



## Especialistas en gestión de siniestros de fenómenos atmosféricos e incendios.

¿Cómo actuar ante una situación de emergencia meteorológica y evitar el colapso de un departamento de siniestros? ¿Cómo nuestra estructura da una respuesta rápida y eficiente ante siniestros graves, sin alterar el normal transcurso del siniestro masa (daños agua)?

### **CUIDACASA: GESTIÓN EFICAZ DE ESCENARIOS DE EMERGENCIA**

Durante el año 2022 nos hemos dotado de una estructura más profesionalizada y eficiente, mejorando los procesos internos y nuestra **capacidad de respuesta ante fenómenos meteorológicos y siniestros graves** como incendios e inundaciones.

Ha sido un año en el que hemos aunado lo aprendido conjuntamente de diferentes clientes y sus protocolos y métodos ante situaciones de fenómenos atmosféricos localmente fuertes. Nos hemos especializado en dar respuesta diferenciada ante estas situaciones, aumentando los recursos necesarios como personal técnico, que visita y gestiona la valoración, que evalúa la situación y la presu- puesta rápidamente para dar traslado inmediato a nues- tros clientes. Igualmente, nos hemos reforzado de forma exponencial en operarios de gremios especializados como albañiles que reparan tejados, profesionales de trabajos en altura u operarios especializados en montaje de toldos y persianas. Nuestra presencia y estructura en varias provin- cias, nos permite desplazar equipos cuando la situación lo requiere, y bajar los tiempos y la resolución de los expe- dientes acumulados.



JULIO ROLDÁN

Nuestra base es una gestión optimizada, manteniendo siempre un elevado nivel de flexibilidad y capacidad de adaptación a cada cliente.

### **PREVISIÓN DE INTERVENCIÓN EN SINIESTROS METE- REOLÓGICOS Y GRAVES**

Los siniestros relacionados con los fenómenos meteo- rológicos siguen creciendo y la previsión es que sigan aumentando. Nuestra experiencia previa en los habitua- les fenómenos de “gota fría” nos permiten afirmar que estamos preparados para acometer con garantías estos siniestros, desplazando equipos de otras zonas, priori- zando reparaciones, y todo ello manteniendo informa- dos en todo momento a los asegurados.

Este año hemos duplicado nuestro desarrollo en los grandes siniestros creando la **Unidad de Siniestros Gra- ves**. Los servicios de incendio que hemos atendido han experimentado un fuerte incremento tanto en número como en gravedad, habiendo desarrollado equipos de

*Las compañías aseguradoras deben dar respuesta rápida a los siniestros causados por los fenómenos meteorológicos. Para ello es esencial que las compañías aseguradoras confíen en empresas como Cuidacasa, con experiencia, especialización y capacidad de adaptación al cliente y a la gestión integral de siniestros.*

reparación y tramitación especializados en el tratamiento de dichos siniestros. Para este crecimiento, ha sido fundamental dotarnos de más recursos, con la adquisición de una empresa de ámbito nacional para Gestión de Activos Inmobiliarios, y muy determinante también la aportación de **nuestro director técnico y de operaciones, Jordi Núñez, con gran experiencia y merecida reputación en el sector pericial y de Siniestros Graves.**

#### **SOPORTE DE EQUIPOS PARA ATENDER A SINIESTROS**

A nivel de gestión en el siniestro masa, disponemos de tramitadores por cuenta cliente, con objeto de conocer toda circunstancia destacable tanto de las coberturas como de la gestión o servicio a cada cliente. El expediente está personalizado por tramitador, por lo que su implicación y responsabilidad es máxima hasta el final. A nivel de servicio, contamos con una amplia red de reparadores muy formada y bien valorada con un alto nivel de fidelización.

**El seguimiento y control, que ejercen nuestros técnicos, nos ayuda a una mejora continua de la calidad y tiempos medios de las reparaciones. Nuestra disponibilidad de equipos para siniestros graves es de ámbito prácticamente nacional.**

Las aseguradoras miden cada uno de los hitos de la reparación. El tiempo de contacto al cliente, en citar y visitar,



**EQUIPO DIRECTIVO:  
JULIO ROLDÁN, GONZALO CABEZAS Y JAVIER ZAZO**

en reparar, los costes, las posibles incidencias en el servicio, las llamadas, las consultas desde tramitación, adecuando con las encuestas de calidad al asegurado entre otros hitos. Nuestro valor es adelantarnos a sus requerimientos, priorizando la calidad del servicio, mejora de los objetivos fijados por el cliente, siempre con el asegurado en el centro de nuestra atención.

Utilizamos la tecnología en todos los ámbitos de desarrollo del servicio. Los servicios están completamente monitorizados desde nuestro CRM y aplicación. Utilizamos robots para lanzar de inmediato el primer contacto telefónico, grabación de llamadas, asignación automática de citas, asignación de reparadores, disponemos de una app con la que los reparadores comunican su presencia en el domicilio del asegurado, la finalización del servicio, agendan segundas visitas si precisan, envían fotos, partes de trabajo, realizan presupuestos, y todo es “on-line” desde el propio domicilio del asegurado, lo que agiliza el proceso. **Hemos creado nuestro propio departamento de innovación (con consultores externos y personal interno) y nos hace estar siempre atentos a todos los desarrollos tecnológicos que se producen en el sector. Estamos al día de las últimas actualizaciones y aplicamos las penúltimas ya validadas, esa es nuestra filosofía.**

Para más información, contacte con Julio Roldán, julio. roldan@grupocuidacasa.com