



0111100110110001001

WEBINAR

SEGURCAIXA

Y

CAMPAÑA VERANO

Junio 2025
Back Proveedores

Presentado por:
Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste



AGENDA

- 1 CAMPAÑA DE VERANO**
- 2 RECHAZO EN DOMICILIO**
- 3 PROCEDIMIENTOS SEGURCAIXA**
- 4 ARBOL 1º VISITA**



1

CAMPAÑA VERANO



CAMPAÑA DE VERANO

1. El cliente no podrá atendernos al encontrarse ausente por vacaciones en los próximos 10 días

- Si no hemos llegado a hacer una primera visita. Anular siniestro con el motivo: Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad
- Si hemos visitado, finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado

2. Problemas con el material / previsibles demoras por cierre de suministradores

Es muy importante informar de manera clara y concisa de los plazos de recepción y/o entrega de materiales. Si hemos localizado el material y el cliente está conforme con el plazo previsto, indiquémoslo. Si no lo está, es fundamental que se informe correctamente para anticiparnos y ofrecerle indemnización

Información de Materiales [Close]

¿Material localizable? Si

¿Cliente informado y conforme con el plazo? Si

Persona a la que se ha informado: Asegurado

Fecha de recepción: 19/06/2025 12:00 - 14:00

Descripción y valoración:
Cliente informado y conforme con el plazo de recepción de la encimera.

restan 179 caracteres... máximo permitido: 250.

Información de Materiales [Close]

¿Material localizable? Si

¿Cliente informado y conforme con el plazo? No

Fecha de recepción: 03/08/2025 12:00 - 14:00

Descripción y valoración:
Cliente, esposa del asegurado, no está conforme con el plazo de un mes de recepción del parque

restan 156 caracteres... máximo permitido: 250.

Nos genera una tarea para llamar al cliente y hacer propuesta de indemnización

Detallar la información del caso



CAMPAÑA DE VERANO

Si tenemos problemas para la localización del material o de conformidad con un material similar, indicarlo correctamente con el detalle necesario para que nos genere la tarea correspondiente

The image displays three sequential screenshots of a web form titled "Información de Materiales". Each screenshot shows a different configuration of the form fields, illustrating how to input data to generate a task.

- First Screenshot:** The "¿Material localizable?" field is set to "Material similar". The "¿Cliente informado y conforme con el plazo?" field is set to "Si". The "Persona a la que se ha informado" field is set to "Asegurado". The "Fecha de recepción" is "11/06/2025" at "12:00 - 14:00". The "Descripción y valoración:" field contains the text: "Cliente, esposa del asegurado, no está conforme con el plazo de un mes de recepción del parque". A green "OK!!" label is visible next to the form.
- Second Screenshot:** The "¿Material localizable?" field is set to "Material similar". The "¿Cliente informado y conforme con el plazo?" field is set to "No". The "Fecha de recepción" is "03/08/2025" at "12:00 - 14:00". The "Descripción y valoración:" field contains the text: "Cliente no se muestra conforme con la propuesta de material realizada". A status bar at the bottom indicates "restan 181 caracteres... máximo permitido: 250".
- Third Screenshot:** The "¿Material localizable?" field is set to "No". The "Fecha de recepción" is "03/08/2025" at "12:00 - 14:00". The "Descripción y valoración:" field contains the text: "El material necesario está obsoleto y el cliente no acepta uno similar". A status bar at the bottom indicates "restan 180 caracteres... máximo permitido: 250".

Each form has "Guardar" and "Cerrar" buttons at the bottom right.

Nos genera una tarea para llamar al cliente y ofrecer indemnización



CAMPAÑA DE VERANO

CONSEJOS TIEMPOS

- **Informar correctamente** al cliente de la situación real
- **No facilitar plazos excesivamente justos o de difícil cumplimiento.** Demos siempre unos días de margen y preguntemos siempre al cliente si está dispuesto a esperar. Si no lo está, indemnizamos.
- **Priorizar y agilizar situaciones de especial sensibilidad.** Especialmente en casos con averías que afecten a sanitarios en viviendas donde solo se disponga de un baño, vitros de cocina, calas abiertas en zonas de paso, viviendas con personas mayores o de movilidad reducida, con niños...
- **Aprovechar las herramientas actuales.** El cliente al abrir su siniestro recibe un enlace nuestro a través del cual puede acceder a la información de su siniestro y enviaros fotografías. Aprovechemos eso y animemos al cliente a que os las envíe para ser más eficientes en las visitas y agilizar las reparaciones. Esto nos ayudaría en todos los casos y especialmente en los siniestros de loza sanitaria.
“Para agilizar su caso, nos ayudaría ver fotos del incidente, para ver si podemos tener el material preparado. Puedes subirlas desde el enlace que has recibido por SMS”



CAMPAÑA DE VERANO

Dos medidas encaminadas a plasmar correctamente la satisfacción de nuestros clientes:

- ☐ Hacer siempre un control de calidad antes de finalizar el expediente o durante el mismo.
- ☐ Hacer llegar a los equipos de calle y de oficina que informen al cliente de cómo valorar correctamente si nos quieren recomendar. Recomendamos indicar algo como lo siguiente:

"si usted quiere valorar positivamente mi servicio, cuando le realicen la encuesta deberá indicar siempre un 9 o 10, el resto no se tiene en cuenta"



2

RECHAZO EN DOMICILIO



RECHAZO EN DOMICILIO

SEGURCAIXA

1. VERIFICAMOS RECHAZO EN CUADRO DE COBERTURAS
2. UTILIZACIÓN DE CHAT BOT (ASISTENTE VIRTUAL)
3. UNA VEZ CLARO EL RECHAZO, LLAMAR A COMPAÑÍA PARA INFORMAR DEL MISMO DESDE VIVIENDA
4. CIERRE DEL EXPEDIENTE

Finalizar Servicio

Close

Motivo

Siniestro Sin Cobertura

Comentarios

Avisamos a IPAS de la no cobertura de grifo

Aceptar

Cerrar



3

PROCEDIMIENTOS SEGURCAIXA

Back Proveedores



CLIENTE ALTO VALOR

PROCEDIMIENTO GESTIÓN

1 Llamar a Cia. e informar siniestros sin cobertura

2 Si la reparación es inferior a 100€ + IVA procedemos a reparar

3 Envías una comunicación: "COBERTURA EXCEPCIONAL"

4 Se Cierra expediente como: SIN COBERTURA

PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN

1 Facturamos ep. 200,300,400.. Primera intervención sin reparación

2 Los trabajos de cliente de alto valor se facturan por el epígrafe según el trabajo realizado

3 En un único albaran facturamos los trabajos de cliente alto valor + visita



CLIENTE ALTO VALOR

44 COMUNICACIONES DE
"COBERTURA EXCEPCIONAL"

COMUNICACIÓN	CORRECTO	MOTIVO
cobertura sustitución grifo	SI	
REALIZÓ AJUSTE DE ROSCAS DE DETENTOR YA QUE ESTABAN FLOJAS	NO	HABIA DAÑOS
rot de goma de lavadora no cubierto.Se sustituye goma cambia por ser alto valor	SI	
Sustitución de dos halogenos completos en entrada x garantías especiales.. llamamos a ipas para informar	SI	
Cliente alto valor por lo que se atenderá	SI	Desague visto de fregadero sin daños
sustitución de telefonillo defectuoso...se deja funcionando bien... llamamos a ipas y se atiende x garantías especiales....	SI	
cerramos perito nos retira	NO	Se aplica a otro uso
SE OBSERVA QUE CAE AGUA EN LOCAL DE DEBAJO POR CAUSA DE QUE TELA ASFALTICA ESTA EN MAL ESTADO DE PATIO INTERIOR.	NO	Mal uso
Habría que retirar todo el desagüe de plomo y conectar al bajante ya que el agua empieza a salir por el patio de luces, el plomo está en mal estado y se tiene que cambiar a pvc, provoca daños a vecino inferior, gracias. Ruego nos informen si tiene cobertura, gracias y saluods.	NO	Mal uso
se reparará por cliente alto valor con autorización de compañía	SI	
Desmontamos inodoro, taladramos solería y atornillamos el inodoro al suelo para fijar y sellamos utilizando la cobertura excepcional	SI	
dado que la goma de lavadora no tiene cobertura y no hay daños, se trata de un rechazo total. Al ser cliente alto valor y poder actuar con menos de 100+IVA atendemos, saludos.	SI	



CLIENTE ALTO VALOR

44 COMUNICACIONES DE
"COBERTURA EXCEPCIONAL"

COMUNICACIÓN	CORRECTO	MOTIVO
Hemos utilizado la cobertura excepcional para sellado de escudo de griferías.	NO	la cobertura excepcional es solo en caso de rechazo total , no parcial
sustitución de pantalla x plafon led autorizado x compañía puesto que no supera los 100 euros	SI	
Dejar constancia daños anteriores , mal mantenimiento general .	NO	
buenos dias tras consultar con proveedores precio de material observamos que sobrepasamos ppto de cliente de alto valorr de 100€+ iva, por lo que cerramos siniestro con intervencion realizada. un saludo	NO	ese limite es para cuando el siensirtro no tiene cobertura como es cliente alto valor pues si el a reparacion es menos de 100€ de manera excepcion CIA se lo cubre
sustitución de interruptor de cocina antiguos atiende por garantías especiales	SI	CUIDADO PORQUE EN LA COMUNICACIÓN EN SI ES UN PUNTO, PERO SI LO APLICA BIEN EL RESTO
sustitución de dos dowligt en baño y otro en cocina x garantías especiales	SI	CUIDADO PORQUE EN LA COMUNICACIÓN EN SI ES UN PUNTO, PERO SI LO APLICA BIEN EL RESTO
LLAMO PAR ACITA, NO SE LOCALIZA	NO	
sustitución de interuptor y casquillo en trastero x garantías especiales..no se queda bien fijado el interuptor puesto que los taladros existentes estan muy deteriorados..se deja todo con luz	SI	CUIDADO PORQUE EN LA COMUNICACIÓN EN SI ES UN PUNTO, PERO SI LO APLICA BIEN EL RESTO



CLIENTE ALTO VALOR

44 COMUNICACIONES DE
"COBERTURA EXCEPCIONAL"

COMUNICACIÓN	CORRECTO	MOTIVO
Nos encontramos codo de latón que va a la llave de escuadra roto es de agua caliente. El asegurado tiene servicio de agua fría. Para reparar hay que desmontar mueble y picar para poder hacer la reparación, cambiando un trozo de tubo y la pieza que se rompió. El asegurado quedó en desmontar el mueble.	NO	Es una explicación de una avería
Observa humedad en toda la vivienda, daños en contenido tambien, son daños por dana. La terraza esta en mal estado.	NO	Es una explicación de una avería
.	NO	
hay humedad en la casa 378 que viene por la viga de hierro, que forma un canal y el agua viene del patio de luces del vecino del 376. en el patio de luces hay placas de uralita y una placa de fibra y un canal. el agua perjudicamj ambien a nuestra asegurada en la pared y la ventana.	NO	Es una explicación de una avería
solicitamos por favor indemnizacion de las dos viviendas ya que en 2º c hay papel y hay que aplicar estetica ya que no existe el mismo	NO	Es una explicación de una avería
Es un cliente de alto valor , cerradura bloqueada y solo se podía reparar haciendo conversión .Abona diferencia asegurado	NO	No puede sobrepasar los 100€ la reparación
.	NO	
Solicitamos indicaciones de cobertura, ya que los daños que hemos visto se deben a las fuertes lluvias.	NO	Consulta coberturas



PROCEDIMIENTOS SEGURCAIXA

ATASCOS

Objetivo, Evitar demora en la resolución del origen del siniestro por encadenado de profesionales.

Se asignará de inicio camión de desatascos en viviendas unifamiliares tras una batería de preguntas de confirmación, evitando la visita previa de fontanero

- No se admitirá facturación de intervención mínima + desatasco por medios manuales salvo casos puntuales y justificados. Todo profesional de cabecera al que se asigne un siniestro por atasco deberá acudir siempre con herramientas básicas (muelle, máquina a presión y ventosa).

MECANISMO CISTERNA

Objetivos: Evitar reclamaciones cuando falla el mecanismo no sustituido o la junta de la cisterna.

Acciones: Se sustituirá el mecanismo completo (carga + descarga) y la junta en todas las intervenciones aplicando el precio de la tarifa identificado para ello.

CORROSIÓN Y VIDEO-PERITACIÓN

Identificación del caso de video consulta y consentimiento de Asegurado

- ☐ Contacto con INTER PARTNER ASSISTANCE (Teléfono de atención al profesional) 933263905 marcando la opción 1 SEGURCAIXA
- ☐ Realización de la Video consulta (No precisa instalación de APP)



PROCEDIMIENTOS SEGURCAIXA

1 Identificar el caso de video consulta y consentimiento de Asegurado

Se detecta corrosión o hay que incurrir en daños estéticos al localizar

Horario de 09:00 – 18:00 (lunes a jueves) y de 08:00 – 15:00 (viernes)
llamamos a IPAS solicitando video-consulta

Fuera de ese horario se contacta con IPAS para informar de rechazo (como hasta ahora)

2 Contacto con IPAS

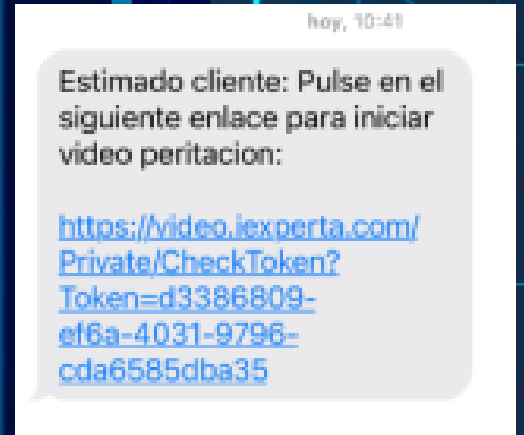
933263905
Opción 1 SEGURCAIXA
(mínimo 2 intentos de contacto agotando tonos, con una duración de espera en la vivienda de al menos 5 minutos)

Contacto infructuoso: Realizamos reparación puntual
Contacto exitoso: Queda a criterio del gabinete la activación
IPAS contactará con el gabinete, facilitándole el teléfono del profesional que realizará el video consulta para el envío de SMS al profesional con el enlace para iniciar la conexión.

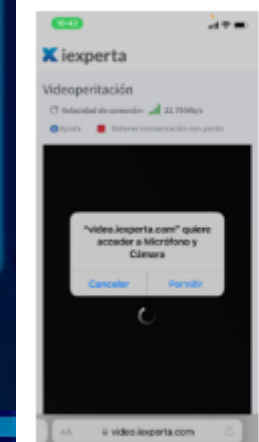
3 Realización Video - Consulta

Clicando en el enlace deberá aceptar permisos (acceder a cámara trasera, localización, etc.) y se activará la cámara trasera para comenzar.

Iniciada la video consulta, perito facilitará al profesional instrucciones para confirmar la corrosión generalizada/puntual, o bien el mal estado generalizado (fin de vida útil) de la instalación; así como las correspondientes instrucciones sobre la intervención inmediata (intentando reparación puntual siempre que sea posible, retirarse en caso de corrosión generalizada...)



Captura Aceptación de permisos:





PROCEDIMIENTOS SEGURCAIXA

LOCALIZADORES

NO se empleará localizador para determinar si existe o no fuga, sino siempre después de haber confirmado que existe. Por ello, siempre tendremos que descartar antes problemas por filtraciones o capilaridad

Para la solicitud y autorización del localizador se requiere:

- **Gas traza:** Para instalación de alimentación. Si se ha utilizado y descartado instalación de alimentación, se puede emplear en instalación de calefacción si es posible el cierre estanco de la caldera.
 - ✓ Requisitos: Que corra el contador o haya pérdidas de presión (manómetro) en la instalación de alimentación, una vez descartemos problemas derivados de posibles grifos abiertos, cisternas u otros (ej.: ósmosis) y no haya evidencias de humedad que permitan determinar la posición de la fuga.
- **Cámara Termográfica:** Calefacción y desagües (abriendo agua caliente)
 - ✓ Requisitos: Que instalación de calefacción pierda presión y se haya descartado que la causa se deba a la caldera o a los radiadores, no habiendo evidencias de humedad que permitan posicionar la fuga.
- **Cámara: Sólo desagües.**
 - ✓ Requisitos: Si advertimos humedad o síntomas de fuga en un desagüe, siempre y cuando se haya descartado cualquier otro origen posible (tuberías de alimentación y calefacción, observando el contador o con manómetro, filtraciones interiores, exteriores o capilaridad) y la humedad no permita posicionar la fuga. De uso preferiblemente en desagües verticales, nunca en atascos horizontales de viviendas unifamiliares y plantas bajas.
- **TINTES/COLORANTES: Sólo desagües.**



4

INFORMACIÓN 1º VISITA

Back Proveedores



INFORMACIÓN 1º VISITA





INFORMACIÓN 1º VISITA

← Informe en vivienda

Información de visita

Recuerda no indicar ni datos personales ni números de teléfono.

POSIBLE ORIGEN Y DAÑOS PROPIOS Y/O A TERCEROS

Fuga en latiguillo grifo baño, con daños en mueble

Siguiente

← Informe en vivienda

Información de visita

¿Han iniciado trabajos?

- ☐ Si
☐ No

← Informe en vivienda

Información de visita

¿Está pendiente de confirmar cobertura?

- ☐ Si
☐ No

← Informe en vivienda

Información de visita

¿Tiene que intervenir algún otro gremio?

- ☐ Si
☐ No

← Informe en vivienda

Información de visita

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?

- ☐ Si
☐ No

← Informe en vivienda

Información adicional

¿Existe alguna anomalía o cualquier otra circunstancia que quiera reflejar en el parte de trabajo?

- ☐ Si
☐ No

DESCRIPCIÓN DE LAS ANOMALÍAS

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS PENDIENTES

Siguiente

Paso anterior



INFORMACIÓN 1º VISITA

BIENVENIDO: A OPERARIO 1

TRABAJO | DESCANSO

VOLVER

Informe de Visita

¿Han iniciado trabajos?

¿Está pendiente de confirmar la cobertura?

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?

¿Tiene que intervenir algún otro gremio?

Siguiente gremio:

- ☒ Albañil
- ☐ Antenista
- ☒ Camión desatascos
- ☐ Carnintero

Observaciones:

GRABAR Y CONTINUAR

Datos adicionales

InterPartner

Datos Perjudicado/Asegurado

Gremio que interviene

Otros Gremios

Trabajos realizados

Existen anomalías que afecten al trabajo del operario

Anomalías

Trabajos pendientes en

Relación Asegurado-Perjudicado

Nombre y Apellidos

Destinatario actúa como profesional

Uso de vivienda como particular

La construcción o rehabilitación finalizó hace 2 años

Observaciones

Sin firma

Guardar

FAQ

Frequently Asked Questions





0111100110110001001

GRACIAS

Back Proveedores