



Comunicado Red de reparadores



AXA Partners España

Estimado/a colaborador/a,


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 un siniestro. Esta operativa será exclusiva para los expedientes de la compañía **SEGURCAIXA**.


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

A continuación, os detallamos el flujo del proceso de forma sencilla:

1. Comunicación de rechazo o duda de cobertura

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

2. Revisión por parte de la 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

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.

Importante:

- Es **obligatorio** facilitar un presupuesto previo a la realización del trabajo y recoger el conforme del cliente a los trabajos y precios
- Los precios deberán ser como máximo los correspondientes a su tarifa de precios
- No dé presupuesto en los siguientes casos:
 - Defectos de construcción / vicios ocultos
 - Reparaciones en viviendas que no sea la asegurada
 - Pólizas no vigentes
 - Otros

Este proceso es muy importante para nuestra compañía cliente, por lo que se nos medirán los casos que seamos capaces de comunicar el rechazo desde la vivienda y ofrecer contado, así como su tasa de conversión. Por ello, agradecemos que hagáis extensiva esta operativa a vuestros equipos de oficina y calle.

Rogamos vuestra colaboración y esfuerzo para seguir este proceso en adelante.

Para cualquier duda adicional, podéis contactar con vuestro gestor de zona.

Muchas gracias por vuestra colaboración.

Un cordial saludo.

Copyright © 2026 AXA Partners Spain, All rights reserved.

