media hora, dejándome sin agua en la cisterna durante parte de la Navidad y todo el fin de año	Cuidado con las fechas señaladas
Detractor	5	3	Deberían de estar más atentos para saber si el cliente ha recibido los servicios,	Cuidado con los cierres
Detractor	6	5	Profesionalidad y eficacia añadiendo formalidad en el tiempo establecido	Cliente no sabe que es detractor
Detractor	6	3	La pintura no ha sido correcta, viniendo el pintor sin la pintura adecuada y quedando por pintar una parte.	Reparador no lleva el material
Detractor	5	3	En la atención telefónica de los siniestros y la puntualidad de los técnicos. El operador, a parte de ser una borde y de no tener idea de cómo ayudarme, me dio una fecha. Luego me llamo el técnico (un tercero sin derecho a recibir mi número de teléfono) y cambio la fecha a una semana más tarde. Para llegar una hora tarde el día de la reparación.... Por no mencionar que mi problema era eléctrico y no dejaban de llamarme por qué había pedido "que me cambiasen una lámpara"....	Cliente problemático con mala gestión por nuestra parte
Detractor	0	1	5 meses esperando para la asistencia del siniestro. 11 llamadas realizadas y nadie sabia nada. Sin ningún tipo de información.	Cliente no contactado
Detractor	3	2	Ha sido una pesadilla, un año y cuatro meses para un simple cuarto de baño, dejación total, cada llamada a rga, a contar todo el proceso, desconocimiento total.	Importante llevar una buena gestión de la información del expediente
Detractor	0	2	Es un hotel y tardaron 5 meses en reparar los daños, tuve que cerrar una Habitación en pleno verano, ocasionando pérdidas, con lo cual no son un seguro de confianza y para nada recomendable	Ser más resolutivos con los negocios, tomar decisiones cuanto antes
Detractor	3	3	La reparacion no cubierta por ek seguro ha aido muy cara y tengo serias dudas de que haya solucionado el problema de forma definitiva, lo veremos con el tiempo	En un sin cobertura es difícil tener buena puntuación
Detractor	0	1	Porque mi esposo que está discapacitado le hicisteis quitar el sanitario de loza de la cocina cuando no puede hacer esfuerzos .y casi 1 mes para cambiar la pila lo vi excesivo	Cuidado cómo indicamos las instrucciones en los casos especiales

EJEMPLOS REALES





3 COD


TODAY'S HIGHLIGHTS

- Introduction
- Financial Supplies
- Practical Habits of Millennials
- Practical Habits of Millennials
- Practical Habits of Millennials
- Practical Habits of Millennials
- Practical Habits of Millennials

Discussion Outline

Financial Preparation for Millennials | FIVOC



 BIENVENIDO A TU BIBLIOTECA

Editar

- 1. GESTIÓN DE SINIESTROS
- 2. FACTURACIÓN DE SINIESTROS
- 3. MANTENIMIENTOS Y MANITAS
- 4. MANUALES
 - App Smartphone SIRHO
 - Confirmación origen y daños Autónomos y Empresas.pdf
 - Confirmación origen y daños SAT.pdf
 - Manual asistente virtual E-VA.pdf
 - Protocolo Trato del Reparador 2022 AXA Partners v7.pdf
- 5. COMUNICADOS OFICIALES



FLUJO DE LA INFORMACIÓN

¿El siniestro cuenta con cobertura?:

- Sí, totalmente (Cobertura tanto para el origen como para los daños)
- Sí, parcialmente (Solo tiene cobertura o el origen o los daños)
- No. (Sin cobertura tanto origen como daños)
- No lo sé. (No hemos podido verificar la cobertura del siniestro)

Indique el resultado de su visita (información solo de su gremio):

Indicaremos tanto si hemos hecho una reparación en esa visita como si es necesaria nueva visita del mismo operario

- Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio
- No reparado, requiere nueva visita de su gremio
- Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio
- No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio

¿Se precisa que intervengan otros gremios para la resolución total del siniestro?

Tras la primera visita debemos de indicar todos los gremios que deben actuar en el siniestro para la reparación total de daños.

Aparecerá la opción de todos los gremios posibles y también la opción de indicar NINGUNO

¿El siniestro cuenta con cobertura?	<input type="text"/> SÍ, totalmente (origen y daños) SÍ, parcialmente No No lo sé
Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio)	<input type="text"/> Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio No reparado, requiere nueva visita de su gremio No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio
Informe los gremios (adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro	Albañil , Carpintero <input type="text"/> Search <input type="checkbox"/> Ninguno <input checked="" type="checkbox"/> Albañil <input type="checkbox"/> Antenista <input type="checkbox"/> Camión desatascos <input checked="" type="checkbox"/> Carpintero <input type="checkbox"/> Carpintero metal <input type="checkbox"/> Cerrajero



Indique el resultado de su visita (información solo de su gremio):

1-Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio: Hemos realizado el trabajo correspondiente a este gremio y el asegurado está totalmente atendido o simplemente necesita trabajos de otro gremio distinto.

2-Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio: Hemos reparado, pero no lo hemos finalizado. Debemos volver con ese gremio a visitar para acabar la reparación.

3-No reparado, requiere nueva visita de su gremio: Por alguna razón no hemos podido reparar y tenemos que volver para realizar reparación.

4-No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio: No hay nada que reparar de este gremio, debe actuar otro gremio para reparar el origen o simplemente es que el origen no tenía cobertura y cuando lo repare el asegurado, atenderá los daños con otro gremio.

1. SE HA REPARADO

2. REPARACIÓN DEL A MEDIAS

3 Casos en los que la reparación tenga cobertura pero no podemos reparar ya que no tenemos el material correcto por ejemplo. Sobre todo para **SAT**, Cristaleros, Parquetistas...**NO SE HA REPARADO PERO VAMOS A VOLVER PARA REPARARLO**

4 EL GREMIO ENVIADO NO ES EL CORRECTO PARA REPARAR O EL ORIGEN NO TIENE COBERTURA (LOS DAÑOS SÍ)

Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio)	<input type="text"/>
	<ul style="list-style-type: none">Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremioReparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremioNo reparado, requiere nueva visita de su gremioNo hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio



¿Qué es la gestión de expectativas?

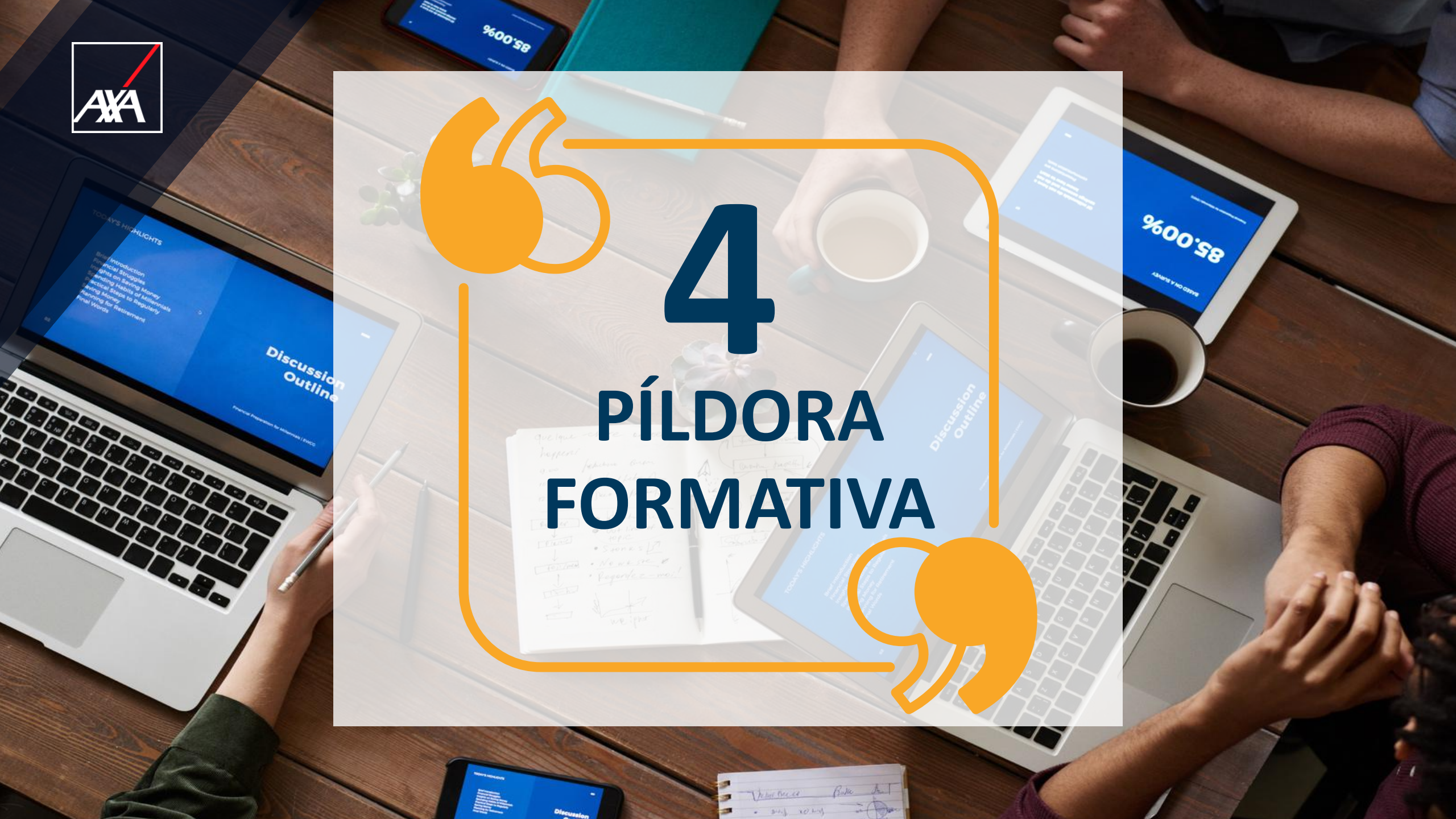


La gestión de expectativas es el proceso de establecer y comunicar metas claras y realistas para alinear la percepción de una persona con la realidad, con el fin de reducir la frustración y la decepción.





“ 4 PÍLDORA FORMATIVA ”

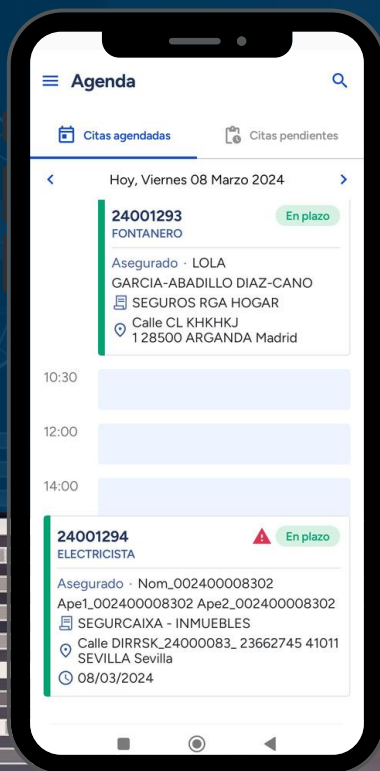




ASPECTOS QUE DEBEMOS REFORZAR



Cumplimiento de citas y puntualidad: Mejorar la gestión de visitas a las viviendas por parte del reparador. Sabemos que hay casos en los que la situación se complica y no podemos llegar a tiempo. La mejor solución es dejar información de lo ocurrido



Información en tiempo real: Recomendamos usar las APP, tanto la nuestra como la de sistemas integrados. Muchas empresas tardan porque tienen que recibir la información del operario a oficina y luego subirla y a veces se pasa de plazo

¡¡¡SI NO TE ATREVES, PRUEBA CON UN SOLO REPARADOR Y NOTARÁS LA DIFERENCIA!!!

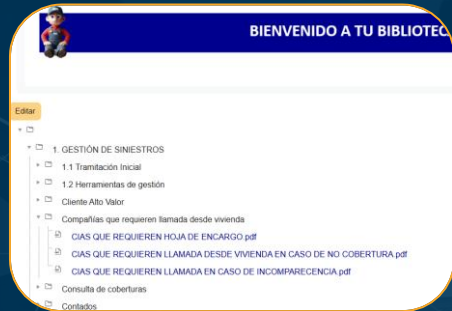




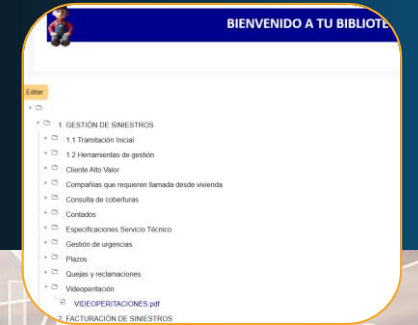
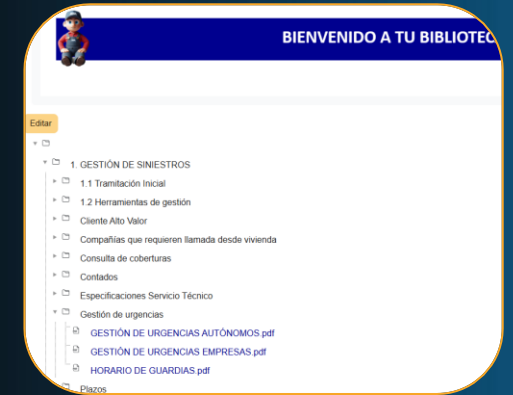
ASPECTOS QUE DEBEMOS REFORZAR



Llamada desde la vivienda en rechazos y ofrecimiento de contados (Segurcaixa). Bajo ratio de llamada de la red hasta la fecha



Importancia del uso de la videoperitación. Hay alguna compañía que no se están realizando correctamente





FAQ



A decorative graphic of 16 orange dots arranged in a 4x4 grid is positioned on the left side of the dark blue overlay.

GRACIAS

22/05/2025