

Reparalia crea una Unidad Especializada en la Gestión de Siniestros Graves en respuesta a las demandas del sector

La gestión de grandes siniestros implica un amplio despliegue de recursos materiales, operativos y de personal que requieren un gran desembolso para las compañías aseguradoras y que generan frecuentemente más reclamaciones. Con el objetivo de mantener la satisfacción del cliente, Reparalia ha creado una unidad especializada que genera nuevos métodos de perfeccionamiento y mejora de la calidad en este tipo de servicios

Madrid, 04 de Septiembre de 2012.- La gestión de grandes siniestros implica un amplio despliegue de recursos materiales, operativos y de personal que requieren un gran desembolso para las compañías. Conscientes de ello, y con el objetivo de mantener la satisfacción del cliente, Reparalia ha creado una Unidad Especializada en la Gestión de Siniestros Graves que permitirá la búsqueda y desarrollo de nuevos métodos de mejora y perfeccionamiento de la calidad en este tipo de servicios.

Las reparaciones de grandes siniestros generan más reclamaciones del cliente

Reparalia ha puesto en marcha su nueva unidad como respuesta a las necesidades específicas de la gestión de los siniestros en masa. “Como se viene observando en este sector, el índice de satisfacción del cliente es inversamente proporcional a la complejidad de los siniestros” – asegura Stephen Phillips, consejero delegado de Reparalia. “Así, hemos detectado que los grandes siniestros generan un mayor número de reclamaciones porque el proceso se vuelve más complicado debido a todos los factores que intervienen”. Gestionar un gran siniestro implica la intervención de diferentes gremios de profesionales con alto grado de especialización y una coordinación eficaz entre todos los agentes. A ello se suman otras dificultades como la adquisición de materiales, la gestión de permisos, la duración de la reparación, la intervención pericial o la incomodidad de tener que abandonar la vivienda durante el proceso.

“Un gran siniestro implica un gran desembolso para la compañía aseguradora y esto debe ir acompañado de un alto índice de satisfacción por parte del cliente”, indica Stephen. “Por todo ello, Reparalia, en su constante búsqueda de nuevos métodos que mejoren la calidad del servicio, ha aplicado su experiencia y su know-how para el desarrollo de esta unidad especializada en gestión de siniestros graves”, añade.

Asistencia, individualizada, inmediata y continuada como valor añadido

La nueva unidad de Gestión de Siniestros Graves se beneficia de la estructura

operativa de Reparalia, que pone al servicio del cliente un equipo de gestores y profesionales multigremio, especialista en este tipo de situaciones. Asimismo, prestará como valor añadido una atención inmediata y continuada, así como un exhaustivo control del coste que permita resultados eficaces y competitivos.

Asegurado y compañía cuentan con un interlocutor único que permite una atención individualizada, así como una resolución inmediata de las incidencias. El cliente cuenta con una planificación previa de obra que ayuda a programar un calendario de ejecución e información estructurada del avance de los trabajos, así como un compromiso de fecha y cierre presencial del siniestro. Además la empresa de asistencia resuelve todos los servicios auxiliares que se requieran, como alojamiento durante la resolución del siniestro si fuera necesario, traslados o trámites administrativos.

Reparalia, que tiene como principal premisa poner al cliente como eje central de su negocio, ha desarrollado esta unidad con el fin de optimizar su servicio buscando siempre adaptarse a las necesidades del cliente y dando respuesta a la demanda del mercado.

Para descargar la nota de prensa:
<https://axicom.box.com/s/3hk309010jlanudmne5m>

Acerca de Reparalia

Reparalia inició su andadura en 2000 y desde entonces ha protagonizado una evolución constante para adaptarse a la demanda del mercado y para dar respuesta a las necesidades de los clientes. Fruto de esta evolución, ha experimentado un continuo crecimiento que le ha granjeado la confianza de importantes compañías y el prestigio de ser la empresa líder de la asistencia en el país. Actualmente forma parte del grupo británico HomeServe plc, líder en la comercialización de productos de asistencia en Reino Unido, que opera también en Estados Unidos, Francia, Alemania e Italia. HomeServe cuenta con más de 3.200 empleados en el mundo, supera los 11 millones de contratos vendidos y es una de las 250 empresas más importantes en la Bolsa de Londres.

Reparalia cerró su ejercicio fiscal 2012 (a 31 de marzo de 2012) con un aumento del 23% en facturación, cuenta con un equipo humano de más de 430 empleados y una red de 1.700 especialistas en 20 gremios, que dan servicio a través de seis direcciones territoriales, lo que le permite estar cerca del cliente y adaptarse a sus peculiaridades locales con las mejores tarifas. De este modo, la compañía puede ofrecer un servicio de máxima calidad, haciendo un minucioso seguimiento de los procesos para conseguir un resultado óptimo.

Reparalia opera en España a través de dos líneas de negocio:

Comercialización de contratos de cuidado del hogar, especializada en la venta de estos servicios como herramienta de fidelización para empresas que deseen ofrecer a sus clientes ventajas adicionales o a los particulares directamente. El usuario abona una cuota anual que le permite tener las reparaciones de su

hogar resueltas de forma ágil y eficaz. En su ejercicio 2012 aumentó un 57% su número de contratos de cuidado del hogar (hasta los 337.000), con un aumento del 55% en número de clientes.

Gestión integral de siniestros y resolución de reparaciones, cuya actividad está enfocada tanto para el sector de banca, seguros, empresas y comercios, como para hogares. En el cierre del 2012 registró un incremento del 10% en el número de servicios.

Para más información:

AxiCom para Reparalia. Javier Fraile / Mónica Sánchez - 91 661 17 37 –
javier.fraile@axicom.com / monica.sanchez@axicom.com
