



WEBINAR

CIERRES SERGURCAIXA

MARZO 2025
Back Proveedores



Presentado por:
Alberto Yuste



AGENDA

- 01 ANULACIONES VS CIERRE
- 02 PLAZOS DE CIERRE
- 03 CONSEJOS
- 04 EJEMPLO DE CIERRES INCORRECTOS





1

ANULACIONES VS CIERRE



ANULACIONES VS CIERRE

Anular Servicio

Motivo

- Saturación de trabajos
- No es su zona de actuación
- Asegurado no requiere servicio
- Proveedor no dispone de gremio
- Asegurado Sigue indemnización o Sigue intervención pericial
- Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad
- Ya interviene otra empresa

Aceptar Cerrar



EL PASO DE UNO A OTRO
LO MARCA LA
CONFIRMACIÓN DE LA
CITA

SI TIENE COBERTURA/ SI TODOS LOS TRABAJOS DEL SINIESTRO ESTÁN REALIZADOS

NO TIENE COBERTURA

PARCIALMENTE, NO CUBIERTO ORIGEN, PERO SI DAÑOS. TENEMOS DOS OPCIONES:

SI TODO FINALIZADO (Hemos atendido daños y no queda nada pendiente)

NO QUEDAN TRABAJOS PENDIENTES

Finalizar Servicio

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí

No

Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí

No

Aceptar Cerrar

Finalizar Servicio

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí

No

Parcialmente

Aceptar Cerrar

Finalizar servicio

En caso de no haber más trabajos, seleccione motivo de cierre

MOTIVO

Selecciona una opción

- Reparación Finalizada
- Siniestro Sin Cobertura
- Asegurado/Perjudicado Sigue indemnización
- Cierre pendiente de Asegurado/Perjudicado

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí

No

» Seleccione una opción

- No, asegurado/perjudicado solicita indemnización
- No, trabajos pendientes de otro gremio
- No, trabajos pendientes de asegurado/perjudicado
- No, Asegurado no podrá atender en los próximos 21 días

Aceptar Cerrar



2

PLAZOS DE CIERRE

PLAZOS DE CIERRE

| SUPUESTOS DE CIERRE RED | PLAZO | ACCIONES A REALIZAR |
|---|--------------------|---|
| Asegurado tiene que reparar origen | 7 Días | <p>A los 7 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro</p> <p>A los 7 días → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado</p> |
| Localizar asegurado/perjudicado | 10 Días | <p>A los 10 días SIN localizar al cliente → Si NO hemos visitado: Anular siniestro (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)</p> <p>A los 10 días SIN localizar al cliente → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado) (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)</p> |
| Asegurado de vacaciones / Segundas residencias | 10 Días | <p>Si el asegurado estará de vacaciones o no estará en la 2^a residencia + 10 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro</p> <p>Si el asegurado estará de vacaciones o no estará en la 2^a residencia + 10 días → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)</p> |
| Pendiente de decisión de Aseg/Perj.: Indemnización, estética... | 7 Días | <p>Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa → Si NO hemos visitado: Anular siniestro</p> <p>Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)</p> |
| Pendiente de Compañía / IPAS | No se puede cerrar | Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros. |
| Pendiente de Perito | No se puede cerrar | Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros. |
| Pendiente de secado | 45 Días | Cuando no se puede hacer nada hasta dentro de mes y medio → Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado) |
| Pendiente de mejora de tiempo (Tejados tras reparación puntual) | 45 Días | Cuando no se puede hacer nada hasta dentro de mes y medio → Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado) |





3

CONSEJOS

CONSEJOS PARA EVITAR CIERRES INCORRECTOS

- **Cuando no sabemos si va a cubrir trabajos de otro gremio**, pero nosotros ya hemos terminado nuestros trabajos, debemos cerrar “pte de otro gremio” detallando en el informe de la visita o por información que no requiere respuesta los trabajos que quedan pendientes y cualquier aclaración necesaria sobre ellos.
- **Evitar cerrar sin cobertura**, aunque creamos que no tiene cobertura. Es mejor utilizar el asistente virtual para verificarlo ya que hay muchas excepciones según las diferentes pólizas. Otra opción es llamar desde vivienda. De esta manera podremos atender servicios que inicialmente no creíamos poder atender, ahorrando mucho tiempo y una segunda visita.
- **No cerrar expedientes si estamos pendiente de instrucciones** ya que no hay plazo de cierre establecido si estamos pendiente de que nos den alguna indicación, debemos esperar a la instrucción. En caso de larga espera podemos informar a gestor de red.
- Cuando tenemos que **asignar a un gremio especial** como camión cuba y localizador (en caso de que nosotros tengamos ese gremio) debemos informar a tramitación para que lo asignen sin realizar cierre por nuestra parte.



CONSEJOS PARA EVITAR CIERRES INCORRECTOS

- Importante recordar que **si nos quitan la espera de pte de instrucciones** no debemos cerrar. Debemos enviar el caso a gestor de red y seguir su indicación, aunque permanezca con el “punto rojo”.
- **Para hacer un cierre SI/SI** nos debemos preguntar si los trabajos tienen cobertura y si NO queda ningún trabajo por realizar, sea del gremio que sea. Eso nos orientará para hacer el cierre.
- **Las reparaciones puntuales o reparaciones por deferencia** se suelen realizar porque el siniestro no tiene cobertura por lo que cuidado con cerrarlos con cerrar SI/SI. Si la garantía como tal no tiene cobertura, el siniestro debemos cerrarlo como “sin cobertura”
- Cuidado con cerrar a causa de que el asegurado no nos puede atender y cerramos como SI/SI. Esto es incorrecto ya que le va a llegar encuesta al asegurado preguntando por los trabajos realizados. Debemos cerrar como asegurado no nos puede atender.





4

EJEMPLOS DE CIERRES INCORRECTOS

EJEMPLOS CIERRES

Cierre

Flexo roto del agua caliente de grifería cocina No se reportan. Se ha mojado mueble de cocina, pero no se aprecian daños Compañía da cobertura. Desmontamos grifo, cambiamos flexo, comprobamos y ok.

Resultado de la visita :) Acudimos a domicilio y verificamos que el asiento está correcto la rotura es por las bisagras. Tramitación indica: Por el servicio de mantenimiento tiene cobertura el ajuste de las bisagras de la tapa del inodoro únicamente, por la garantía de roturas tiene cubierta la sustitución de la tapa. No terminamos de entender qué es lo que se necesita, rogamos nos lo aclaren Gracias.

Proveedor sin decir nada finaliza expediente y ese mismo día llama a tramitación e indica: Nos indica que tiene las bisagras rotas, pero dichas bisagras no se encuentran están descatalogadas y habría que cambiar la tapa entera, se le indica que manden valoración para solicitar indemnización

Persianista: Llegamos a domicilio y vemos que una ventana del baño tiene la cuerda rota pero para cambiar la cuerda necesito abrir el cajón y resulta de que la ventana está más baja que el cajón no puedo acceder al cajón

| |
|--|
| » ¿El siniestro tiene cobertura? |
| * Sí |
| » ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados? |
| * Sí |

| |
|--|
| » ¿El siniestro tiene cobertura? |
| * Sí |
| » ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados? |
| * Sí |

| |
|--|
| » ¿El siniestro tiene cobertura? |
| * Sí |
| » ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados? |
| * Sí |

Error

Se hace control de calidad y nos indican que hay daños en puertas, muebles.. Obligando a reapertura y asignación carpintero

Se cierra sin confirmar la cobertura con todo finalizado

Asegurado localizado, informo de la no cobertura ya que no sería una pequeña reparación, explico que se tendría que desmontar el premarco para poder reparar, conforme.

EJEMPLOS CIERRES

Cierre

Resultado de la visita : (VISITADO Y NO REPARADO, REQUIERE VALORACIÓN)cambio de motor de pulsador.

Resultado de la visita : (VISITADO Y REPARADO TOTALMENTE)se compr

Trabajos realizados: Hay daños en dos juegos de galces completos

» ¿El siniestro tiene cobertura?
* Sí

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?
* Sí

» ¿El siniestro tiene cobertura?
* Sí

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?
* Sí

» ¿El siniestro tiene cobertura?
* Sí

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?
* Sí

Error

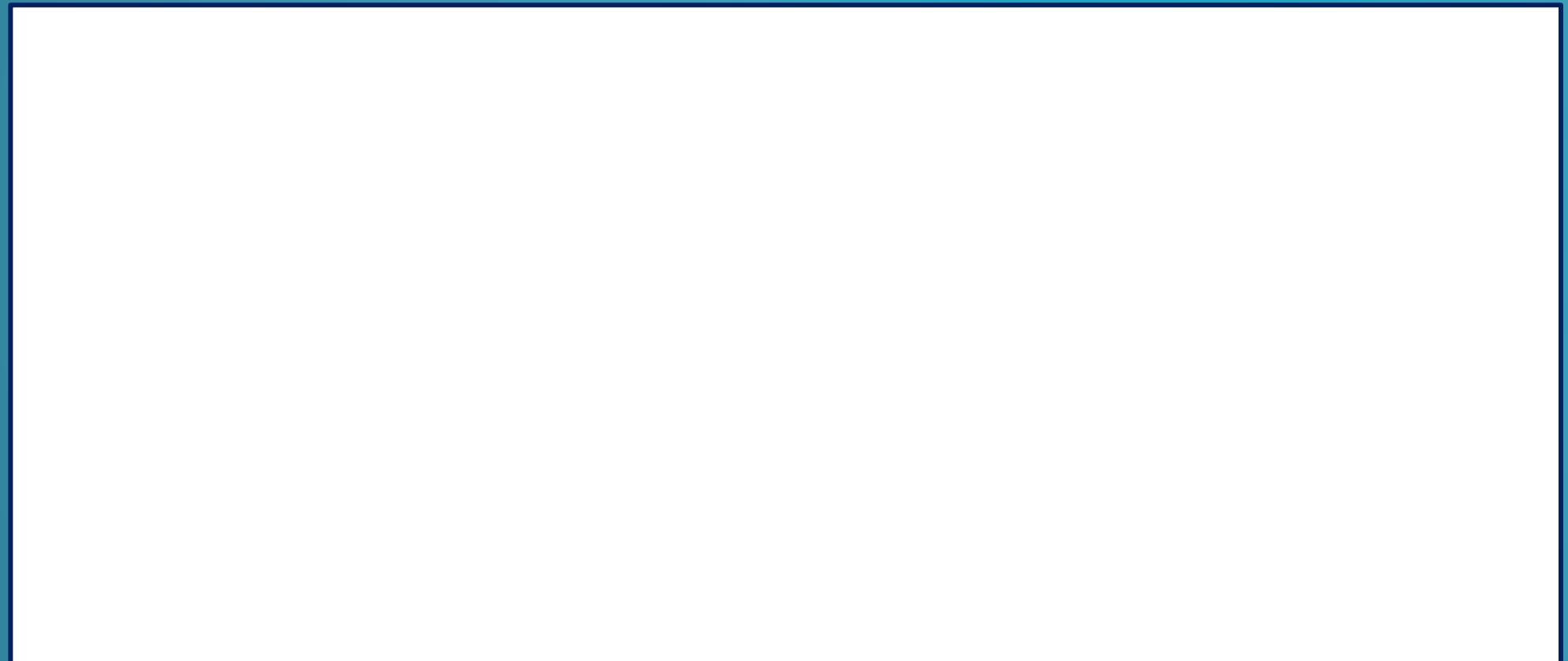
Llama Sandra mujer de asegurado e indica que no han arreglado la persiana, me dice que no han cambiado el motor.

Expediente que nos llega por informe de calidad de SCXA, revisado no se detecta motivo de insatisfacción , se contacta con asegurado para indagación, Sr Pablo indica que no se reparó nada, el operario le indicó que el cortocircuito era provocado por el propio aire acondicionado, se desconectó y cesó el problema, tiene pendiente ir al SAT del aire. Indicó dejó registro, agradece llamada.

Adjuntamos PTO de los trabajos pendientes en vivienda asegurada para que se le indemnice a la asegurada por dichos trabajos. Atte Trabajos realizados: Hay daños en dos juegos de galces completos

FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS