Adeslas
SegurCaixa

REVISIÓN MENSUAL SAT

MES SCXA

DPTO. FORMACIÓN HOGAR



Índice

1. CLIENTE ALTO VALOR

2. GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS Y MAILING

3. PROCESO DE RECHAZOS

4. PÍLDORA FORMATIVA



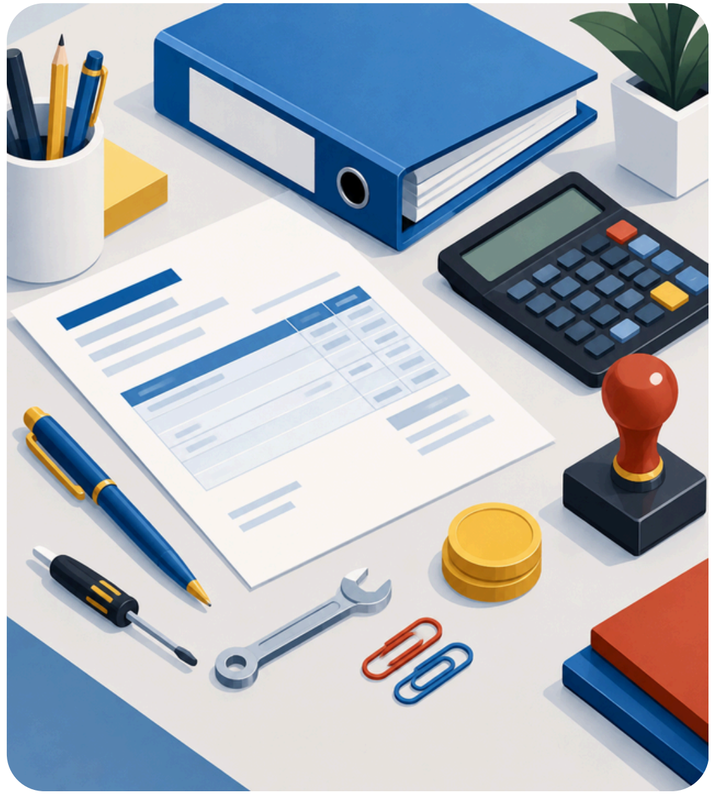
Adeslas SegurCaixa

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.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

1

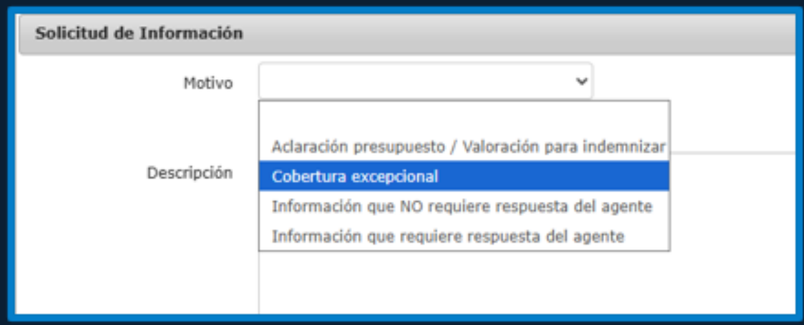
Llamar a Cia. e informar siniestros sin cobertura, si se verifica, procedemos a ver si la reparación entra en las condiciones de "cliente de alto valor"

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



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.



GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS

2

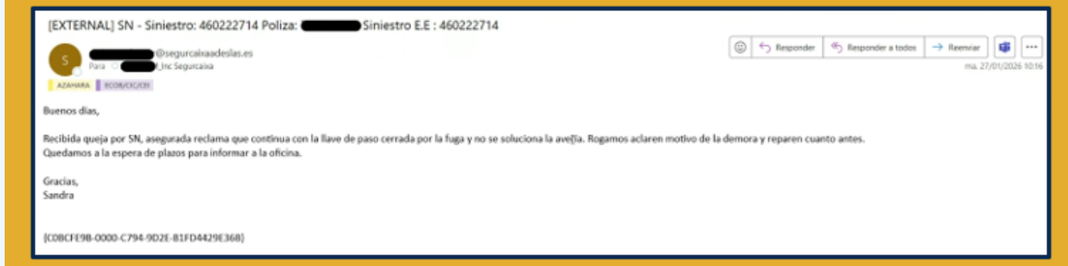


GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS

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

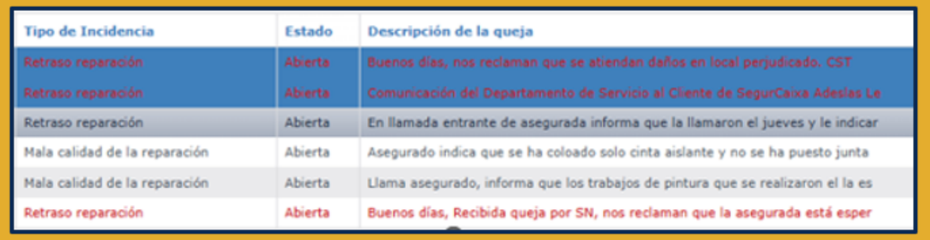
Responder | Responder a todos | Reenviar
ma. 27/01/2026 10:16

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

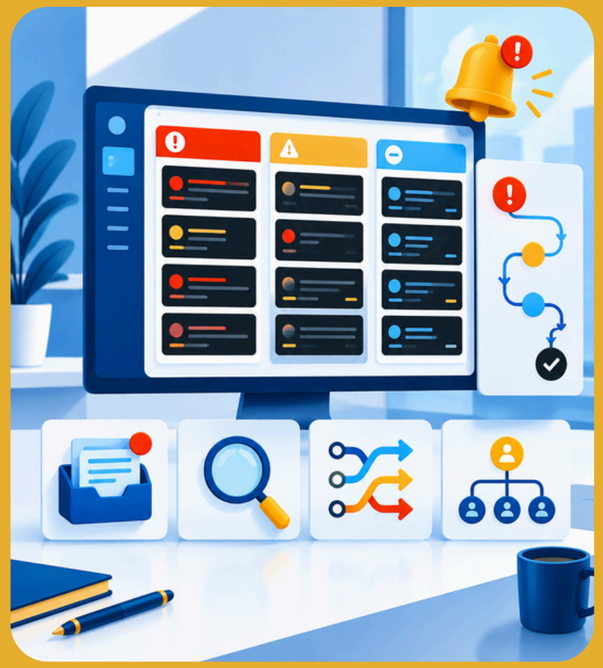
{CDBCFE9B-0000-C794-9D2E-81FD4429E368}



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

Recuerde: 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,

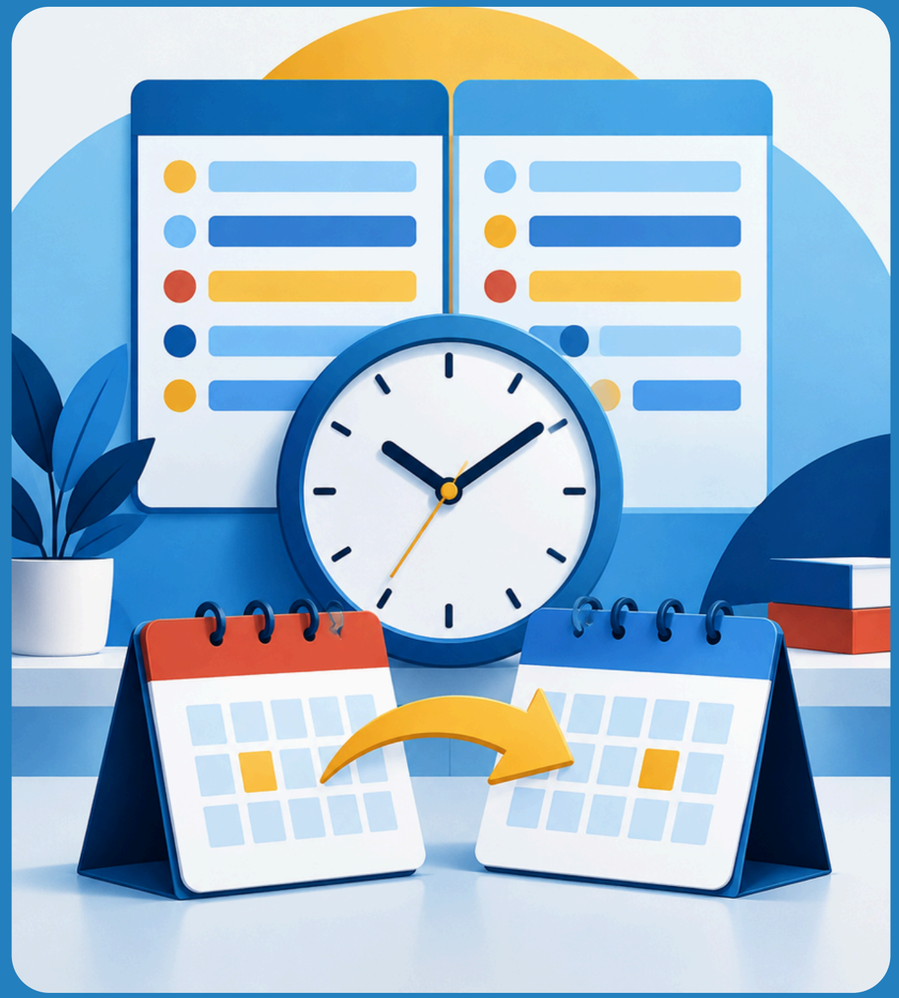
A continuación, remitimos listado de INCIDENCIAS ACTIVAS, siendo **urgente** la gestión de estas:

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

PROCESO DE RECHAZOS

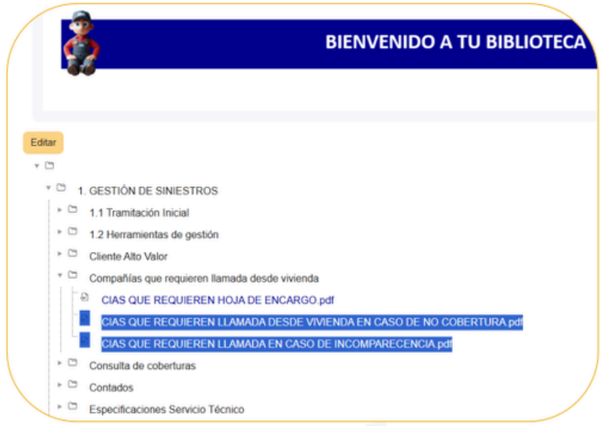
3



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

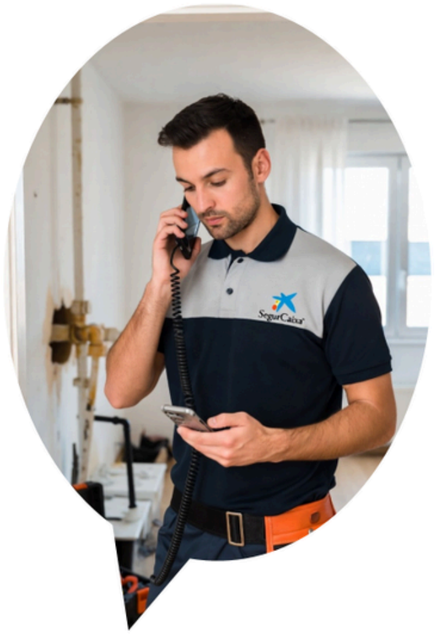
RECHAZOS SCXA

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.

Adeslas SegurCaixa

Adeslas SegurCaixa

PÍLDORA FORMATIVA

4



MY BOX

CONTACTO CON EL ASEGURADO EN 1HORA

PRIMERA VISITA DEL SINIESTRO



SegurCaixa Adeslas



FAQ

GRACIAS

Adeslas SegurCaixa