Adeslas
SegurCaixa

CLIENTE ALTO VALOR Y PROCEDIMIENTOS SCXA

DPTO. FORMACIÓN HOGAR



Índice

1. CLIENTE ALTO VALOR

2. GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS Y MAILING

3. PRECITAS Y MY BOX

4. PÍLDORA FORMATIVA



Adeslas SegurCaixa

CLIENTE ALTO VALOR

1



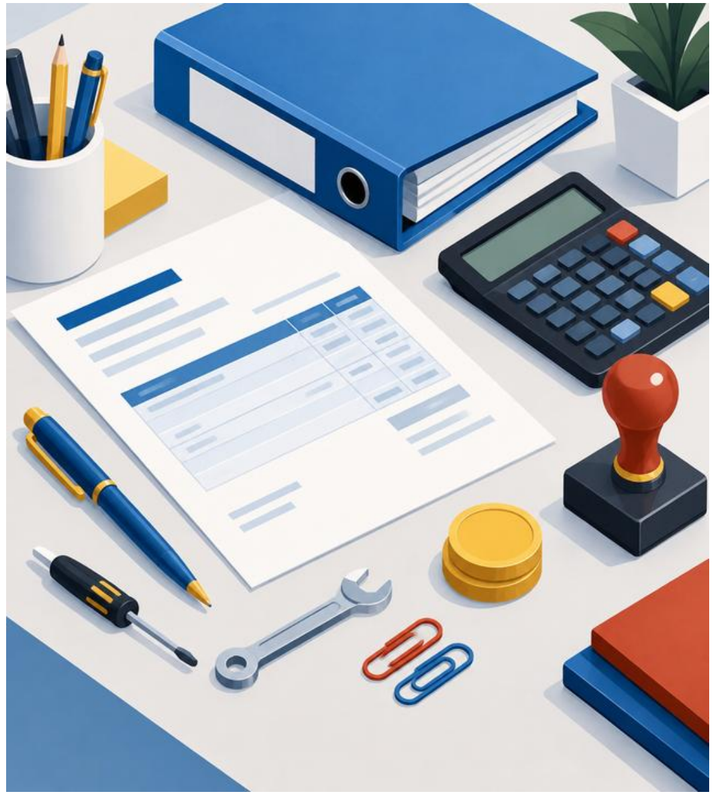
CLIENTE DE ALTO VALOR
Procedimiento de reparación

Cliente alto valor 4* y 5*

Descripción:

Cliente de alto valor. En caso de rechazo total del siniestro, antes de retirarse del domicilio, dispone de un límite de hasta 100€ + IVA para efectuar la reparación. En caso de superar dicho importe retírese cerrando como siniestro sin cobertura.

La idea de este servicio es que cuando encontremos un siniestro sin cobertura en un cliente catalogado como cliente de alto valor, hacer ver que SCXA tiene una deferencia con ellos y realizar una reparación fuera de las coberturas de la póliza (obviamente hasta el importe indicado). Siniestro que cerrarías sin cobertura, mira si se puede reparar por menos de 100€ + IVA y si es así sigue el procedimiento indicado para poder hacer una reparación y facturarla en vez de retirarte.

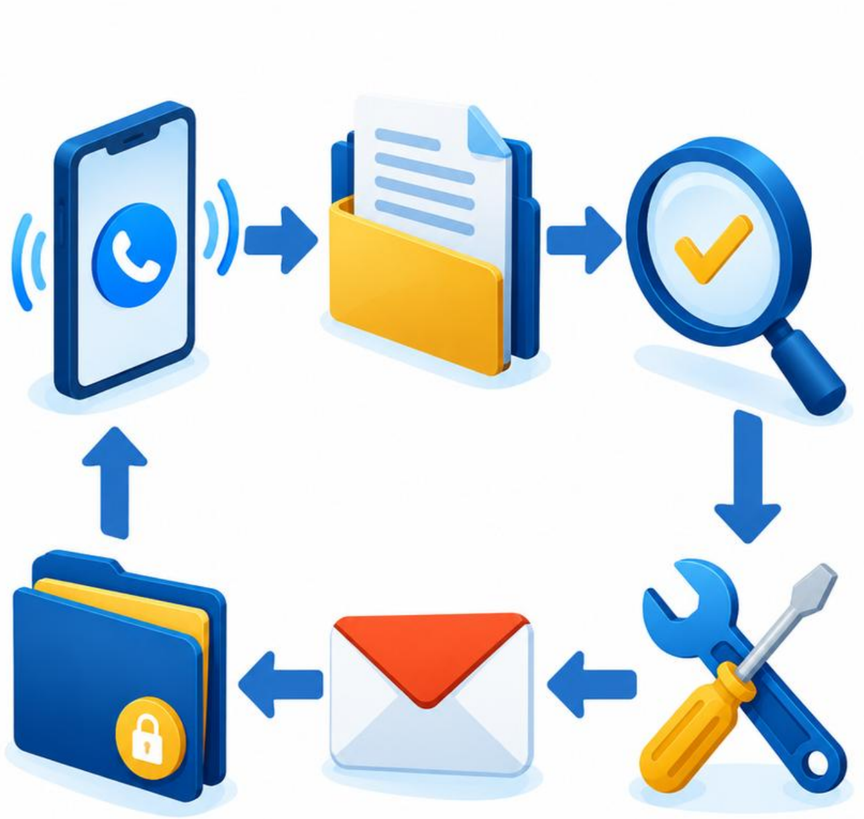


CLIENTE DE ALTO VALOR
Procedimiento de gestión

Especificación en MANTENIMIENTOS Y MANITAS:

No se puede aplicar el servicio de alto valor en mantenimientos que excedan el material cubierto, en esos casos debe abonarlo integro el asegurado, de no querer abonarlo, nos retiramos, no se puede aplicar el alto valor ya que la parte de mano de obra si está cubierta y no sería un rechazo total.

Sí se puede aplicar cuando vamos a un mantenimiento a una vivienda y los trabajos solicitados realmente no se contemplan como mantenimiento. Si verificamos que sería un rechazo, entonces sí podemos aplicar el procedimiento de cliente de alto valor



Adeslas SegurCaixa

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

1

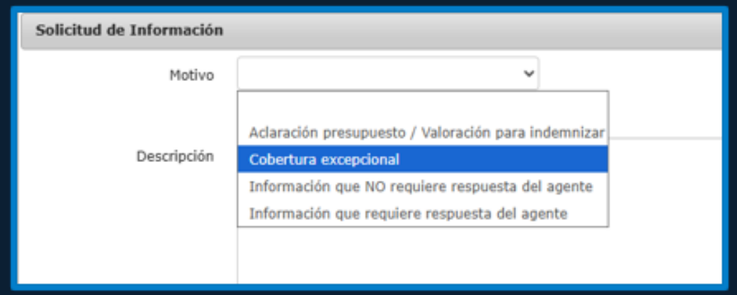
Llamar a Cia. e informar siniestros sin cobertura, si se verifica, procedemos a ver si la reparación entra en las condiciones de “cliente de alto valor”

2

Procedemos a reparar. Podemos informar que se repara por ser un cliente de alto valor

3

Envías una comunicación: “COBERTURA EXCEPCIONAL”



4

Se Cierra expediente como: SIN COBERTURA

SegurCaixa Adeslas

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

1

En un único albaran facturamos los trabajos de cliente alto valor

2

Facturamos ep. Primera intervención sin reparación

3

Añadimos en el albarán los trabajos realizados que se facturan por el epígrafe correspondiente

SegurCaixa Adeslas

FAQ ANTERIORES WEBINAR

- La reparación de cliente de alto valor se puede realizar en la misma visita o en una segunda visita si es necesario.

- La reparación de cliente de alto valor contempla por una parte el coste de la visita y por otra parte el coste de la reparación de 100€ + IVA

SegurCaixa Adeslas

CLIENTE SCXA
MUY ALTO VALOR

Esta distinción la reciben los clientes que son muy rentables para SegurCaixa Adeslas.
También pueden ser empleados o clientes VIP
5 estrellas la gran mayoría quitando casos excepcionales
Tiene objetivos más altos de NPS



Tenemos un grupo de tramitación exclusivo para atender todo lo referente a estos siniestros.
Tienen su propio contrato siendo:
SEGURCAIXA HOME MUY ALTO VALOR y SEGURCAIXA MY BOX HOME MUY ALTO VALOR
El equipo de mailing y reclamación de citas tiene tareas específicas exclusivas para reclamar 1ªs citas o informaciones de 1ª visita de estos expedientes con prioridad.

Desde tramitación, cuando tenemos confirmación de origen y daños se realiza la gestión de expectativas de forma telefónica.
Se hace una gestión proactiva de los siniestros teniendo unos tiempos que se deben cumplir, por ejemplo, si tenemos un siniestro de por ejemplo 2 gremios y en los “x” días que debería estar finalizado no se ha cerrado, salta en la cola de tramitación.
Se realiza verificación personalizada del cierre correcto del expediente.



Adeslas SegurCaixa

Adeslas SegurCaixa

GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS

2

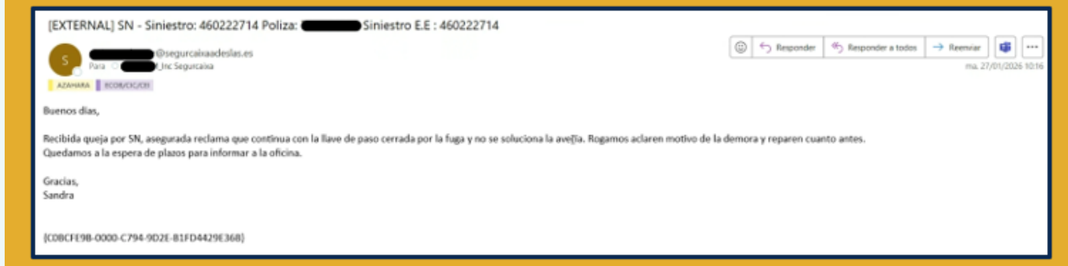


GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS

Segurcaixa ha implementado un nuevo sistema de quejas/ incidencias con el objetivo de dar mayor atención a las incidencias que se trasladan desde oficina, **por parte de los altos cargos de la misma**.

Se han instaurado dos tipos de reclamaciones adicionales:
Reclamaciones GEIH (ECOB) y Reclamaciones CEI(SN)
Este tipo de **quejas vienen desde oficina** en el momento que el cliente de SCXA traslada la incidencia a los altos cargos de la misma. Por parte de tramitación SCXA recibimos por mail una reclamación formal de alta prioridad.

Tenemos un **equipo especializado** en la gestión de los expedientes que reciben este tipo de quejas.
Este equipo realiza un seguimiento exhaustivo del flujo del expediente. Esta información os sirve para entender que **puede que recibáis notificaciones o llamadas constantes** de expedientes con incidencia.


[EXTERNAL] SN - Siniestro: 460222714 Poliza: [redacted] Siniestro E.E : 460222714

[redacted]@segurcaixaadeslas.es
Para [redacted] Inc Segurcaixa

Responder | Responder a todos | Reenviar

ma. 27/01/2026 10:16

Buenos días,

Recibida queja por SN, asegurada reclama que continua con la llave de paso cerrada por la fuga y no se soluciona la avería. Rogamos aclaren motivo de la demora y reparen cuanto antes.
Quedamos a la espera de plazos para informar a la oficina.

Gracias,
Sandra

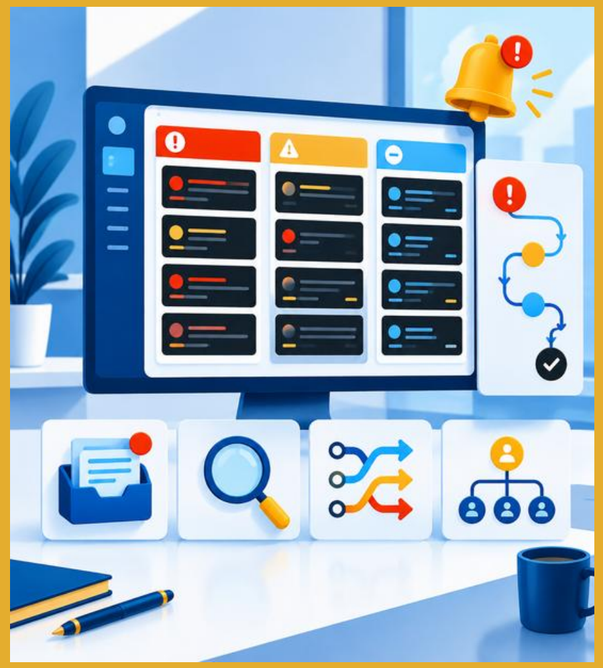
{CDBCFE9B-0000-C794-9D2E-81FD4429E368}



Tipo de Incidencia	Estado	Descripción de la queja
Retraso reparación	Abierta	Buenos días, nos reclaman que se atiendan daños en local perjudicado. CST
Retraso reparación	Abierta	Comunicación del Departamento de Servicio al Cliente de SegurCaixa Adeslas Le
Retraso reparación	Abierta	En llamada entrante de asegurada informa que la llamaron el jueves y le indicar
Mala calidad de la reparación	Abierta	Asegurado indica que se ha coloado solo cinta aislante y no se ha puesto junta
Mala calidad de la reparación	Abierta	Llama asegurado, informa que los trabajos de pintura que se realizaron el la es
Retraso reparación	Abierta	Buenos días, Recibida queja por SN, nos reclaman que la asegurada está esper

GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS

Las quejas están divididas en 2 tipos. Las que están marcadas en **NEGRO**, las cuales debemos atender según los criterios establecidos de atención de incidencias y las quejas marcadas en **ROJO** que debemos atender con mayor prioridad. Estas quejas que comentamos estarán establecidas siempre en rojo con carácter prioritario y algunas las podremos diferenciar ya que puede que se indiquen en la descripción.



[redacted]	00662	Pintor	12/01/2026	Retraso reparación	Abierta	Buenos días, Recibida queja por SN, nos reclaman que la asegurada está esper	24	0	Sí

MAILING

Recuerda: una incidencia bien gestionada es un cliente ganado, pero una mal atendida puede significar la pérdida de un cliente.

Las quejas marcadas en rojo deben priorizarse debido a que son reclamaciones formales de la compañía, la cual realiza seguimiento constante de la evolución hasta el cerre de ésta

Estimado colaborador,

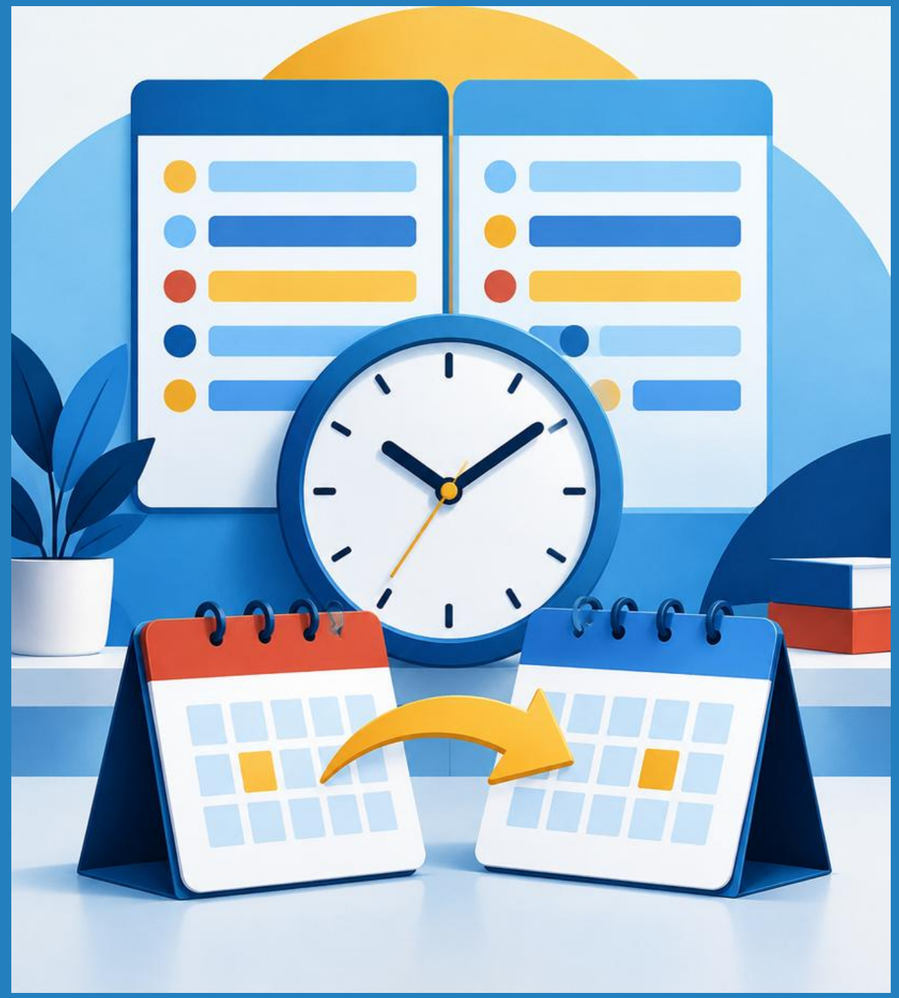
A continuación, remitimos listado de INCIDENCIAS ACTIVAS, siendo **urgente** la gestión de estas:

Expediente	Compañía	Incidencia	Días incidencia
[redacted]	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	88
	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	39
	CAM	Mala calidad de la reparación	32
	SEGURCAIXA	Retraso reparación	30
	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	3
	SEGURCAIXA	Reclamación formal*1: Mala calidad de la reparación	2
	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	17
	SEGURCAIXA	Reclamación formal*1: Mala calidad de la reparación	15
	SEGURCAIXA	Retraso reparación	13

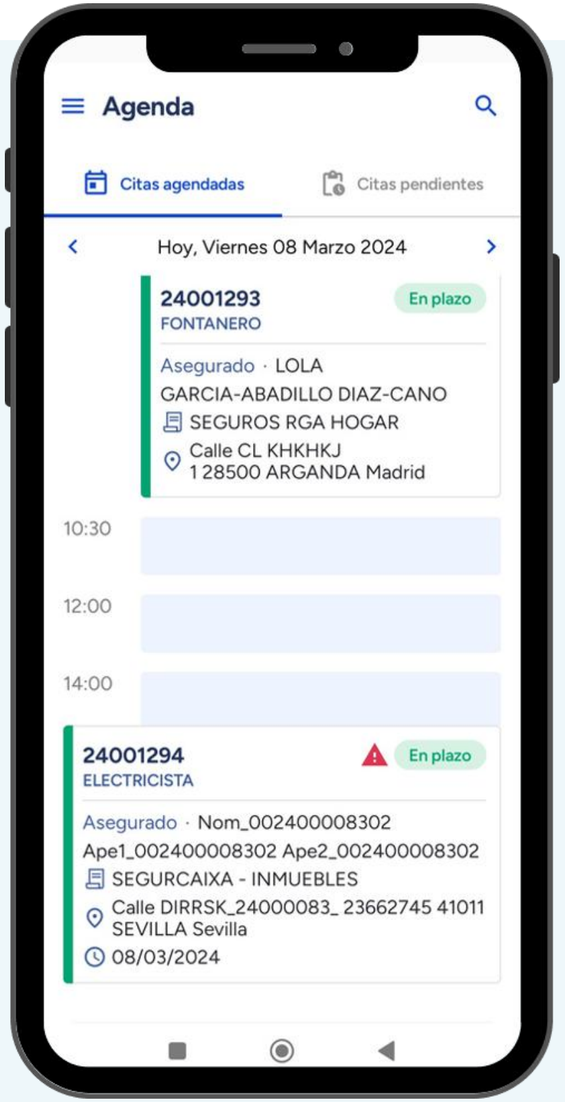
Adeslas SegurCaixa

PRECITAS Y MY BOX

3



PRECITAS



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

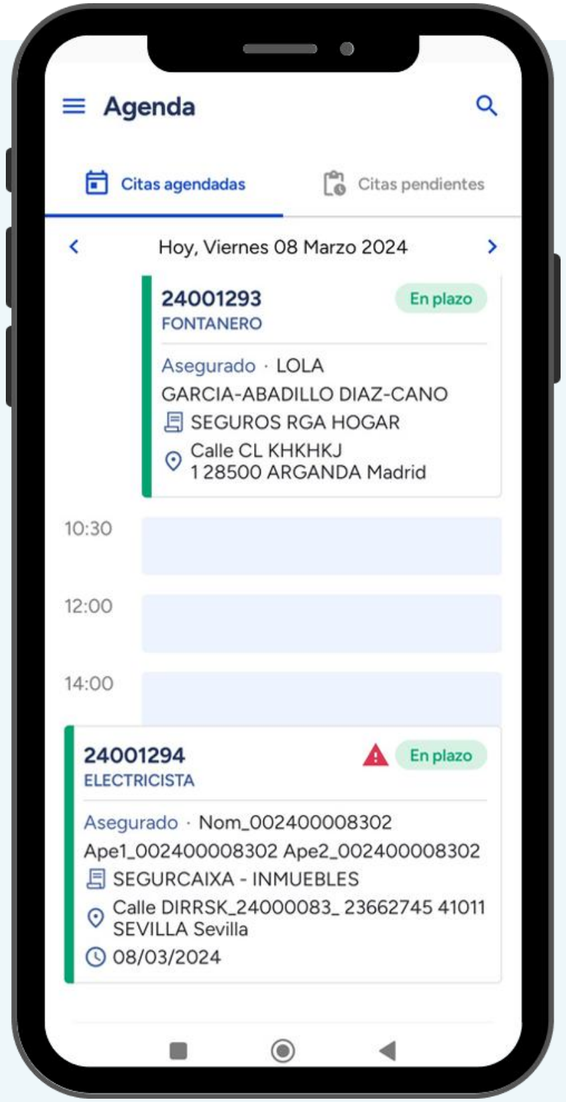
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Activo
09:00	X	X	X	X	X	✓
10:30	X	X	X	X	X	✓
12:00	X	X	X	X	X	✓
14:00	X	X	X	X	X	✓
15:30	X	X	X	X	X	✓
17:00	X	X	X	X	X	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	

Carpintero metal	__0
Desatascador	__0
Electricista	__2
Fontanero	__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.

PRECITAS



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

En el cuadro podemos ver, según el horario en el que llama el asegurado (HORA DE DECLARACIÓN), la hora a la que pueden asignarnos la cita (HORA DE CITA).

Debemos tener en cuenta que en el DÍA DE CITA, la “N” significa que la cita sería en el mismo día en el que llama el asegurado, y “N+1” significa que la cita sería al día siguiente.

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

Adeslas SegurCaixa

MY BOX

CONTACTO CON EL ASEGURADO EN 1HORA

PRIMERA VISITA DEL SINIESTRO



SegurCaixa Adeslas

Adeslas SegurCaixa

PÍLDORA FORMATIVA

4



REPERCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN DE PRIMERA VISITA

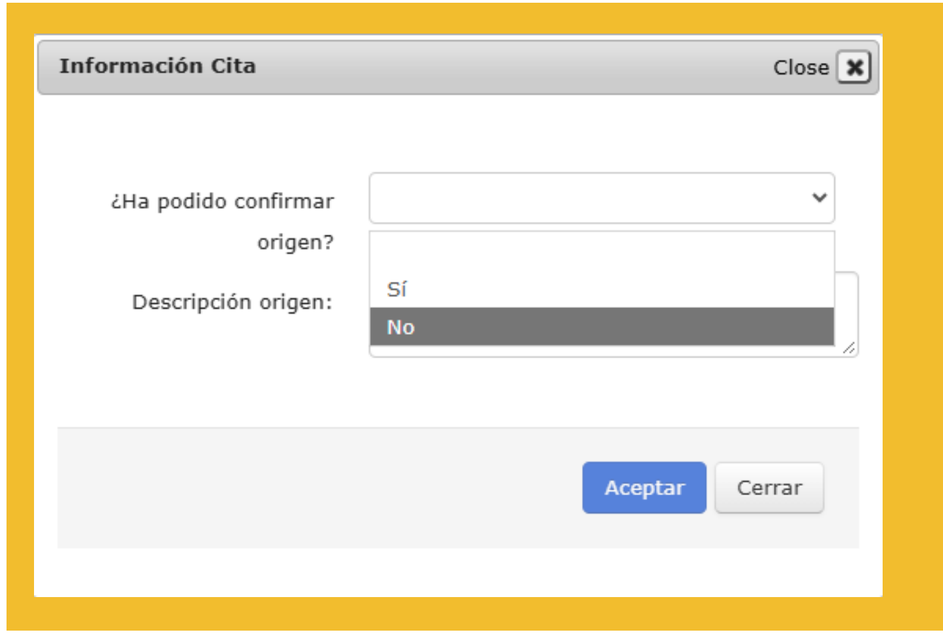
¿Ha podido confirmar el origen? NO

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: No. Posible rotura de tubería¿Ha podido confirmar daños?: Sí. Muebles altos en piso inferior. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Causante. No. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, parcialmente.

Rotura de tubería de desagüe de plomo de fregadero empotrada, con daños en muebles altos de cocina de piso inferior.
Para reparar hace falta carpintero para desmontar el mueble del fregadero.
Daños Rotura de muebles altos de cocina de piso inferior,.
No recibimos llamada de Perito estando en domicilio para video por lo que esperamos instrucciones.

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: No. Avería de piso superior¿Ha podido confirmar daños?: Sí. Pintura. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Causante. Piso superior. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, parcialmente.

Humedad en el techo de baño de piso 3A, coincide con el baño de piso 4A, me dice Gloria que ya está reparada la avería, pero no deja pasar los daños eléctricos no son de avería de causante
pintura techo baño aseg
Rogamos instrucciones





FAQ

GRACIAS

Adeslas SegurCaixa