



0111100110110001001

WEBINAR

DKV

DIRECT SEGUROS

Abril 2025
Back Proveedores

Presentado por:
Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste



011100110110001001

NUEVOS CONTRATOS





011100110110001001

1

DKV



INTRODUCCIÓN

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011



FECHA DE INICIO

31 DE DICIEMBRE DE 2024

TARIFA QUE APLICA

TARIFA AXA PARTNERS 2023, vigente para los clientes SEGURCAIXA, MUTUA MADRILEÑA, ERGO Y LDA GIS

TELÉFONO DE CONTACTO

93.496.83.41 OPCIÓN 1 DKV

PROVINCIAS CON SERVICIOS

NIVEL NACIONAL



INTRODUCCIÓN

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011



- **Gestión integra del siniestros**
- **Todos los siniestros que se abren por gestión tienen cobertura, a priori por póliza**
- **Se puede indemnizar en los casos correspondientes (no dar garantía de los trabajos, no existir repuesto...)**
- **Tiene vitrochange**
- **Si hay un segundo origen tiene que llamar asegurado a DKV**
- **Mismos plazos que el resto de las compañías**



PARTICULARIDADES DE GESTIÓN



- **3 tipos de expedientes:**
 - Gestión
 - Manitas/Servicio reparación electrodomésticos: Un expediente anual por póliza, (cuadro manitas)
 - Emergencias: 3 horas para restablecimiento de luz agua y apertura de apertura de puerta
- **Autonomía de 700€ i.i (Daños agua y eléctricos)**
- **Atascos solo se cubren en ciertas pólizas, si vamos por daños agua consultar**
- **No hay chat bot**
- **Especial atención al cierre sin cobertura en los casos que esta cubierto o que se indemniza**





PARTICULARIDADES DE GESTIÓN

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011



SERV. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS.	CONDICIONES GENERALES	INCLUYE:	Averías mecánicas y/o eléctricas. Un servicio por anualidad
		CONDICIONES:	E.A. asume el desplazamiento o transporte (I/V). Todos los trabajos tendrán una garantía de 6 meses. COBERTURA: Hasta 7 años del aparato, a partir de que finalice la garantía. CARENCIA: Mientras dure la garantía, o seguros complementarios.
	ELECTRODOMÉSTICOS		Frigo, lavadora, lavavajillas, televisor, secadora.

ASISTENCIA HOGAR: SERV. EMERGENCIA:	CONEXIÓN:	SERV. PARTICULARES	Interpartner asumirá siempre el desplazamiento del prof. para servicios particulares.
	CERRAJERÍA URGENTE:	Envío de cerrajero en plazo máx. de 3h. para facilitar el acceso o salida de la vivienda.	
	ELECTRICIDAD URGENTE:	Restablecimiento de luz con reparación puntual en toda o parte de la vivienda.	
	FONTANERÍA URGENTE:	Restablecimiento de agua con reparación puntual si esta sin agua en toda la vivienda	



PARTICULARIDADES DE GESTIÓN

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011



MANITAS

CONDICIONES GENERALES		INCLUYE:	1 intervención por anualidad de seguro. DESPLAZAMIENTO + 3H. DE MANO DE OBRA. Los servicios se prestarán de Lunes a viernes de 09-19h. (excepto festivos). Todos los trabajos tendrán una garantía de 6 meses.
SERVICIOS INCLUIDOS:	INCLUYE:	COLGAR	Cuadros, cortinas, barras armario, baldas, soportes ducha, termos (SIN MODIF, ELÉCTRICA),
		PUERTAS, VENTANAS:	Acondicionamiento y mantenimiento...(cambiar manetas, poner burletes, silicona...)
		PERSIANAS:	Arreglo e instalación (no parte eléctrica).
		MUEBLES:	Cambio de bisagras, tiradores, muelles,
		MONTAJE:	Muebles tipo kit.
		ELECTRICIDAD:	Cambio de embellecedores, interruptores, bombillas y similares, instalación de lámparas y similares,
		ALBAÑIL	Tapajuntas, esquineros, tapar agujero taladro (no alicatado).
		AGUA:	Ajuste de grifos sueltos, zapatas... Purgado de radiadores. Sellado con silicona (filtraciones). Cambio mecanismo de cisternas
	EXCLUYE:	COLGAR	
		PUERTAS, VENTANAS:	Instalación o cambio de cristal, cerraduras , rozaduras, cepillados
		PERSIANAS:	Instalación o reparación de mecanismos eléctricos. Reparación de persianas de comercios o similares.
		MUEBLES:	
		MONTAJE:	
		ELECTRICIDAD:	La instalación de lámparas, vitros, u otros que sobrelleve realizar nueva instalación o mejoras. Esos trabajos serán a cargo del asegurado. El propio material a instalar.
		ALBAÑIL	Instalación de zócalos, Dar lechadas o tapado de calas.
		AGUA:	Limpieza de filtros en instalaciones y aparatos.



PARTICULARIDADES DE GESTIÓN



- **Roturas (cristales, mármoles, loza): no hay estética. Solo presupuestar la zona rota de la encimera, no toda la encimera.**
 - **Cerrajería: En la descripción tiene que venir si se necesita denuncia o no, la apertura de puerta se hace por emergencia y el cambio de cerradura se abre gestión.**
 - **Las anulaciones por no localizar al asegurado, todas las llamadas a asegurados que se registren deben ser reales ya que las ve compañía**
 - **Compañía esta muy encima, ve todo lo que escriben los reparadores**





2 DIRECT SEGUROS

Back Proveedores



INTRODUCCIÓN



FECHA DE INICIO: 23 ENERO 2025

TARIFA QUE APLICA: TARIFA AXA PARTNERS 2023, vigente para los clientes SEGURCAIXA, MUTUA MADRILEÑA, ERGO Y LDA GIS

TELÉFONO DE CONTACTO: 93.496.83.41 OPCIÓN 6 DIRECT SEGUROS

PROVINCIAS CON SERVICIOS: NIVEL NACIONAL

0001 11 0111 110 01111101111
1 10 0 1010 0111





INTRODUCCIÓN

0001 11 0111 110 01111101111
1 10 0 1010 0111



- **Contratación de póliza 100% online**
- **Pólizas modulares: daños agua, fenómenos atmosféricos... hay 3 tipos de pack y se pueden contratar garantías sueltas, esto hace que siempre en la apertura del siniestro se tenga filtrar bien**
- **Las mayorías de pólizas tienen condicionante AXA calidad, (100% reparables, no se indemnizan) a no ser que no demos garantía, daños previos...**
- **Daños agua: Gran parte de las pólizas para que tenga cobertura tiene que haber daños y las que tengan contratada averías sin daños solo hasta 150€.**
- **Mismos plazos que el resto de las compañías**



PARTICULARIDADES DE GESTIÓN

0001 11 0111 110 01111101111
1 10 0 1010 0111



- **Daños agua:**
 - Si no tiene daños siempre hay que consultar a menos que se escriba previamente, no retirarse.
 - No tiene chat bot, si se puede reparar hay que llamar desde vivienda
 - Atascos: Siempre verificar si hay daños, si el atasco no tiene daños, tiene que tener contratado avería sin daños. Cuidado con los que entren por daños agua y sean atascos, verificar que haya daños.
 - Latiguillos y llave de paso si tiene cobertura, pero si no tiene daños siempre hay que aplicar el protocolo avería sin daños.
 - Si el siniestro sin cobertura es clarísimo, retirarnos sin llamar y cerrar expediente.
- **Roturas:**
 - Cristales: Tienen límite de cobertura de 1000€ generalmente, hay que consultarla, pero es muy común que solo pueda dar asegurado 1 siniestro al año de cristales, si te dicen más de una rotura de un cristal por distinto siniestro, consultar cobertura.
 - Loza sanitaria / piedras naturales: Todo tipo de material y si no existe se puede poner similar calidad.
 - Metacrilato



PARTICULARIDADES DE GESTIÓN

○ Cerrajería

- Robos, solicitar la denuncia, no queda cubierto el extravío o perdida de llaves. Los límites para cambio de cerradura son de 300€ i.i

○ Servicio técnico:

- Cubre aparato eléctrico hasta 10 años,
- Hay pólizas que tienen contratado el servicio de 3 horas y 300€ de material para reparaciones de cualquier electrodoméstico.
- Evitar la indemnización por plazo de llegada de material si asegurado conforme siempre esperamos y montamos.

○ Emergencia:

- 3 horas cubiertas y material a cargo de asegurado, dar luz apertura o dar agua. No debería ocurrir que se atienda emergencia y luego se abra gestión porque aquí abrimos nosotros estos servicios





PARTICULARIDADES DE GESTIÓN

○ Manitas

Qué le cubre:

La Entidad Aseguradora pone a su disposición un servicio de bricolaje en la vivienda asegurada. Los trabajos incluidos en este servicio son:

- Sellado de juntas deterioradas de su bañera que ocasionen humedades por filtraciones en paredes contiguas.
- Sustitución de grifos, llaves de paso de radiadores y mecanismos de cisterna.
- Colocación y sustitución de lámparas y apliques de techo y pared.
- Montaje de muebles kit y estanterías.
- Fijación de elementos a paredes, tales como cuadros o espejos
- Colocación de accesorios de baño y cocina.
- Instalación de cortinas, visillos, estores.
- Sustitución de enchufes o interruptores de luz por otros diferentes (sin cambios de ubicación)
- Para primera instalación, puesta en marcha, conectividades y configuración del equipamiento tecnológico, TDT, DVD, Cámara Digital, Home Cinema, Video Digital, Ordenadores, TV y Vídeo, Consolas.
- Reparación de persianas enrollables sin mecanismo eléctrico.

0001 11 0111 110 01111101111
1 10 0 1010 0111



011100110110001001

En caso de estar en vivienda y exceder las 2 horas, llamar a compañía y consultar si ha gastado el otro bricolaje.

Este servicio incluye:

- O los gastos de desplazamiento de 2 visitas por anualidad de seguro de 2 horas de mano de obra gratis cada una.
- O los gastos de desplazamiento de 1 visita por anualidad de seguro de 4 horas de mano de obra gratis.
- El asegurado deberá hacerse cargo de los materiales empleados y en su caso, del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir.
- El servicio será prestado por la red de profesionales de la Entidad Aseguradora de lunes a viernes en horario de 9 a 22 horas

FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS

Back Proveedores