



× × × ×

# NUEVO PROCESO DE RECHAZOS SCXA



**Adeslas**  

---

**SegurCaixa**

**Dpto. Formación Hogar**

**08/05/2026**



# ÍNDICE



- 1. NUEVO PROCESO DE RECHAZOS SCXA**
- 2. A TENER EN CUENTA EN UN EXPEDIENTE DE CONTADO**
- 3. PROCEDIMIENTO DE COBRO**
- 4. PRECITAS**
- 5. PÍLDORA FORMATIVA**



**Adeslas**  
SegurCaixa



**Adeslas**  
SegurCaixa



**1**

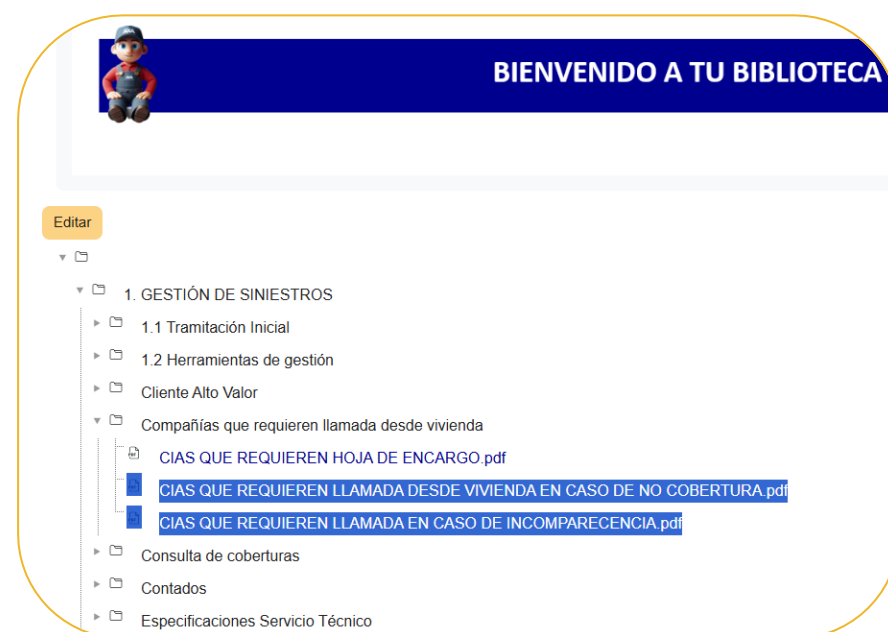
**NUEVO PROCESO DE  
RECHAZOS SCXA**

# RECHAZOS SCXA




Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y la percepción del servicio, ponemos en marcha un nuevo proceso de gestión cuando exista duda o exclusión de cobertura en los siniestros de SCXA


Este procedimiento busca dar una respuesta inmediata al cliente y ofrecer alternativas de solución en el momento, evitando desplazamientos innecesarios o demoras.



## 1 - COMUNICACIÓN DE RECHAZO

En todos los casos en los que detecte un caso claro de **NO COBERTURA** (falta de mantenimiento evidente, averías de un tercero causante, defecto constructivo, corrosión, condensaciones, avería de electrodomésticos por uso/desgaste, entre otras) o bien exista duda sobre la cobertura, el reparador **deberá contactar telefónicamente con la plataforma desde la vivienda:**

 Teléfono: **933 263 905**

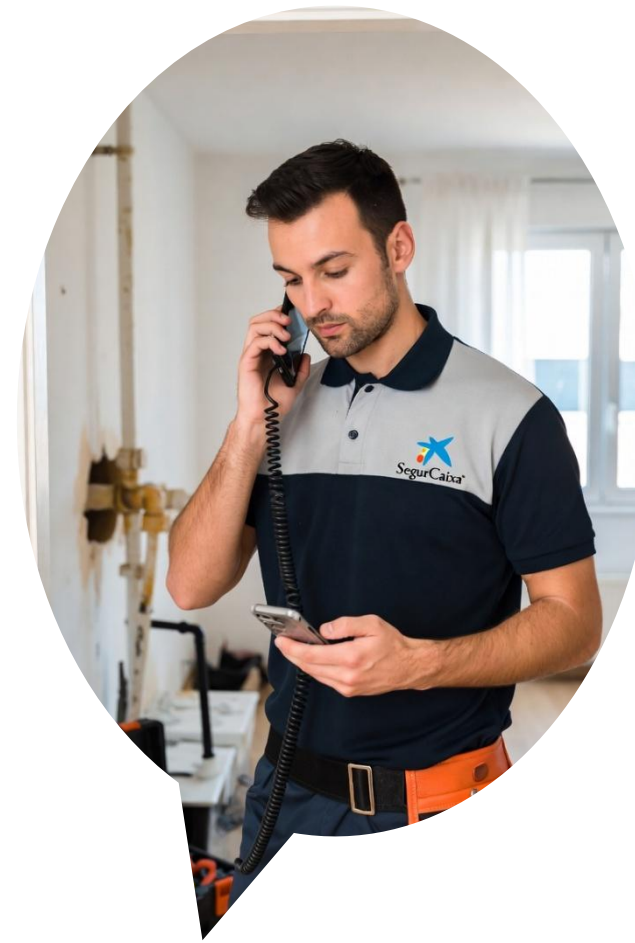
 Seleccionar la opción correspondiente. **Opción 1:** Segurcaixa - **Opción 1:** Informar de un rechazo o consulta de cobertura

# RECHAZOS SCXA

## 2 - REVISIÓN POR PARTE DE PLATAFORMA

El agente de plataforma atenderá la llamada y revisará la cobertura:

- Confirmará si el siniestro está cubierto o se trata de una exclusión
- Si se confirma la exclusión, consultará con el reparador la posibilidad de realizar la reparación in situ mediante pago directo del cliente (contado).



## 3 - COMUNICACIÓN AL ASEGURADO

Con el reparador en línea, el agente:

- Contactará con el asegurado y comunicará el rechazo de cobertura
- Ofrecerá la opción de realizar la reparación a su cargo (contado) con el profesional presente



**Adeslas**  
SegurCaixa

# RECHAZOS SCXA



- Si el asegurado acepta la reparación a contado, el agente abrirá un siniestro de contado y le asignará el servicio para la realización del trabajo. El nuevo expediente se abrirá directamente desde IPAS para realizar la asignación inmediata al mismo reparador

## IMPORTANTE

- Es **obligatorio** facilitar un presupuesto previo a la realización del trabajo y recoger la conformidad del cliente a los trabajos y precios
- Los precios deberán ser como máximo los correspondientes a la tarifa de precios (baremo)
- No dar presupuesto en los siguientes casos:
  - Defectos de construcción / vicios ocultos
  - Reparaciones en viviendas que no sea la asegurada
  - Pólizas no vigentes
  - Otros casos indicados por tramitación
- Se medirán los casos que seamos capaces de comunicar el rechazo desde la vivienda y ofrecer contado, así como su tasa de conversión.



**Adeslas**  
SegurCaixa



# ¿CÓMO IDENTIFICAR UN RECHAZO?

- Tras la verificación de coberturas (cuadro de coberturas, asistente virtual, llamada telefónica...) Podremos verificar tanto si es un siniestro sin cobertura total o parcial.
- Nuestro objetivo es detectar la parte del siniestro que no tiene cobertura y presupuestar aquello que entre dentro de nuestro gremio.
- El objetivo de SCXA es dejar reparado lo máximo posible en la visita. Por lo que, si tuviesen que intervenir dos empresas, (la que está en la vivienda para el origen y luego otra para los daños) se puede hacer. Simplemente, cuando se llama para informar del rechazo, hablaremos con un tramitador al que le preguntaremos si se puede reparar, abrirá el contado, y nos informarán de lo que se puede hacer y lo que no a cargo del asegurado
- Revisar que no se puede aplicar procedimiento CLIENTE DE ALTO VALOR



# 2

**A TENER EN CUENTA EN UN  
EXPEDIENTE DE CONTADO**

# CARACTERÍSTICAS DE UN CONTADO



1. Todos los trabajos realizados como consecuencia de este tipo de servicio serán por cuenta del asegurado
2. Todos los servicios de contados enviados a través de IPAS, deberán ajustarse a las tarifas de precios vigentes en cada momento, excepto aquellos trabajos no contemplados en las mismas, que deberán ser facturados por mano de obra y materiales. Aconsejamos ajustarse a los precios de mercado.
3. En los servicios de alto importe se podrá solicitar un 30% del importe al inicio de los trabajos, un 40 % mediado los mismos y el 30% restante a su finalización. El medio de cobro será a través de transferencia, efectivo o cualquier otro medio de cobro previamente informado y acordado con el cliente. Estos porcentajes pueden variar según la necesidad.
4. En cualquier caso, el proveedor deberá emitir factura a nombre del asegurado, haciendo constar en la misma que los trabajos tienen un periodo de garantía de doce meses. El proveedor debe aportar su propio modelo de factura al asegurado, IPAS no facilita modelo de factura.
5. Antes de iniciarse los trabajos, el Asegurado/Cliente tiene derecho a conocer de antemano las condiciones de pago por los trabajos presupuestados por el proveedor, debiendo dar su consentimiento por escrito. Se puede enviar comunicación para dejarlo reflejado.





# DIAGNÓSTICO DE AVERÍA

- Podemos cobrar al asegurado un importe para la localización de la propia avería y después presupuestar la reparación de la misma.
- En tal caso descontaremos el precio del diagnóstico si asegurado acepta el presupuesto final.
- Debemos explicar claramente esta situación al asegurado antes de empezar la localización de la avería, ya que hay asegurados que no entienden el procedimiento tan fácilmente.



**Adeslas**  
SegurCaixa



# 3

## PROCEDIMIENTO DE COBRO





# PROCEDIMIENTO DE COBRO

- El procedimiento de cobro de comisiones se realiza mediante compensación de saldos en las liquidaciones semanales que recibe, es decir, se descuenta el importe correspondiente a la aplicación del % de comisión, sobre el importe facturado sin impuestos, del importe líquido a percibir en esa liquidación
- Este movimiento queda reflejado, tanto en el documento “Listado de pagos” que se encuentra en la WEB de proveedores en el menú de pagos, como en la Factura de Retorno alojada en el mismo menú de la WEB.



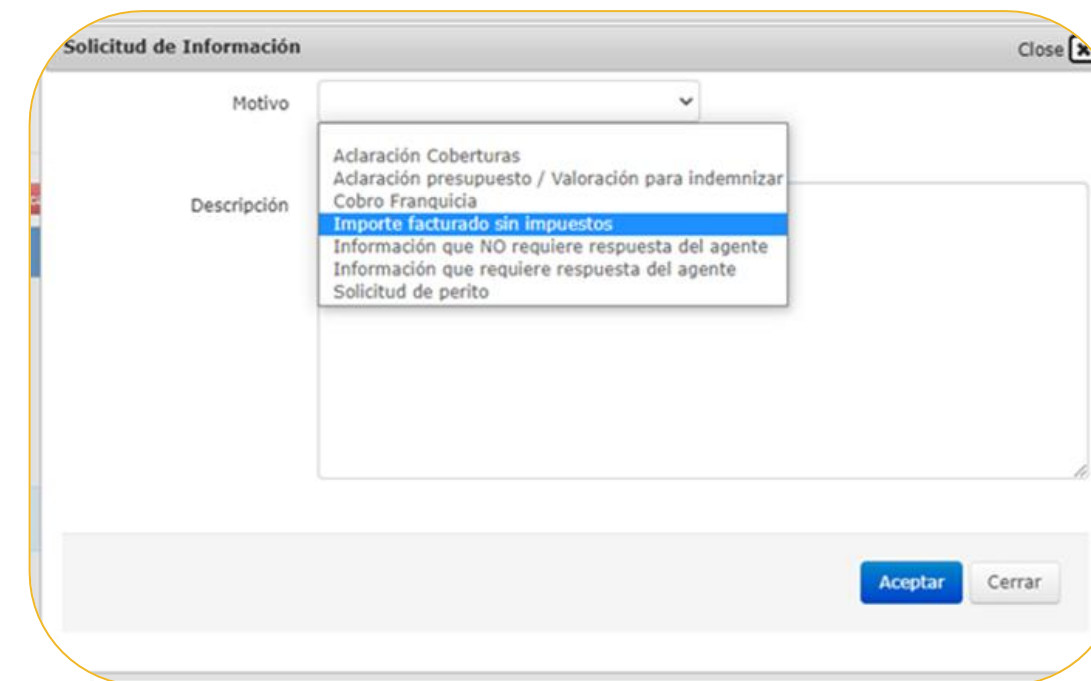
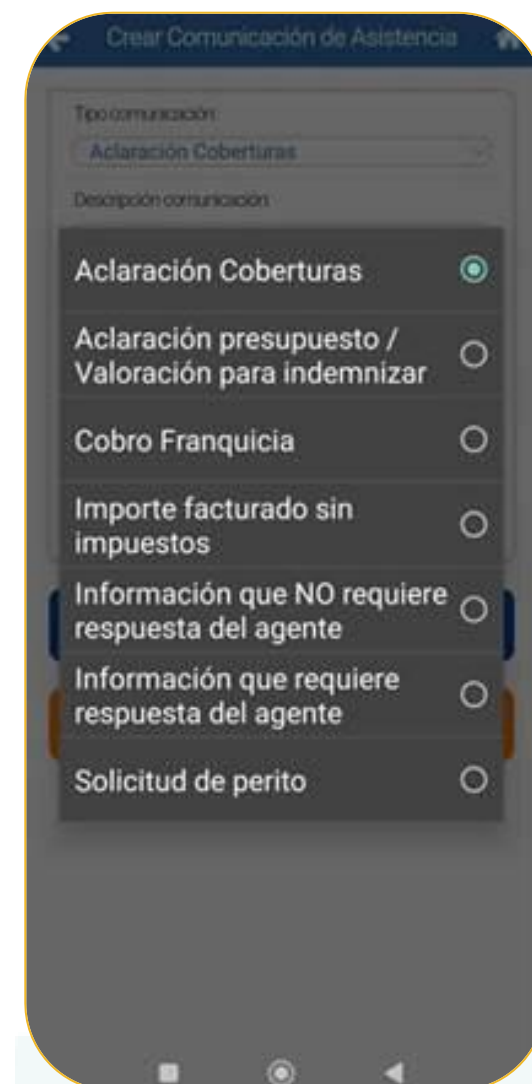
**Adeslas**  
SegurCaixa





# PROCEDIMIENTO DE COBRO

El importe que se indica en la columna “Base Contado” es el mismo que se ha introducido previamente a través de la WEB/APP, en los apartados que se detallan en las siguientes imágenes:





**Adeslas**  
SegurCaixa



**4**

**PRECITAS**





# CONFIGURACIÓN Y ASIGNACIÓN

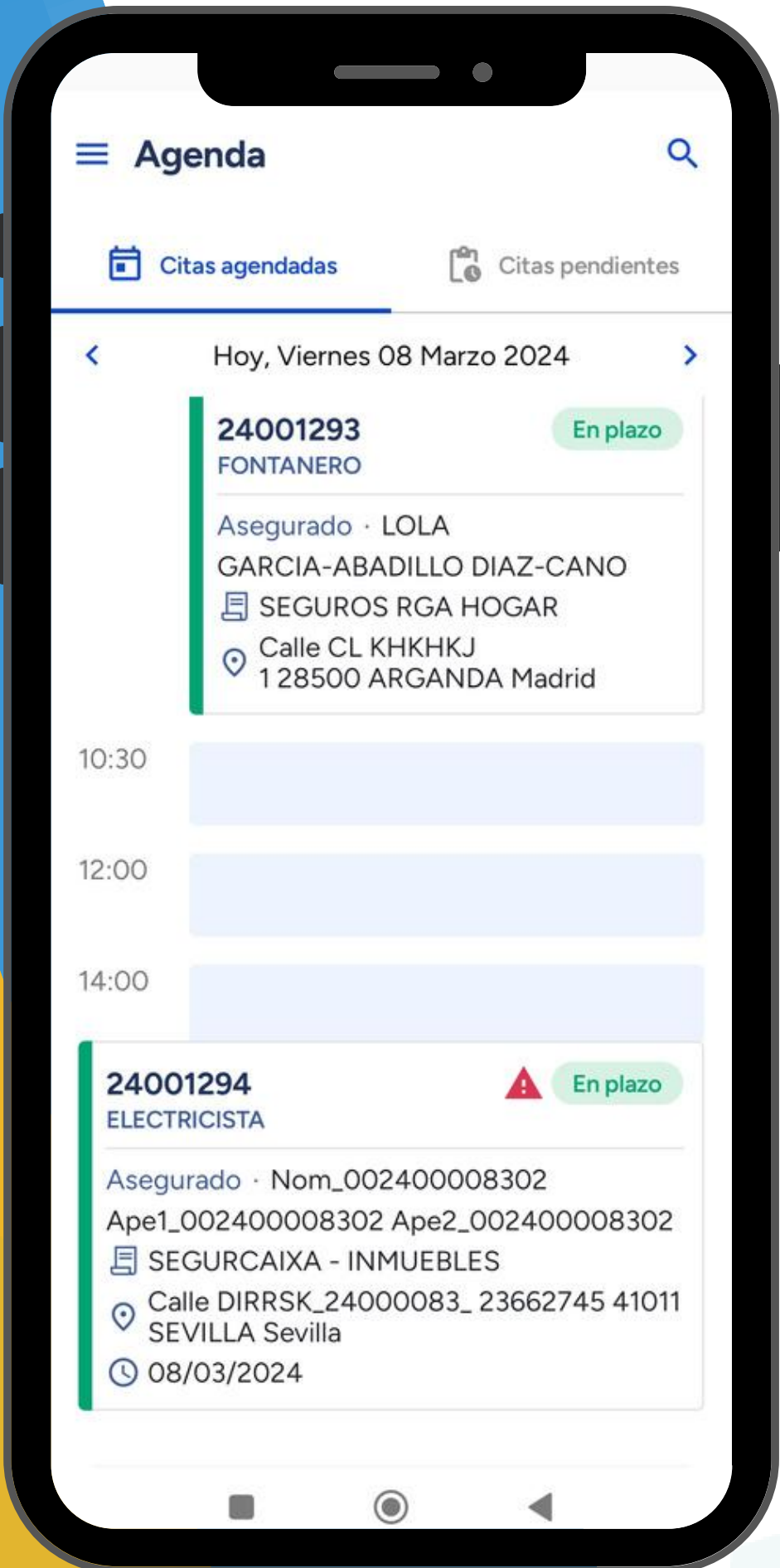
Las franjas horarias que se pueden configurar para la recepción de una precita son las siguientes:

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Activo
09:00	X	X	X	X	X	✓
10:30	X	X	X	X	X	✓
12:00	X	X	X	X	X	✓
14:00	X	X	X	X	X	✓
15:30	X	X	X	X	X	✓
17:00	X	X	X	X	X	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	

Carpintero metal	<input type="text" value="0"/>
Desatascador	<input type="text" value="0"/>
Electricista	<input type="text" value="2"/>
Fontanero	<input type="text" value="1"/>

En cada una de las franjas puede ser asignado cualquier gremio de forma independiente con la cantidad concreta de citas que queramos en esa franja.

El área donde tengamos configuradas las precitas puede ser diferente del área de las citas convencionales.





# CONFIGURACIÓN Y ASIGNACIÓN

HORA DECLARACION		DIA CITA	HORA CITA
DESDE	HASTA		
0:01	1:00	N	17:00 a 18:30
1:01	2:00	N	17:00 a 18:30
2:01	3:00	N	17:00 a 18:30
3:01	4:00	N	17:00 a 18:30
4:01	5:00	N	17:00 a 18:30
5:01	6:00	N	17:00 a 18:30
6:01	7:00	N	17:00 a 18:30
7:01	8:00	N	17:00 a 18:30
8:01	9:00	N+1	9:00 a 10:30
9:01	10:00	N+1	9:00 a 10:30
10:01	11:00	N+1	9:00 a 10:30
11:01	12:00	N+1	9:00 a 10:30
12:01	13:00	N+1	9:00 a 10:30
13:01	14:00	N+1	10:30 a 12:00
14:01	15:00	N+1	10:30 a 12:00
15:01	16:00	N+1	12:00 a 13:30
16:01	17:00	N+1	12:00 a 13:30
17:01	18:00	N+1	14:00 a 15:30
18:01	19:00	N+1	17:00 a 18:30
19:01	20:00	N+1	17:00 a 18:30
20:01	21:00	N+1	17:00 a 18:30
21:01	22:00	N+1	17:00 a 18:30
22:01	23:00	N+1	17:00 a 18:30
23:01	0:00	N+1	17:00 a 18:30

Según la hora a la que llame el asegurado para declarar el siniestro, podrán asignarnos la primera cita según el cuadro



**Adeslas**  
SegurCaixa

Agenda

Citas agendadas

Citas pendientes

Hoy, Viernes 08 Marzo 2024

24001293

FONTANERO

En plazo

Asegurado · LOLA

GARCIA-ABADILLO DIAZ-CANO

SEGUROS RGA HOGAR

Calle CL KHKHKJ  
1 28500 ARGANDA Madrid

10:30

12:00

14:00

24001294

ELECTRICISTA

En plazo

Asegurado · Nom\_002400008302

Ape1\_002400008302 Ape2\_002400008302

SEGURCAIXA - INMUEBLES

Calle DIRRSK\_24000083\_ 23662745 41011  
SEVILLA Sevilla

08/03/2024



**Adeslas**  
SegurCaixa



**5**

**PÍLDORA FORMATIVA:  
GUARDIAS**





# CONFIGURACIÓN Y ASIGNACIÓN



Fines de semana y festivos 24h

## ¿Cómo identificarlas?

Siempre nos tenemos que fijar en la hora de entrada del expediente, la diferencia entre urgencia y guardia es la hora de entrada, si es una urgencia fuera de horario será una guardia y si la entrada de la urgencia es en horario convencional, simplemente es una urgencia, no una guardia



**Adeslas**  
SegurCaixa



# FACTURACIÓN DE GUARDIAS

## GUARDIAS

Se marca el check urgente

The screenshot shows a software window with a 'Tarifa' tab and several sub-tabs: 'Mano de Obra', 'Material', 'Asistencia', 'Desplazamiento', 'Franquicia', and 'Diversos'. The 'Mano de Obra' sub-tab is active. The form contains the following fields:

- Gremio: Fontanero
- Urgente
- Categoría: 203 SUSTITUCIÓN EN VIVIENDAS
- Línea: 203.2 SUSTITUCIÓN DE INSTALACION INDIVIDUAL SIMPLE
- Estado: Realizado
- Descripción: (empty)
- Sujeto: Seleccione una opción...
- Asegurado: 1
- Estéticos: (empty)
- Perjudicado: (empty)
- Cantidad: 1,00

Buttons: Aceptar, Cerrar

## URGENCIAS

Se añade la línea del plus urgente

The screenshot shows a software window with a 'Tarifa' tab and several sub-tabs: 'Mano de Obra', 'Material', 'Asistencia', 'Desplazamiento', 'Franquicia', and 'Diversos'. The 'Mano de Obra' sub-tab is active. The form contains the following fields:

- Gremio: Fontanero
- Categoría: 207 VARIOS FONTANERIA
- Línea: 207.3 PLUS ATENCION URGENCIA FONTANERIA EN MENOS DE 3 HORAS
- Estado: Realizado
- Descripción: (empty)
- Sujeto: Seleccione una opción...
- Asegurado: 1
- Estéticos: (empty)
- Perjudicado: (empty)
- Cantidad: 1,00

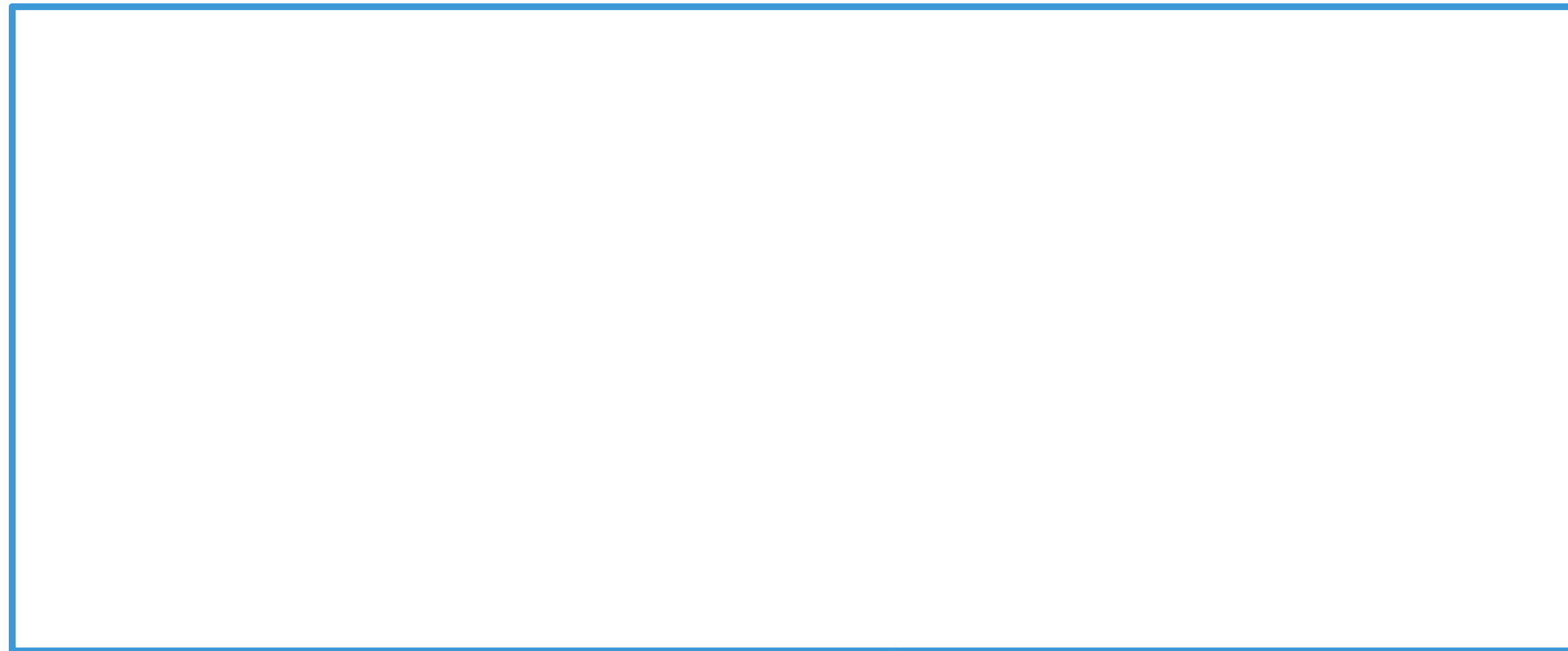
Buttons: Aceptar, Cerrar



**Adeslas**  
SegurCaixa



# FAQ



**Adeslas**  
SegurCaixa



x x x x

# GRACIAS



**Adeslas**  

---

**SegurCaixa**

**Dpto. Formación Hogar**

**08/05/2026**