



**WEBINAR**

**PEQUEÑOS PROCEDIMIENTOS**

**ENERO 2025**

**Back Proveedores**

**PRESENTADO POR**

**Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste**

# AGENDA

- 01 **CONTADOS**
- 02 **INFORMACIÓN MATERIALES**
- 03 **IBERDROLA**
- 04 **PROCEDIMIENTO ILOCALIZABLE**





1

CONTADOS

# CARACTERÍSTICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTADO

En los casos de que los expedientes de contado se aperturen como urgentes, el plazo máximo para visitar la vivienda será de 3 horas desde la fecha hora de la asignación.

Todos los trabajos realizados como consecuencia de este tipo de servicio serán por cuenta del asegurado, excepción hecha del coste del desplazamiento, que será asumido por el proveedor.

En caso de no aceptación del presupuesto por parte del asegurado, únicamente será por cuenta de éste, el coste de los trabajos realizados hasta el momento o el coste del diagnóstico de avería.

**Diagnóstico de avería:** podemos cobrar al asegurado un importe para la localización de la propia avería y después presupuestar la reparación de la misma. En tal caso descontaremos el precio del diagnóstico si asegurado acepta el presupuesto final.



# AXA



# CARACTERÍSTICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTADO

Todos los servicios de contados enviados a través de IPAS, deberán ajustarse a las **tarifas de precios vigentes** en cada momento, excepto aquellos trabajos no contemplados en las mismas, que deberán ser facturados por **mano de obra (Tarifa de Contado IPAS) y materiales (PVP)**. Aconsejamos ajustarse a los precios de mercado.

En los **servicios de alto importe se podrá solicitar un 30% del importe al inicio** de los trabajos, un 40 % mediado los mismos y el 30% restante a su finalización. El medio de cobro será a través de transferencia, efectivo o cualquier otro medio de cobro previamente informado y acordado con el cliente.

En cualquier caso, **el proveedor deberá emitir factura a nombre del asegurado**, haciendo constar en la misma que los trabajos tienen un periodo de garantía de doce meses.

Antes de iniciarse los trabajos, el **Asegurado/Cliente tiene derecho a conocer de antemano las condiciones de pago** por los trabajos presupuestados por el proveedor, debiendo dar su consentimiento por escrito.



# VISUALIZACIÓN DEL COBRO

Si vamos a nuestro listado de pagos encontramos que la línea dentro del recuadro rojo se corresponde a un expediente de contado, y tendría el siguiente detalle:

- La columna “**Base Contado**” refleja el importe cobrado por el proveedor en su intervención.
- La columna “**Retorno contado**” indica el importe que resulta de aplicar el % de comisión sobre la base de contado.
- La columna “**Líquido**” aparece ese mismo importe entre paréntesis, indicativo de ir en negativo, es decir, restando del resto de importes que aparecen en el listado y que se corresponden con los ingresos que va a recibir.

**Relación de documentos pagados por transferencia/cheque**

Fecha: 31/05/2022      Cliente:  
CIF/NIF:      Dirección:

Expediente	Sifactura	Importe	Retorno	Comp. Calidad	Pago Diario	Base Contado	Retorno Contado	I.R.P.F	Líquido
0022003015	22IP0000129	62.27 €	9.96 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	52.31 €
0022003017	22IP0000130	124.53 €	19.93 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	104.60 €
0022003036	22IP0000131	467.00 €	74.72 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	392.28 €
0022003016		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	2000.00 €	363.00 €	0.00 €	(363.00 €)
	<b>Total</b>	<b>653.80 €</b>	<b>104.61 €</b>	<b>0.00 €</b>	<b>0.00 €</b>	<b>2000.00 €</b>	<b>363.00 €</b>	<b>0.00 €</b>	<b>186.19 €</b>

**Inter Partner Assistance Servicios Soluciones Inmediatas**  
c/ Tarragona, 161 08014 Barcelona, España - Tel.: +34 93 228 76 00  
Reg. Mercantil de Barcelona, Hoja B-16413, Folio166, Tomo 21067 - N.I.F. A-59625307. Capital Social enteramente suscrito y desembolsado: 1.111.870 Euros

# INFORMACIÓN DEL IMPORTE COBRADO

El importe que se indica en la columna “Base Contado” es el mismo que se ha introducido previamente a través de la WEB/APP, en los apartados que se detallan en las siguientes imágenes:

Crear Comunicación de Asistencia

Tipo comunicación:  
Aclaración Coberturas

Descripción comunicación:

- Aclaración Coberturas
- Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar
- Cobro Franquicia
- Importe facturado sin impuestos**
- Información que NO requiere respuesta del agente
- Información que requiere respuesta del agente
- Solicitud de perito

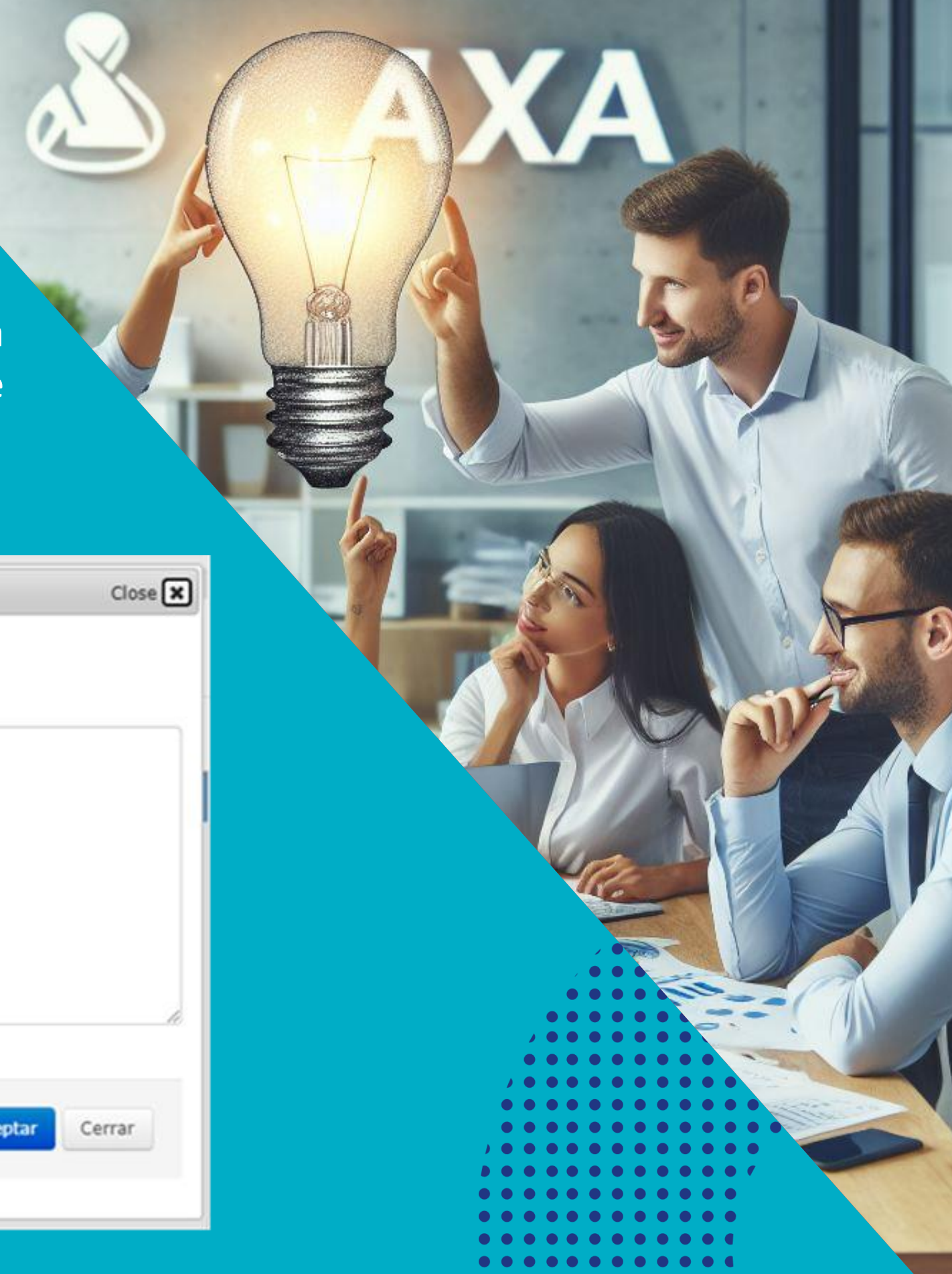
Solicitud de Información

Motivo: [Dropdown menu]

Descripción:

- Aclaración Coberturas
- Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar
- Cobro Franquicia
- Importe facturado sin impuestos**
- Información que NO requiere respuesta del agente
- Información que requiere respuesta del agente
- Solicitud de perito

Acceptar Cerrar





# 2

## INFORMACIÓN MATERIALES



# INFORMACIÓN MATERIAL

## Evitar la espera innecesaria:

Si el material está disponible o ya localizado, coordina directamente una cita futura con el asegurado y evita crear una espera.

## Cuando el material está localizado, pero falta confirmar su fecha de llegada:

- Sólo activa la espera cuando tengas una fecha confirmada.
- Informa al asegurado y registra en el sistema: *"Material localizado. Asegurado informado y conforme. Fecha estimada: \_\_\_\_"*.
- Mientras no tengas esta información, no actives la espera ni programes una cita. En estos casos, el parte se gestionará como pendiente de información y se reclamará diariamente.

## Si no se sabe si el material está disponible:

Sigue el mismo procedimiento que en el punto 2: activa la espera solo cuando tengas confirmación de la fecha estimada de llegada.

## En caso de presupuestos:

Si necesitas preparar un presupuesto y el material aún está en proceso de localización, aplica las pautas del punto 2. Recuerda que, según normativa, el presupuesto debe subirse al sistema en un plazo máximo de 4 días laborables.

## En caso de material ILOCALIZABLE:

- Si el asegurado **SI** está de acuerdo con el material **SIMILAR** a existente. Ponemos la espera de material con: *"Material localizado, asegurado informado/conforme y fecha estimada de llegada: \_\_\_\_"* o ponemos **la cita directamente** con la **comunicación que NO requiere respuesta**: asegurado conforme con material similar a existe y los datos del material/foto.
- Si el asegurado **NO** está de acuerdo con material similar: Ponemos la Espera d materiales: **Material ILOCALIZABLE** y nos mantenemos a la espera de tramitación IPAS.





3

IBERDROLA

# IBERDROLA

## PROCEDIMIENTO DE CIERRE AL NO TENER PRECIO DE MATERIAL

- Si no tenemos precio material en el plazo de 48h:
  1. Se cierra como (con cobertura// NO están los trabajos finalizados//asegurado solicita indemnización.
  2. Se indemniza por auto facturación
  3. Se indica importe en aparato eléctrico (sustitución), tiene que coincidir con el importe de auto facturación indicado, material, M.O e IVA incluido.
  4. Se factura la visita con el epígrafe "siniestro sin cobertura".

## Información adicional

- No hay placa de características, se indica en aparato eléctrico, en antigüedad se pone 99 años, se envía presupuesto por auto facturación de presupuesto a nuevo con línea de aparato nuevo y otra línea con mano de obra, y el cierre sin cobertura.
- Esto es para el contrato REPAIR&CARE y solo cubre el desplazamiento y 1ª visita y cada proveedor tiene un documento con su tarifa asociada. Si asegurado quiere contado por algún (algo) sin cobertura: Se llama previamente a la compañía y se puede presupuestar, lo no cubierto se lo presupuestáis vosotros y a nosotros nos facturáis la tarifa plana, visitamos, facturamos el coste mínimo y el presupuesto lo lleváis por fuera, cerráis con cobertura y todo finalizado. Solo enviáis una nota en el cierre de pasar ppto. a cargo de asegurado, IMPORTANTE se cierra en el mismo día.





# 4

## PROCEDIMIENTO ILOCALIZABLE

# ILOCALIZABLE

## PROCEDIMIENTO ILOCALIZABLE

**1º DÍA:** Configuramos espera de asegurado ilocalizable, informando de intentos y franjas horarias.

**2º DÍA:** Utilizamos chat bot, otras consultas y pedimos teléfonos de contacto, en los contratos sin chat bot lo solicitamos por información que requiere respuesta.

**3º DÍA:** Seguimos intentando contacto, si no localizamos, anulamos expediente como “asegurado repara de forma particular/ilocalizable/no tiene disponibilidad





**GRACIAS**