PROCESO DE RECHAZOS Y CIERRES SCXA

Adeslas SegurCaixa

Dpto. Formación Hogar

09/10/2026

ÍNDICE

1. PROCESO DE RECHAZOS SCXA
2. CIERRES
3. CONSEJOS PAR EL CIERRE
4. PÍLDORA FORMATIVA

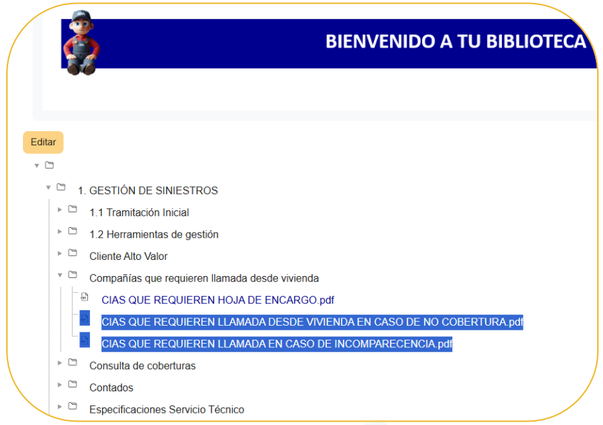
1

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

Adeslas SegurCaixa

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.

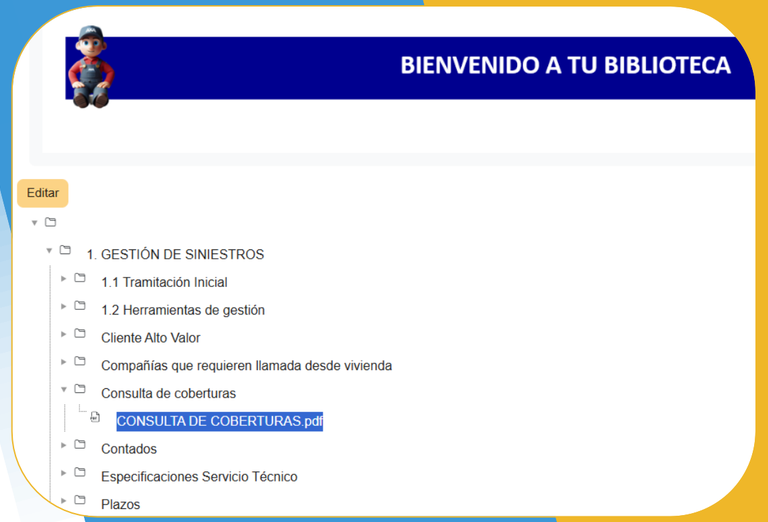
¿CÓMO IDENTIFICAR UN RECHAZO?

- 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**





CUADROS DE COBERTURA SCXA

SUBTIPO COMPAÑÍA
SEGURCAIXA ADESLAS COMUNIDADES GIS
SEGURCAIXA CAN
SEGURCAIXA GIS COMERCIO
SEGURCAIXA INMUEBLES

Póliza
21
25
67
69
18-20-68-70-72-73
19-22
28-61

GARANTÍA	
Daños eléctricos	Daños por agua
Fenómemos atmosféricos	Incendio, explosión, caida de rayo y adicionales
Otras contingencias	Riesgos extensivos
Robo y hurto dentro del hogar	Roturas

PREGUNTA		
Escape sifón fregadero	Aire acondicionado averiado por uso y desgaste	Aislamiento de aire acond
Alicatado desprendido por falta de material de agarre	Alicatado suelto por falta de material de agarre	Alteración eléctrica interfo
Aquastop lavavajillas no funciona por daño eléctrico	Arañazos en tarima	Asegurada se ha caído d
Atasco comunitario-	Atasco de arqueta	Atasco de arqueta de
de bajante pluvial comunitaria	Atasco de bajante pluvial privativa	Atasco de bañer

Adeslas SegurCaixa

Adeslas SegurCaixa

2

CIERRES

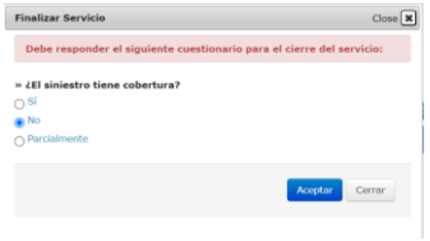
CIERRE DEL EXPEDIENTE

- Cerrar SIN COBERTURA no manda encuesta de satisfacción
- Solo debemos cerrar un expediente cuando ya no vamos a realizar más trabajos en él. (Nuestra empresa)
- Especial cuidado con manitas , si asegurado quiere “ más” de lo que había solicitado en la apertura (algo habitual) pero no se puede realizar (no cobertura/no hay tiempo) debemos informar de los trabajos que está solicitando y por qué no podemos realizarlos
- Si pide varias cosas que sabemos que no va a dar tiempo debemos preguntar al cliente por cuál quiere empezar advirtiéndole del tiempo (3 horas) y debemos informar de que había solicitado más trabajos, pero no da tiempo a realizarlos
- Si es algo que no entre por cobertura debemos llamar a SCXA e informar de que no entra en cobertura para que tramitación indique el rechazo. (Podemos ver las coberturas en el punto 3 del portal formativo)

SI TIENE COBERTURA/ **SI** TODOS LOS TRABAJOS DEL SINIESTRO ESTÁN REALIZADOS



NO TIENE COBERTURA



SI TIENE COBERTURA/ **NO** ESTAN FINALIZADOS TODOS LOS TRABAJOS/ LAS MÁS UTILIZADAS SON CUANDO SE INDEMNIZA Y CUANDO QUEDAN TRABAJOS DE UN GREMIO QUE NOSOTROS NO HACEMOS.

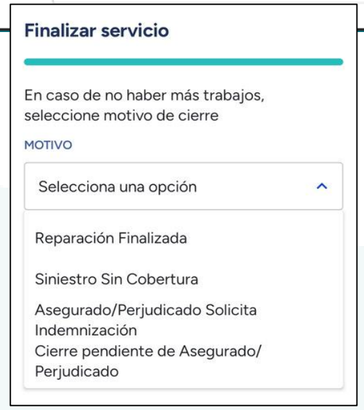


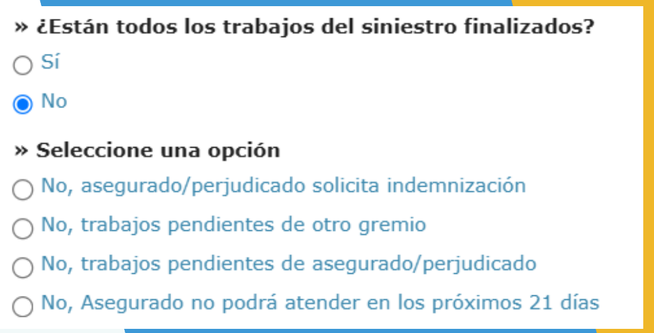
PARCIALMENTE, NO CUBIERTO ORIGEN, PERO SI DAÑOS. TENEMOS DOS OPCIONES:

SI TODO FINALIZADO (Hemos atendido daños y no queda nada pendiente)

NO QUEDAN TRABAJOS PENDIENTES

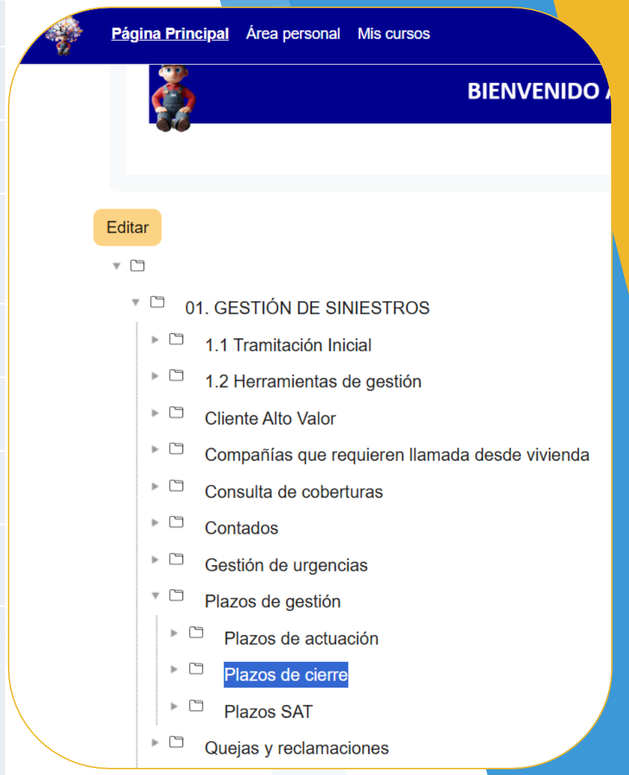






PLAZOS DE CIERRE

SUPUESTOS DE CIERRE RED	PLAZO	ACCIONES A REALIZAR
Asegurado tiene que reparar origen	7 Días	A los 7 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro
		A los 7 días → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado
Localizar asegurado/perjudicado	10 Días	A los 10 días SIN localizar al cliente → Si NO hemos visitado: Anular siniestro (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)
		A los 10 días SIN localizar al cliente → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado) (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)
Asegurado de vacaciones / Segundas residencias	10 Días	Si el asegurado estará de vacaciones o no estará en la 2ª residencia + 10 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro
		Si el asegurado estará de vacaciones o no estará en la 2ª residencia + 10 días→ Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)
Pendiente de decisión de Aseg/Perj.: Indemnización, estética…	7 Días	Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa→ Si NO hemos visitado: Anular siniestro
		Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)
Pendiente de Compañía / IPAS	No se puede cerrar	Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros.
Pendiente de Perito	No se puede cerrar	Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros.
Pendiente de secado	45 Días	Cuando no se puede hacer nada hasta dentro de mes y medio → Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)
Pendiente de mejora de tiempo (Tejados tras reparación puntual)	45 Días	Cuando no se puede hacer nada hasta dentro de mes y medio → Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)



Adeslas SegurCaixa

3

CONSEJOS PARA EL CIERRE

CÓMO EVITAR CIERRES INCORRECTOS

• **Cuando no sabemos si va a cubrir trabajos de otro gremio**, pero nosotros ya hemos terminado nuestros trabajos, debemos cerrar “pte de otro gremio” detallando en el informe de la visita o por información que no requiere respuesta los trabajos que quedan pendientes y cualquier aclaración necesaria sobre ellos.

• **Evitar cerrar sin cobertura**, aunque creamos que no tiene cobertura. Es mejor utilizar el asistente virtual para verificarlo ya que hay muchas excepciones según las diferentes pólizas. Otra opción es llamar desde vivienda. De esta manera podremos atender servicios que inicialmente no creíamos poder atender, ahorrando mucho tiempo y una segunda visita.

• **No cerrar expedientes si estamos pendiente de instrucciones** ya que no hay plazo de cierre establecido si estamos pendiente de que nos den alguna indicación, debemos esperar a la instrucción. En caso de larga espera podemos informar a gestor de red.

Adeslas SegurCaixa

CÓMO EVITAR CIERRES INCORRECTOS

- **Para hacer un cierre SI/SI** nos debemos preguntar si los trabajos tienen cobertura y si NO queda ningún trabajo por realizar, sea del gremio que sea. Eso nos orientará para hacer el cierre.

- **Las reparaciones por deferencia** se suelen realizar porque el siniestro no tiene cobertura por lo que cuidado con cerrarlos con cerrar SI/SI. Si la garantía como tal no tiene cobertura, el siniestro debemos cerrarlo como “sin cobertura”

- Cuidado con cerrar a causa de que el **asegurado no nos puede atender** y cerramos como SI/SI. Esto es incorrecto ya que le va a llegar encuesta al asegurado preguntando por los trabajos realizados. Debemos cerrar como asegurado no nos puede atender.

Adeslas SegurCaixa

4

PÍLDORA FORMATIVA: PUNTOS DE MEJORA POR GREMIOS

ACELERAR CIERRES

FONTANERO

- ❑ Reparación en 1º visita
- ❑ Mantenimientos, los materiales lo más preparado posible
- ❑ Hacer todas las comprobaciones antes de solicitar localizador
- ❑ Mejorar la coordinación entre gremios (desmontaje + reparación)
- ❑ Desatascos efectivos en 1º visita
- ❑ Aplicar video-peritación y cliente alto valor

ALBAÑIL

- ❑ Búsqueda de materiales cerámicos
- ❑ Preparación de presupuesto con estéticas
- ❑ Guiar al asegurado a indemnización o material similar
- ❑ Agilizar tapado después de fontanero (es muy molesto tener una cala abierta con olores)
- ❑ Confirmación de umbrales lo antes o¡posible

PINTOR

- ❑ Secados con tiempos excesivos
- ❑ Solucionar pequeñas imperfecciones del albañil para poder pintar en visita, evitar pedir de nuevo intervención del albañil
- ❑ Agilizar indemnización
- ❑ No dar vueltas a la falta de mantenimiento, ni defectos previos a la avería, indemnizamos

ACELERAR CIERRES

ELECTRICISTA

- ❑ Disponer de los materiales necesarios para acometer la mayoría de las reparaciones
- ❑ Presupuestos
- ❑ Informar al asegurado correctamente
- ❑ Coordinación conjunta con albañil y carpinteros

CARPINTERO/PARQUET

- ❑ Plazos Materiales
- ❑ Bien informado asegurado
- ❑ Guiar a indemnización en los casos complicados y de mucha demora del material
- ❑ No demorar presupuestos
- ❑ Aplicar correctamente estéticas
- ❑ Coordinación con el resto de los gremios
- ❑ Acelerar trabajos que no necesiten valoración

CERRAJERO/ CARP METAL

- ❑ Acometer el máximo de reparaciones en primera visita
- ❑ Consultar si dispone de denuncia en caso de ser necesario
- ❑ Cuando realicemos aseguramientos provisionales, agendar lo antes posible reparación definitiva
- ❑ Materiales que se van mucho de plazo mantener al asegurado informado

ACELERAR CIERRES

CAMIÓN DESATASCOS

- ❑ Acometer el máximo de reparaciones en primera visita
- ❑ Consulta coberturas desde vivienda en caso de duda con la cobertura de horas
- ❑ Rehusar los defectos de instalación lo más rápido posible
- ❑ Aportar la documentación foto o video en caso de ser necesario que demuestre el estado de la instalación
- ❑ Fotos del camión o de las maquinas utilizadas en el siniestro

LOZA SANITARIA

- ❑ Agilizar los platos de ducha
- ❑ Guiar a material similar en caso de descatalogado
- ❑ Tener informado a asegurado de plazos de recepción material

REPARADOR TEJADOS

- ❑ Confirmación de umbrales lo antes posible
- ❑ Confirmar cobertura desde vivienda si podemos reparar

ACELERAR CIERRES

CRISTALERO/MARMOLISTA

- ❑ Informar al asegurado de los plazos de recepción material en caso de demora
- ❑ Limites de autonomía totales y por gremio
- ❑ Presupuestos en plazo (4 días)

MANTENIMIENTOS

- ❑ Tener claras las coberturas
- ❑ Llevar los pequeños materiales que no podemos cobrar al asegurado (tornillería etc)
- ❑ Confirmar en los casos que asegurado deba disponer de material que lo tiene antes de la cita (LDA página 19 del manual)
- ❑ Manual Mantenimientos y Manitas Portal Formativo

PERSIANAS / TOLDOS

- ❑ Confirmación de umbrales
- ❑ Materiales
- ❑ Indicar lo antes posible a tramitación si hay falta de mantenimiento

FAQ

GRACIAS

Adeslas SegurCaixa

Dpto. Formación Hogar

09/10/2026