



SEGUROS
RGA

*Estamos
contigo*

Click RGA Manual de usuario en CCRR



Enero 2025

Índice



- 01 - QUÉ ES CLICK RGA: presentación y objetivo .
- 02 - CÓMO FUNCIONA CLICK RGA: sustitución del @.
- 03 - BENEFICIOS DE CLICK RGA PARA LA OFICINA.
- 04 - ACCESO A CLICK RGA: logado
- 05 - CUÁNDO USAR CLICK RGA: operativas y negocios disponibles.
- 06 - CONCEPTOS BÁSICOS: qué es un caso – estados - propietario.
- 07 - DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN:
 - Ventanas y navegación.
 - Alta de casos.
 - Gestión de la documentación.
 - Cómo usar la opción de envío de documentación firmada.
 - Consulta de si una póliza está firmada.
 - Búsqueda de pólizas en clientes con masividad de contratos.
 - Alta de caso para cliente potencial.
 - Acuses de recibo.
 - Acuses de recibo (copiar a otras personas)
 - Mensajes de ayuda.
 - Consulta de casos (filtros, extracción a Excel, detalle).
 - Acciones sobre casos. (modificaciones, publicaciones)
 - Seguimiento de casos: icono de revisión.
- 08 - INFORMACIÓN ADICIONAL, FAQS y RECOMENDACIONES DE USO.

01 QUÉ ES CLICK RGA:

Presentación y objetivo.

Qué es Click RGA

Presentación y objetivo.



Estamos contigo

PRESENTACIÓN

Click RGA es una solución basada en la herramienta de mercado Microsoft DYNAMICS 365, que ha sido adaptada a las **necesidades específicas de comunicación** de la red de Oficinas de las Cajas Rurales con Seguros RGA.



Click RGA se diseñó e implantó originalmente en 2020 como una primera versión mínima, con un conjunto de **funcionalidades básicas**, pero con la previsión y el compromiso de incorporar a continuación un plan de evolución y extensión que la dotaran de **nuevas funcionalidades**, tanto de **mejoras de navegabilidad como de ampliación de gestión e integración con otros operacionales de seguros** e inclusión de nuevos negocios. En definitiva, con la previsión de generar nuevas versiones más completas. Entre finales de 2021 y principios de 2023 se migró la aplicación a la versión en la nube denominada Dynamics 365, incluyendo nuevas formas de logado de entrada y otras formas de gestión. En 2024 se desarrolla un conjunto de mejoras, algunas se ponen a disposición a lo largo del año y un grupo importante a principios de 2025, generando una nueva versión de la aplicación más evolucionada.

OBJETIVO DE ClickRGA

Click RGA fue planteado y diseñado como el **"canal de recogida y seguimiento"** de aquellas gestiones que las oficinas solicitaban a Seguros RGA por email o teléfono **por no poderlas realizar de forma autónoma en sus terminales** (consultas y gestiones que no están disponibles en TF NUMA, ni en el Gestor de Solicitudes, ni en Agroplus, ni en los front de Vida, Diversos o Pensiones, tales como ciertas emisiones, suplementos, autorizaciones, aperturas de siniestro u otras gestiones no delegadas a la oficina, que requieren de una solicitud de un trabajo a Seguros RGA). El objetivo básico de ClickRGA ha sido dotar a estas operativas de **más agilidad, automatización para las asignaciones a los departamentos de RGA, traza para seguimiento por la Caja de la situación y documentos enviados, sistema de medición de tiempos de resolución y eliminación de tiempos muertos**.

Por tanto, **Click RGA** no es un operacional de gestión, sino un **canal de comunicación de necesidades**, entre la Caja y RGA, en el que la Caja remite una solicitud para gestión y respuesta de RGA de forma automatizada y guiada, **quedando traza para seguimiento de la Caja**, que RGA gestiona en los aplicativos y responde.

Es importante también reseñar que conforme se incorpore en las nuevas aplicaciones core la posibilidad de que las Cajas realicen las nuevas gestiones en NUMA, eliminando la necesidad de que tengan que solicitarlas a RGA por Click, se bloquearán en Click RGA dichas opciones de solicitud, tal y como ha ocurrido con las gestiones de los nuevos productos de vida y accidentes de la nueva aplicación de Vida y como se hará para los productos de terceras compañías a lo largo de 2025.

02 CÓMO FUNCIONA CLICK RGA:

Sustitución de la operativa por @



Estamos contigo

Cómo funciona Click RGA

Sustitución de la operativa por @

Click RGA ha sustituido la operativa de petición de gestiones a Seguros RGA por email que estaba vigente hasta 2020, en la que la oficina remitía a distintos buzones de Seguros RGA la petición en función del tipo de producto y del tipo de gestión que deseaba. Estos buzones debían ser conocidos y recordados por los usuarios debiendo estos discriminar cual escoger. Además, el CAT debía administrar distintos correos recibidos, reasignando, tras recibirlos, tareas a distintos departamentos.

@ntes

- cat@segurosrga.es
- prestaciones_vida@segurosrga.es
- AnulacionesCAT@segurosrga.es
- AnulacionesCCV@segurosrga.es
- Backoffice.RGA@mediacionuniglobal.es
- CentroClientesNovida@segurosrga.es
- mediacion-autos@segurosrga.es
- mediacion-particulares@segurosrga.es
- ProtecciondePagos@segurosrga.es
- prestaciones_vida@segurosrga.es
- rgamed_siniestros@segurosrga.es
- partes@segurosrga.es
- rgacambiosmediador@segurosrga.es
- CentroClientesVida@segurosrga.es
- rgamed_administracion@segurosrga.es
- Colectivos_Convenios@segurosrga.es
- financieroobsv@segurosrga.es
- Unidad_Colectivos@segurosrga.es
- mediacion-particulares@segurosrga.es
- Unidad Individual@segurosrga.es
- comunicaciones@segurosrga.es
- comunicacionesdpi@segurosrga.es
- novida-particulares@segurosrga.es
- novida-particulares@segurosrga.es
- comunicacionescat@segurosrga.es
- comunicaciones@segurosrga.es
- comunicaciones@segurosrga.es



Click RGA elimina la necesidad de enviar un correo y lo sustituye por la grabación de la petición en web en un formulario en el que el usuario indica la gestión deseada.

Indicando a Click RGA el NIF/CIF del cliente y la gestión que se desea, la aplicación presenta la gestión solicitada de forma automática y en el mismo momento de la grabación a la persona de Seguros RGA que debe tramitarla, eliminando de este modo los tiempos intermedios de reasignación de emails por el CAT y ganando en **agilidad del servicio**. Se elimina así la necesidad de enviar a distintos buzones de correo, se evitando que la oficina tenga que conocer la amplia casuística de buzones y la administración de correos tanto en oficina como por usuarios de RGA. Además, se guarda traza de las gestiones y se recogen en un lugar único para consulta de la Caja.

Después: en web



03 BENEFICIOS DE CLICK RGA PARA LA OFICINA

Beneficios de Click RGA para la oficina (1)

Operativa homogénea y ágil

Click RGA **sustituye** la diversidad de buzones y direcciones de email y teléfonos actuales de los distintos negocios por **una entrada única accesible desde NTF**, donde el usuario graba su petición en web.

Esta petición se remite de forma directa con una serie de automatismos y reglas internas parametrizadas al usuario de **Seguros RGA** que ha de atenderlo, **eliminando así el actual encadenamiento de correos para una misma gestión**, y evitando los trabajos administrativos de almacenamiento y clasificación de correos por temas.

Operativa guiada

Al solicitar una gestión en Click RGA, **la aplicación lee en función del producto y la gestión requerida, la necesidad de datos y documentación que ha de presentar el usuario**, indicándolo a modo de guía y facilitando así la gestión.

Facilita la gestión de la documentación puesto que le **indica al solicitante** cuáles aportar y si son o no obligatorios, evitando las llamadas y correos de aclaración sobre cada protocolo.

Ficha de cliente

A través del **NIF/CIF del cliente** es posible visualizar en Click RGA su **situación unificada**:

- **Todos los contratos del NIF/CIF**, incluyendo el dato de si están **firmados** en varios negocios.
- **Sus siniestros y prestaciones** (incluidos rescates y vencimientos).
- Los servicios de asistencia de **bricolage (manitas)**.
- **Todas las gestiones (casos) solicitadas por la Caja** en relación a dicho cliente.
- Los **beneficiarios** de Planes de Pensiones y PPA con prestación y los **asegurados** de Decesos y Protección de Pagos (ver el detalle de cómo consultarlos más adelante).

Beneficios de Click RGA para la oficina (2)

Avisos y acuses de recibo

Click RGA permite establecer por cada producto, negocio y gestión la respuesta o acuse recibo a remitir al solicitante para cada suceso que se produzca (al abrir la petición, o en el cambio de estado, o al finalizarla, o si se incluye un comentario o documento, etc.).

Estos avisos se definen en los departamentos de negocio en función del protocolo de atención deseado para la operativa, por lo que es posible por ello, establecer homogeneidad de respuestas o bien tratamientos específicos en función de necesidades.

Se incluyen también mensajes de ayuda al seleccionar las distintas gestiones.

Traza histórica de la gestión

Para cada gestión solicitada por la oficina, se almacena en Click RGA la traza o secuencia de sucesos que va sufriendo, con la fecha, hora y persona que lo hizo (cambios de estado como apertura y finalización, acciones realizadas e interacciones como peticiones y entradas de documentación, mensajes de correo o publicaciones intercambiados, realizadas tanto por la oficina como por el gestor de Seguros RGA).

Estos sucesos son consultables de forma unificada y conjunta, en una única ventana de consulta de la gestión, disponible no solo para el solicitante sino en la oficina y en sus Servicios Centrales. Esta traza además puede extraerse en pdf para imprimirla.

ANS y medición de tiempos

Las gestiones quedan grabadas con sus tiempos de atención comprometidos (ANS) y con los tiempos reales que transcurren en cada cambio de estado.

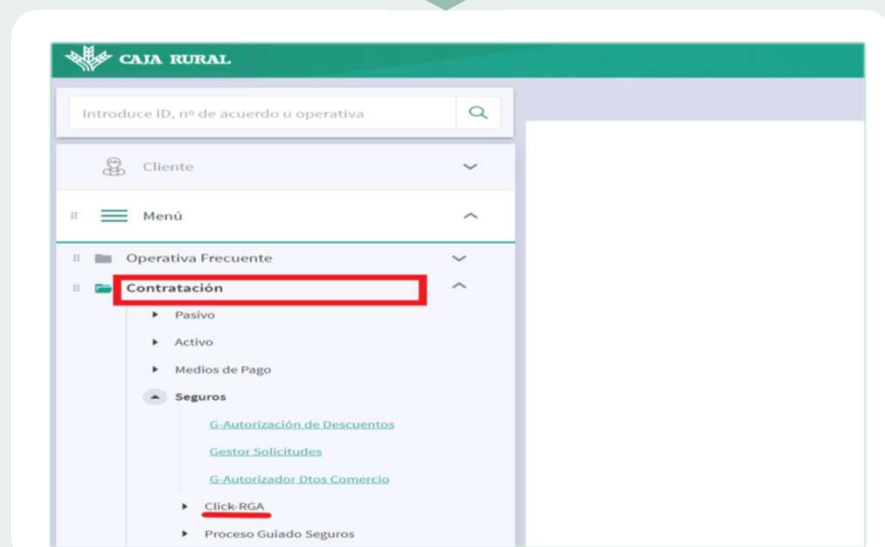
Esto permite disponer de información de medición de tiempos y volúmenes de gestiones y con ello, realizar cuadro de mando sobre la calidad del servicio, necesidades de atención y tiempos de gestión.

04 ACCESO A CLICK RGA

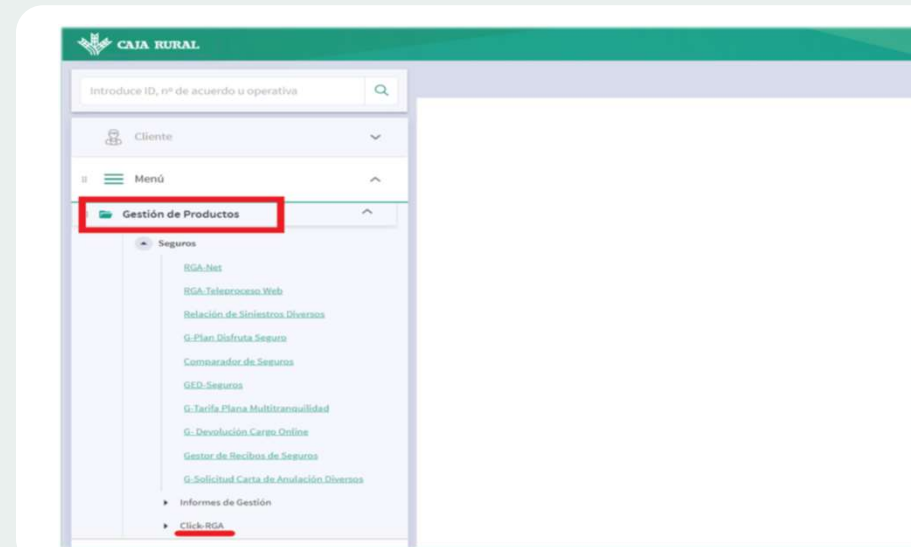
Acceso a Click RGA (Terminal Financiero: NUMA)

Se puede acceder a la aplicación a través del TF, existiendo un acceso tanto en el escenario de **contratación** como en el de **gestión de productos**.

ESCENARIO: Contratación
SUBESCENARIO: seguros



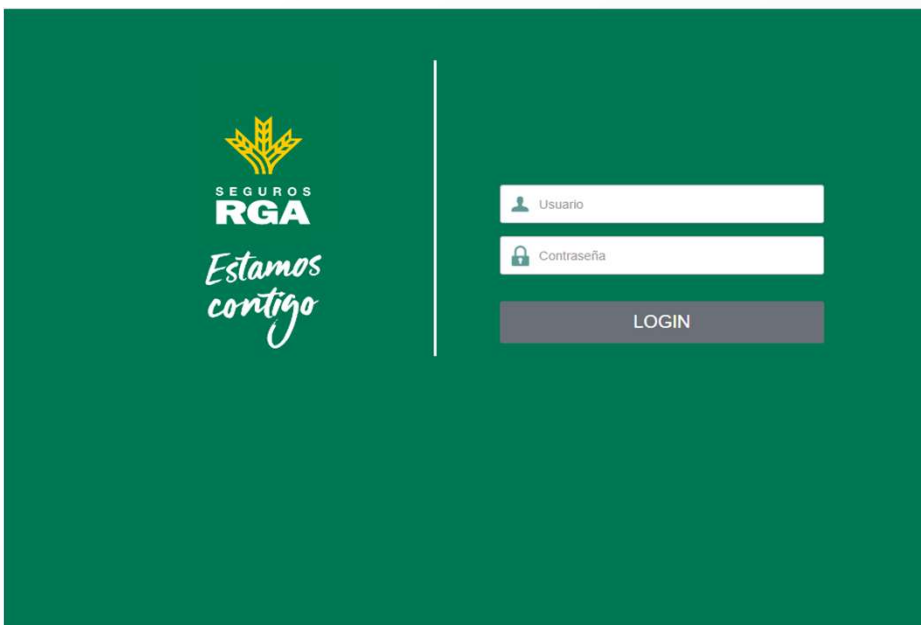
ESCENARIO: Gestión de Productos
SUBESCENARIO: seguros



(Se puede acceder de forma automática desde el proceso guiado de contratación de seguros en determinados productos).

Acceso a Click RGA (login de acceso)

Una vez pulsada una de las opciones anteriores, se presenta una ventana para logado, se repetirán la clave y contraseña de citrix utilizadas para acceder a TF:



Usuario: uxxxxx

Contraseña: la de citrix

NOTA:

- Se está trabajando para eliminar este logado y que sea posible acceder directamente a ClickRGA tras haber abierto NUMA sin tener que repetir la contraseña citrix de nuevo.

PROBLEMAS DE ACCESO:

- En caso de que caduque o se bloquee la contraseña citrix, o de autenticación fallida al remitir usuario y contraseña, el teléfono para solucionarlo es el de **Soporte Citrix 91 3346799** o a través de **SIGPE**.
- Otros problemas de acceso diferentes, remitirlos a Soporteclickrga@segurosrga.es

LOGOUT (cierre de aplicación o cierre de sesión):

- Si se cierra la aplicación con el aspa aparece de nuevo la ventana anterior para introducir de nuevo el usuario uxxxx y la contraseña citrix.
- Si se cierra la sesión con la opción de "Cerra sesión", aparece la ventana que sigue, que permite iniciar sesión de nuevo, debiéndose seleccionar en la misma la opción de "Empleados de cajas" y pulsar "Iniciar sesión" para a continuación introducir usuario y contraseña.



Acceso a Click RGA (opciones disponibles)

Tras haber introducido la clave y contraseña citrix, se abre la aplicación ClickRGA apareciendo la ventana que sigue, estando ya en disposición de utilizar la aplicación



Se han incluido unos iconos, mero enlaces que no pertenecen a la aplicación:

- **Iconos:** permiten acceder a la pagina web de SegurosRGA y a la de compromiso, con información sobre distintos productos.

Y se han incluido en la cabecera superior unas opciones de la aplicación:

- **Alta de caso:** opción para registrar una nueva solicitud.
- **Consulta de casos:** opción para consultar las solicitudes realizadas.
- **Píldora:** Recoge una píldora formativa en pdf con indicaciones breves de uso.
- **Manual:** Recoge el presente manual de usuario, que puede consultarse o descargarse, en pdf.
- **Nombre de usuario:** recoge una ventana con los datos del perfil de usuario (no deben ser modificados, simplemente se da a "Guardar"), una opción para cerrar la sesión y una opción para indicar si se desea recibir correos del aplicativo nuevo de vida.

Acceso a Click RGA (primera vez que se accede)

La primera vez que se accede a ClickRGA desde una oficina, al usuario le aparecerá la pantalla que sigue (sólo la verá una vez, luego no volverá a aparecer nunca más, aunque si podrá acceder a ella para consulta pulsando encima del nombre del usuario). En esta ventana debe pulsar a "Guardar" sin modificar ningún dato, tras lo cual se presentará la pantalla en la que se pide el código uxxxx de usuario y contraseña citrix para logado.

Cambiar email

Cambiar número de teléfono

Cambiar autenticación de doble factor

IBAI

LLORENS ESPADA

llorens.crnavaia@cajaurval.com

¿Como te gustaría que contactáramos contigo? Selecciona las opciones que correspondan.

- Email
- Fax
- Teléfono
- Correo postal

Guardar

05 CUÁNDO USAR CLICK RGA:

Operativas y productos disponibles

Cuándo usar Click RGA

Operativas disponibles

Click RGA se utilizará como **soporte de comunicación de solicitudes y de intercambio de documentación** para realizar aquellas gestiones del negocio asegurador que la oficina no puede realizar de manera autónoma en los aplicativos (TF, Gestor Solicitudes...) y que solicitan a **Seguros RGA**, de entre las siguientes:

PREVENTA - VENTA	POSVENTA	SINIESTRO - PRESTACIÓN
COTIZACIÓN	ANULACIONES	ACTUALIZACION DNI
EMISIÓN	ANULACIONES TELEMARKETING	APERTURA DE SINIESTRO
CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA	APORTACIONES	GESTIÓN DE SINIESTROS
CAMBIO DE MEDIADOR	CAMBIO DE OFICINA GESTORA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN
ACEPTACIÓN ADHESIÓN AL PDS	CONSULTAS/INCIDENCIAS POSVENTA	GESTIÓN DE VENCIMIENTOS
	DUPLICADOS	GESTIÓN DE RESCATES
	ENVÍO DOCUMENTACIÓN FIRMADA	GESTIÓN DE FE DE VIDA
	GESTIÓN DE RECIBOS (*)	GESTIÓN DE SINIESTROS JUDICIALES
	MODIFICACIONES / SUPLEMENTOS	GESTIÓN DE PRESTACIÓN
	REVOCACIONES DE TRASPASOS	GESTIÓN DE EMBARGOS
	REHABILITACIONES	CONSULTA PRESTACIONES/SINIESTROS
	SANEAMIENTO DE CARTERA	INCIDENCIAS
	TRASPASOS	

(*) No están incluidas aún las operativas relacionadas con **recibos**, aunque aparecen como opción, se encuentran bloqueada.

Cuándo usar Click RGA

Productos disponibles

En la primera versión de Click RGA incluyeron las gestiones para todos los **productos individuales** de Seguros RGA y de terceras compañías (con excepción de las gestiones con Agrarios), aunque no para productos colectivos (**planes de empleo y pólizas colectivas de vida y accidentes** se encuentran bloqueadas).

Posteriormente y según se han ido incluyendo las gestiones en los aplicativos core nuevos de vida y de terceras compañías, algunas opciones se han ido **bloqueando** para los productos individuales, según se muestra en el cuadro adjunto.

Productos individuales (de RGA y de terceras compañías)	Productos agrarios y de colectivos
<p>Incluidos los productos de las antiguas aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PERSONALES: productos antiguos aplicativos de vida riesgo, accidentes, decesos, ILT, salud, asistencia. • AHORRO Y PREVISION: productos antiguos de vida ahorro e inversión, planes de pensiones y EPSV individuales. • PATRIMONIALES: productos de diversos de RGA y productos de terceras compañías. 	<p>En ambos negocios se han cargado las pólizas en la ficha del cliente para disponer de una visión 360.</p>
<p>No incluidos los nuevos productos en las nuevas aplicaciones de vida en NUMA (nuevo core <u>Onesait</u>), dado que las gestiones necesarias ya las puede gestionar directamente el usuario de la oficina en el aplicativo, eliminado la necesidad de solicitarlas por <u>Click</u>. Por ello en <u>Click</u>, aunque aparecen las opciones, aparecen bloqueadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PERSONALES Y AHORRO NUEVO APLICATIVO: nuevos productos de riesgo (<u>RGAMasvida</u>), ahorro (<u>RGAMiahorro</u>), <u>Unit link (RGAPias y Estructurado)</u>, accidentes (<u>RGAProteccion Accidentes</u> y campañas), rentas (<u>RGAMiRenta</u>). • PATRIMONIALES NUEVO APLICATIVO: nuevo producto de protección de pagos. 	<p>Pero, las gestiones a solicitar de estos negocios, aunque aparecen, se encuentran bloqueadas y deben ser solicitadas en los buzones de los departamentos de agrarios y colectivos, respectivamente, es decir, no se puede crear el caso correspondiente.</p>

06 CONCEPTOS BÁSICOS:

Qué es un caso
Estado del caso



Estamos contigo

Conceptos básicos

Qué es un “caso”

Un **caso** es el registro en Click RGA de una petición que se hace a través de esta herramienta.

Pueden generar casos en Click RGA:

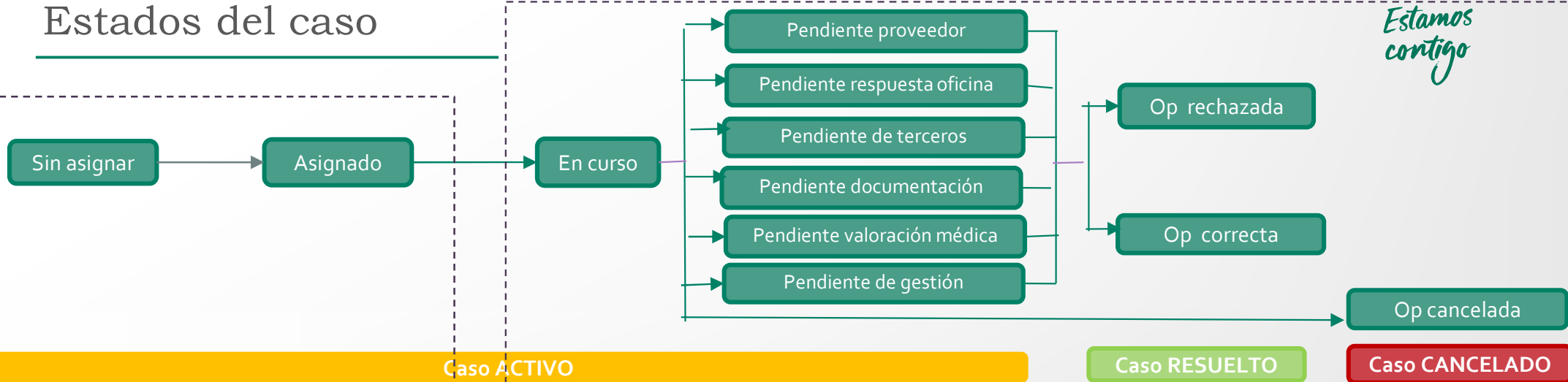
- **Oficina:** será quién los generará en la mayor proporción, al solicitar a **Seguros RGA** una gestión a través de ClickRGA.
- **Seguros RGA:** los puede generar **Seguros RGA**, en menor proporción, solicitando alguna cuestión a la oficina, o para gestiones entre departamentos de Seguros RGA.

Los casos disponen de una **referencia** que le asigna el sistema del siguiente formato: **CAS-XXXXX-XXXXXX**.

El **“propietario”** del caso es la **persona de Seguros RGA** a la que se le asigna para que lo gestione y responda a la **Caja Rural**.

Conceptos básicos

Estados del caso



Caso ACTIVO

Caso RESUELTO

Caso CANCELADO

Cambios automáticos que hace Click RGA

Los casos entran en Click RGA desde las oficinas de las Cajas Rurales a Seguros RGA con el estado "Sin asignar" y, la aplicación, en función del producto y tipo de gestión, los **asigna de forma automática** al grupo de gestores que han de tratarlo, distribuyéndolo a cada persona en función de su carga de trabajo. Detecta además si la persona está o no de baja por si ha de mandarlo a un suplente. Al distribuirlo a una persona, cambia el estado a "Asignado" y la oficina puede consultar a qué persona se le ha asignado este caso.

Cambios que realiza el Gestor de Seguros RGA

Cuando el gestor de Seguros RGA comienza a tramitar el caso que le han asignado, lo pone desde el estado asignado a "En curso" y si puede, lo finaliza, es decir, lo resuelve quedando como "Op correcta" (estado "Resuelto").

En determinadas ocasiones, si hay que remitir la gestión a una compañía tercera, le cambia el estado a "Pendiente de terceros", si ve que es necesario algún otro documento que le ha de remitir el solicitante, lo pone "Pendiente de documentación", si está pendiente de una empresa de asistencia, lo pone en "Pendiente de proveedor", si requiere valoración médica lo pasa a "Pendiente de valoración médica", si necesita una contestación o información del solicitante, lo ponen en "Pendiente respuesta de oficina". Cuando se recibe la información o acción deseada, el gestor de Seguros RGA resuelve el caso y lo da por terminado ("Resuelto"). En ocasiones es rechazado si no procede realizar la gestión. En determinados casos puede cancelarse un caso si ha habido error de grabación o no procede el haberlo abierto (estado "Cancelado").

07 DESCRIPCIÓN DE LA APLICACION

Ventanas y navegación.

Alta de casos.

Gestión de la documentación.

Cómo usar la opción de envío de documentación firmada.

Consulta de si una póliza está firmada.

Consulta de pólizas y siniestros en clientes con masividad de contratos.

Alta de caso para cliente potencial.

Acuses de recibo.

Copiar otras personas en acuses de recibo.

Mensajes de ayuda.

Consulta de casos (filtros, listas, detalle, exportación a Excel)

Acciones sobre casos (incluir documentos, publicaciones).

Seguimiento de casos: icono de revisión.

Descripción de la aplicación

Ventanas y navegación



Estamos contigo

Una vez que el usuario accede, se mostrará en la parte superior, los **cuatro enlaces** a los que se puede navegar:



Alta de caso: se subdivide en 4 partes:

- **Cliente** (para buscar al cliente y presentar la ficha cliente).
- **Operativa** (para introducir los datos de alta del caso).
- **Datos Adicionales.**
- **Detalle.**

Consulta de caso: se subdivide en:

- Consulta de la **LISTA DE CASOS.**
- Consulta del **DETALLE DE UN CASO.**

Ayuda: se accede a la píldora formativa, que describe de forma resumida en dos paginas las operaciones básicas de alta y consulta.

Manual de Usuario: se accede al manual que describe de manera extensa el funcionamiento de la aplicación.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso

1er paso: "Buscar al cliente"

The screenshot shows the Click RGA application interface. At the top, there is a green header with the 'clickRGA' logo on the left and navigation links for 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Píldora', and 'Manual' on the right. Below the header is a horizontal menu with four tabs: '1. Cliente' (selected), '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The main content area is titled 'Cliente' and contains a 'Documento' section with a text input field labeled 'DNI, NIE o CIF' and a 'Buscar' button.

Para dar de alta un caso se accederá a la ventana "Alta de caso".

Para dar el alta del caso es necesario incluir el **NIF/NIE/CIF**, dado que toda la aplicación funciona en torno a la **información de cliente**, debiendo ser el formato introducido correcto de acuerdo a la normativa legal y no incluir caracteres extraños ni ir a blancos en cuyo caso se presentaría en pantalla un mensaje de error. Una vez introducido, Click RGA inicia un proceso de búsqueda, accediendo al **alfabético de la entidad** para ver si esa persona es cliente.

Si la persona es **cliente de seguros** de la entidad, Click RGA presentará la posición global del mismo con sus pólizas, siniestros y servicios de bricolage, y casos si los tuviera (ver siguiente diapositiva).

Si la persona no es cliente de Seguros de la Entidad (**Cliente Potencial de Seguros**, se emitirá un mensaje y habrá que entregarle la Nota Informativa de Protección de datos, ver apartado correspondiente más adelante).



Estamos contigo

Descripción de la aplicación

Alta de un caso

2º paso: "Ficha del cliente"

La **"Ficha del cliente"** tiene 5 bloques de información:

- Información personal del cliente (NIF/CIF, nombre y apellidos, dirección, teléfonos y email).
- Todos sus **contratos** (Pólizas y planes de pensiones).
- Todos sus **siniestros/prestaciones/rescatos**.
- Todos los servicios de bricolage (**manitas**)
- Todos los **Casos** abiertos con anterioridad para ese cliente, con independencia de quién los haya abierto y cuándo.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso

2º paso: "Ficha del cliente"

A continuación, se procede a abrir el caso, lo que puede hacerse de cuatro formas (ver siguientes diapositivas):

- Sobre una póliza seleccionando ésta (caso de **posventa** o si se abre siniestro, de **prestación / siniestro**).
- Sobre un siniestro/prestación /rescate seleccionando éste (caso de **prestación /siniestro**).
- Sobre un servicio de bricolage **manitas** seleccionándolo (caso de **prestación/siniestro**)
- Caso sin póliza ni siniestro ni manitas, es decir, no se selecciona ninguna póliza, ni siniestro, ni manitas (caso de **preventa**).

1. Cliente

Cliente

Documento:

Pólizas / Contratos

Mostrar Anuladas

Selección	Cof. Contrato	Producto	* Producto Técnico	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	Tar. Plana	F.Renovación/Vto	Situación	Objeto Asegurado	Firmada
<input type="checkbox"/>	0903	1º TURBOMOD Y FURGONETAS (Gólo Liberty, Realey Maghre)	556-0007 FURGONETAS 221	02221237204	LIBERTY	1/11/2020	ANUAL	NO	—	En vigor	100720P - OPEL COMBO	—
<input type="checkbox"/>	0903	1º TURBOMOD Y FURGONETAS (Gólo Liberty, Realey Maghre)	556-0007 FURGONETAS 221	02221232354	LIBERTY	13/10/2020	ANUAL	NO	—	En vigor	240784 - OPEL COMBO	—
<input type="checkbox"/>	0903	2ª M. AGRICOLA	725-0007 REMOLQUESEARRREMOLQUE AGRICOLA BE8	028581967166	LIBERTY	12/02/2021	ANUAL	NO	—	En vigor	08769803 - GENERICO5 GENERICO5	—
<input type="checkbox"/>	0903	2ª M. AGRICOLA	725-0007 REMOLQUESEARRREMOLQUE AGRICOLA BE8	028581967167	LIBERTY	12/02/2021	ANUAL	NO	—	En vigor	219623E - GENERICO5 GENERICO5	—
<input type="checkbox"/>	0903	2ª M. AGRICOLA	722-0007 TRACTORES BE1	028511607462	LIBERTY	12/02/2021	ANUAL	NO	—	En vigor	0204280Y - GENERICO5 GENERICO5	—
<input type="checkbox"/>	0903	2ª M. AGRICOLA	722-0007 TRACTORES BE1	028512076285	LIBERTY	18/5/2020	ANUAL	NO	—	En vigor	240207E - GENERICO5 GENERICO5	—

Mostrando desde 1 hasta 6 - En total 6 resultados

Siniestros / Prestaciones / Rescates

Selección	Siniestro	Nº Siniestro /º Campaña	Id del cliente	Causa Siniestro	F.Ocurrencia	F.Apertura	Transitador
No se encontraron resultados							

Servicio de Bricolaje (Manitas)

Selección	Esp. Asistencia	Póliza	Fecha Apertura	Estado	Tipo Expediente	Gremio	Empresa Asistencia
No se encontraron resultados							

Casos

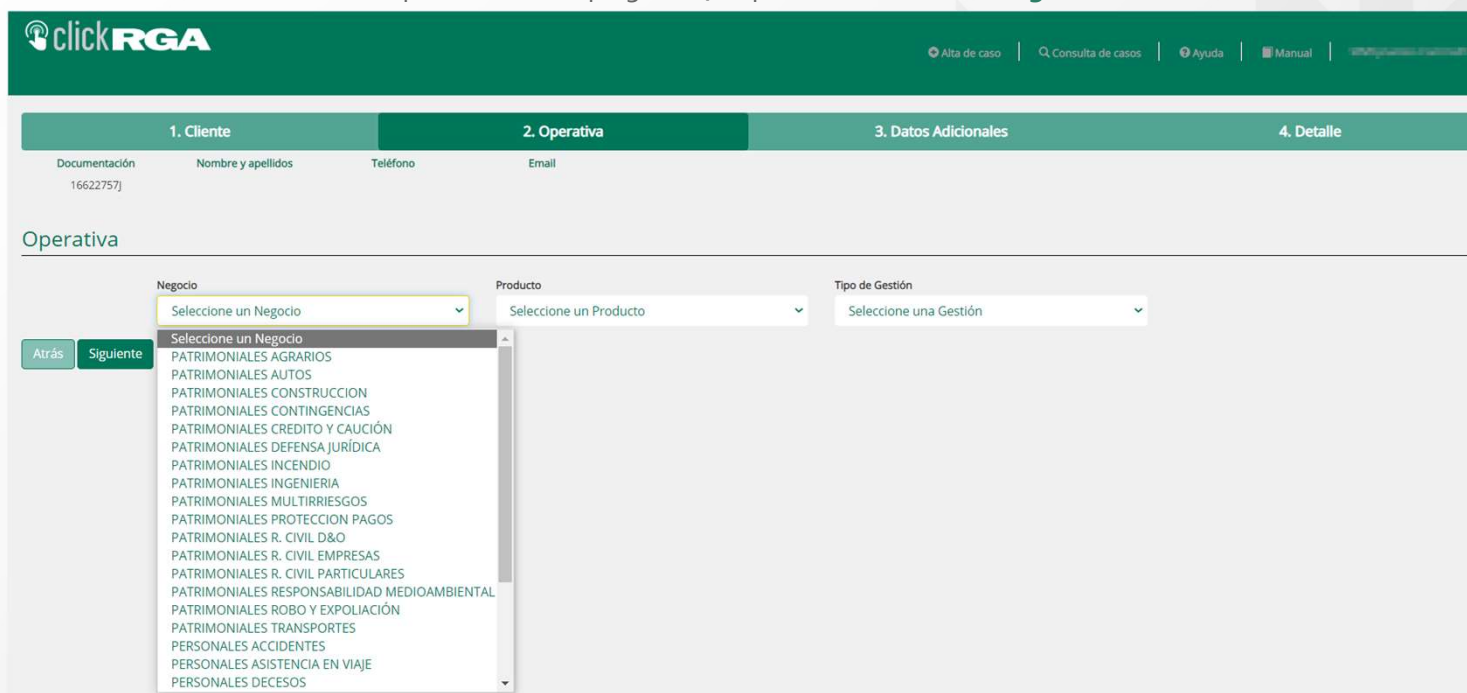
Número de caso	Solicitante	Oficina	Cof. Contrato	Gerar	Estado	* Razón de estado	Fecha de creación	Número de póliza	Número de siniestro	Producto	Tipo de gestión
848202781	Maria Mónica Milambres	0903	0903	# RGA_DauWeme_Com	Resuelto	Og. correcta	20/07/2022 10:16:47	—	—	1º TURBOMOD Y FURGONETAS (Gólo Liberty, Realey Maghre)	ANULACIONES

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Para grabar un caso de preventa no es necesario seleccionar ninguna póliza ni ningún expediente ni ningún manitas en la posición global, sino que directamente se pulsa el botón de **"nuevo caso"** que aparece a pie de la pantalla de Ficha del cliente, pasándose a la pantalla de la imagen, en la que se ha de indicar utilizando tres desplegable para que **negocio**, **producto** y **tipo de gestión** se requiere la gestión de preventa que se va a solicitar. Una vez solicitados estos tres valores en los correspondientes desplegable, se pulsará el botón de **"Siguiete"**.



The screenshot shows the 'click RGA' application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and links for 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', and 'Manual'. Below this is a progress bar with four steps: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The 'Operativa' section is active and contains three dropdown menus: 'Negocio', 'Producto', and 'Tipo de Gestión'. The 'Negocio' dropdown is open, showing a list of business types such as 'PATRIMONIALES AGRARIOS', 'PATRIMONIALES AUTOS', 'PATRIMONIALES CONSTRUCCION', etc. There are 'Atrás' and 'Siguiete' buttons on the left side of the form.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Los posibles tipos de gestión de preventa son los que siguen,

COTIZACIÓN
EMISIÓN
CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA
CAMBIO DE MEDIADOR
ACEPTACIÓN ADHESIÓN AL PDS

Pero no todos estos tipos de gestión estarán permitidos para todos los productos, sino solo aquellos que las reglas de negocio y la lógica lo permiten (por ejemplo, no se permite cambio de mediación en un producto de Seguros RGA, pero sí en terceras compañías), por lo que no aparecerán siempre las 5 opciones en el desplegable, sino sólo las que permita el producto.

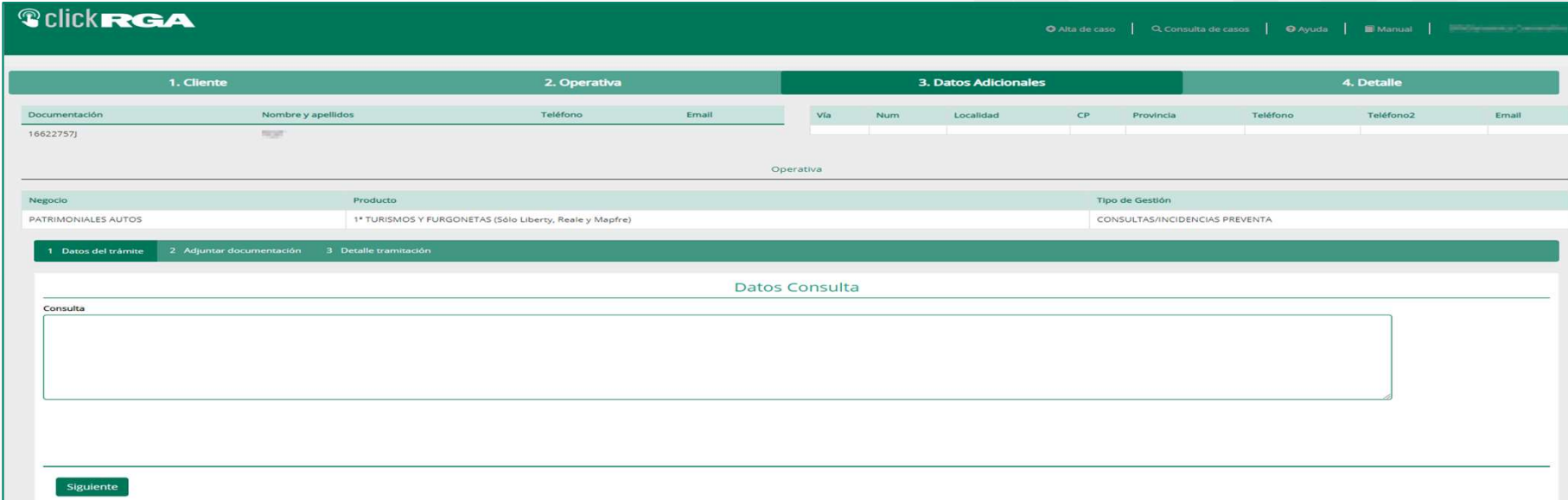
Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Desde la pantalla anterior, aparece esta nueva ventana, que es un **formulario**, que recoge siempre en cabecera el tipo de operación que se está realizando y para que negocio y producto.

En este formulario hay que grabar:

El texto de lo que se solicita (se redacta en el campo llamado "Consulta" de solapa denominada "**1. Datos del trámite**") y tras escribir lo que se desea, se pulsa el botón "**Siguiente**":



The screenshot shows a web application interface with a green header and a white main area. The header contains the 'clickRGA' logo and navigation links: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', and 'Manual'. The main area is divided into four tabs: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The '1. Cliente' tab is active and contains a table with columns: 'Documentación', 'Nombre y apellidos', 'Teléfono', and 'Email'. Below this is a section for 'Operativa' with columns: 'Negocio', 'Producto', and 'Tipo de Gestión'. A progress bar at the bottom of the form shows three steps: '1. Datos del trámite', '2. Adjuntar documentación', and '3. Detalle tramitación'. The '1. Datos del trámite' step is expanded to show a 'Datos Consulta' section with a large text input field labeled 'Consulta'. At the bottom left of the form is a green button labeled 'Siguiente'.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa



Estamos contigo

Tras haber pulsado **"Siguiente"** se mostrará la siguiente pantalla (es la solapa denominada **2. Adjuntar documentación**), en la cual se adjuntará la documentación necesaria utilizando el botón **"Adjuntar documentos"**. Una vez se han anexado los documentos necesarios, irán apareciendo la lista de los mismos en la parte baja de la pantalla). Ver más adelante el apartado de gestión de documentación para conocer el detalle de cómo se anexan documentos.

The screenshot displays the RGA application interface for creating a new case. The top navigation bar includes the 'clickRGA' logo and user information: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Póliza', 'Manual', and 'ELENA GÓMEZ MANDANO'. The main content area is divided into four tabs: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The '2. Operativa' tab is active, showing a form with the following fields:

Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Via	Num	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email
508093372											

Below the form, there are sections for 'Operativa', 'Negocio', 'Producto', and 'Tipo de Gestión'. The 'Negocio' field contains 'PATRIMONIALES TRANSPORTES', 'Producto' contains 'CASCO', and 'Tipo de Gestión' contains 'CONSULTA/GINCIDENCIAS PREVENTA'. A progress bar at the bottom of the form shows three steps: '1. Datos del cliente' (checked), '2. Adjuntar documentación' (active), and '3. Detalle tramitación'. Below the form is a 'Datos Consulta' section with a text input field containing 'ESES'. A table below the input field has columns for 'Tipo', 'Documento', 'Fecha de creación', 'Confidencial', and 'Descarga'. The table is currently empty, with a message 'No hay registros para mostrar.' at the bottom. A 'Siguiete' button is located at the bottom left of the form.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa



Estamos contigo

Una vez incluidos todos los documentos, pulsando **"Siguiente"** finalizará la grabación del caso y se mostrará el resumen de la gestión en el apartado denominado **"3. Detalle tramitación"** con la referencia asignada al caso y los datos del mismo:

click RGA

[Alta de caso](#) | [Consulta de casos](#) | [Ayuda](#) | [Manual](#)

1. Cliente				2. Operativa				3. Datos Adicionales				4. Detalle		
Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Vía	Num	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email			
16622757														
Operativa														
Negocio	Producto						Tipo de Gestión							
PATRIMONIALES AUTOS	1ª TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)						CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA							

1 Datos del trámite ✓
2 Adjuntar documentación ✓
3 Detalle tramitación

Datos Consulta

Consulta

Datos de la consulta

Título de caso ↑	Número de caso	Tramitación	Prioridad	Origen	Cliente	Caja Entidad (Cliente)	Oficina (Cliente)	Propietario	Resolver por estado de SLA	Razón para el estado	Fecha de creación	Prestación especial
16622757] - PATRIMONIALES AUTOS - 1ª TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)	CAS-01143-W822P2	16622757] - PATRIMONIALES AUTOS - 1ª TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)	Normal	Web				# RGA_DataVerse_Conn	En curso	En curso	12/04/2022 9:58	No

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa



Estamos contigo

Para grabar un caso de posventa, es necesario seleccionar una póliza en la posición global del cliente (ficha del cliente) y pulsar "nuevo caso", con lo que se pasa a una pantalla en la que se ha de seleccionar como tipo de operativa la opción de "Postventa" y a continuación el "Tipo de gestión" de postventa deseado, tras lo cual se pulsará "siguiente" y se pasará a otra pantalla.

The screenshot shows the 'clickRGA' application interface. At the top, there is a navigation bar with the RGA logo and menu items: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', and 'Manual'. Below this is a progress bar with four steps: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The '2. Operativa' step is currently active.

The main content area is divided into two sections. The top section, 'Operativa', displays a table with the following data:

Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email
16622757J			

The bottom section, 'Operativa', shows a form for selecting the type of operative and the management type. The 'Tipo de Operativa' section has two radio buttons: 'Postventa' (selected) and 'Prestación / Sinistro'. The 'Tipo de Gestión' section has a dropdown menu with the following options:

- Seleccione una Gestión
- ANULACIONES
- CONSULTAS POSVENTA
- DUPLICADOS
- MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS
- SANEAMIENTO DE CARTERA
- ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA

At the bottom left, there are two buttons: 'Atrás' and 'Siguiete'.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa

Aunque los posibles **tipos de gestión** de posventa son los que siguen,

ANULACIONES
ANULACIONES TELEMARKETING
APORTACIONES
CAMBIO DE OFICINA GESTORA
CONSULTAS/INCIDENCIAS POSVENTA
DUPLICADOS
ENVÍO DOCUMENTACIÓN FIRMADA
GESTIÓN DE RECIBOS (*)
MODIFICACIONES / SUPLEMENTOS
REVOCAIONES DE TRASPASOS
REHABILITACIONES
SANEAMIENTO DE CARTERA
TRASPASOS

no estarán permitidos todos siempre ni saldrán en los desplegables, sino que el programa **discrimina en función de dos cuestiones:**

- **Estado de la póliza** (no se permiten determinadas gestiones para pólizas anuladas).
- **Producto** (no todas las gestiones se permiten por negocio en todos los productos. Por ejemplo, no aparecerá una rehabilitación para una póliza de terceras compañías o no será posible pedir un traspaso en una póliza de salud).

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa



Desde la pantalla anterior, aparece esta nueva ventana, que es un **formulario**, que recoge siempre en cabecera el **tipo de operación** que se está realizando y para que negocio y producto. Además aparecen los **datos de la póliza**.

The screenshot shows the 'click RGA' application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'click RGA' logo and links for 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', and 'Manual'. Below this is a header with four tabs: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The '3. Datos Adicionales' tab is currently active.

The form is divided into several sections:

- Operativa:** A table with columns for 'Documentación', 'Nombre y apellidos', 'Teléfono', and 'Email'. The 'Documentación' column contains the value '16622797'.
- Datos Adicionales:** A table with columns for 'Via', 'Num', 'Localidad', 'CP', 'Provincia', 'Teléfono', 'Teléfono2', and 'Email'. The 'Operativa' label is centered below this table.
- Identificación:** A section with a title 'Identificación' and a subtitle 'Datos modificación'. It contains a dropdown menu labeled 'Tipo de modificación'.
- Detalle:** A large empty text area for additional information.

At the bottom of the form, there is a 'Siguiente' button.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa

En este formulario hay que grabar:

- El texto de lo que se solicita (apartado denominado **"1. Datos del trámite",** campo de **"Consulta"**).
- Tipo de modificación (solo si se seleccionó modificación/ suplemento en pantalla anterior).

Pulsando **"Siguiente"** se mostrará el apartado denominado **"2.Adjuntar documentación"** para adjuntar la documentación necesaria (ver más adelante del detalle de cómo adjuntar la documentación).

Por último, seleccionando **"Siguiente"** finalizará la grabación del caso y se mostrará el resumen de la gestión en el apartado denominado **"3.Detalle tramitación"** con la referencia asignada al caso:

Negocio		Producto	Tipo de Gestión									
PERSONALES ACCIDENTES		ACCIDENTES RGA	MODIFICACIONES-SUPLEMENTOS									
1. Datos del trámite ✓		2. Adjuntar documentación ✓		3. Detalle tramitación								
Identificación												
Datos modificación												
Tipo de modificación												
Corrección de datos de tomador, propietario y conductor												
Detalle												
Detalle del caso...												
Título de caso ↑	Número de caso	Tramitación	Prioridad	Origen	Cliente	Caja Entidad (Cliente)	Oficina (Cliente)	Propietario	Resolver por estado de SLA	Razón para el estado	Fecha de creación	Prestacion especial
15826109Q - PERSONALES ACCIDENTES - ACCIDENTES RGA	CAS-01146-CTCTH9	15826109Q - PERSONALES ACCIDENTES - ACCIDENTES RGA	Normal	Web				# RGA_Datavista_Conn	En curso	En curso	12/04/2022 10:26	No

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa

Caso de modificación/suplemento

Si el tipo de gestión de posventa era una modificación/suplemento, hay que indicar además seleccionando del desplegable el “**tipo de modificación**”, de cual se trata:

No estarán permitidos todos ni saldrán en el cuadro los mismos tipos de suplementos para todos los productos, sino que aparecerán en el desplegable en función del tipo de producto (por ejemplo, no puede aparecer un cambio de conductor en una póliza de vida).

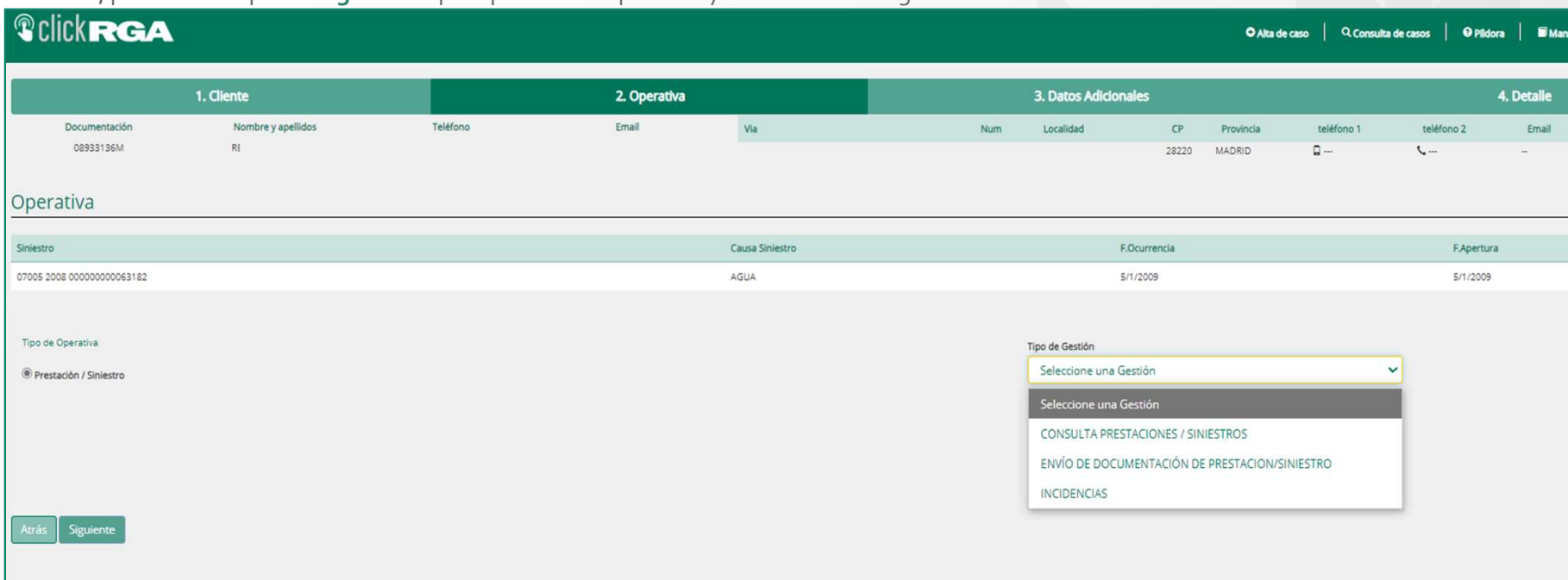
La documentación que se requerirá para cada tipo de modificación la presenta el sistema de acuerdo al tipo de modificación de que se trate.

1. Cliente				2. Operativa				3. Datos Adicionales				4. Detalle		
Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Vía	Num	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email			
15826109Q	JESUS ANGEL								630310838					
Operativa														
Negocio				Producto				Tipo de Gestión						
PATRIMONIALES R. CIVIL PARTICULARES				R.CIVIL CAZADOR RGA				MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS						
1. Datos del trámite 2. Adjuntar documentación 3. Detalle tramitación														
Identificación														
Datos modificación														
Tipo de modificación														
Modificación de Capitales														

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Para grabar un caso de **siniestro /prestación**, es necesario seleccionar **una póliza** (si se va a abrir siniestro) o **un siniestro** (para el resto de gestiones, como mandar documentación del siniestro, abrir una incidencia, etc.) en la posición global y pulsar **"nuevo caso"**, con lo que se pasa a una pantalla en la que hay que elegir el Tipo de operativa (si se seleccionó una póliza, habrá que elegir como Tipo de operativa la opción **"Prestación/Siniestro"**, pero si se seleccionó un siniestro estará ya por defecto seleccionada la opción de "Prestación/siniestro"). A continuación, se seleccionará el **"Tipo de gestión"** de prestación deseado, pulsando después **"Siguiete"** para pasar a otra pantalla y continuar con la grabación del caso.



The screenshot shows the 'click RGA' application interface. At the top, there are navigation links: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Píldora', and 'Manual'. The main form is divided into four sections: 1. Cliente, 2. Operativa, 3. Datos Adicionales, and 4. Detalle.

1. Cliente		2. Operativa		3. Datos Adicionales				4. Detalle			
Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Via	Num	Localidad	CP	Provincia	teléfono 1	teléfono 2	Email
08933136M	Ri						28220	MADRID	☎ ---	☎ ---	--

Operativa

Siniestro	Causa Siniestro	F.Ocurrencia	F.Apertura
07005 2008 000000000063182	AGUA	5/1/2009	5/1/2009

Tipo de Operativa

Prestación / Siniestro

Tipo de Gestión

Seleccione una Gestión

- Seleccione una Gestión
- CONSULTA PRESTACIONES / SINIESTROS
- ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN DE PRESTACION/SINIESTRO
- INCIDENCIAS

Atrás Siguiete

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Aunque los posibles **tipos de gestión** de prestación son los que siguen,

- ACTUALIZACION DNI
- APERTURA DE SINIESTRO
- GESTIÓN DE SINIESTROS
- ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN
- GESTIÓN DE VENCIMIENTOS
- GESTIÓN DE RESCATES
- GESTIÓN DE FE DE VIDA
- GESTIÓN DE SINIESTROS JUDICIALES
- GESTIÓN DE PRESTACIÓN
- GESTIÓN DE EMBARGOS
- CONSULTA PRESTACIONES/SINIESTROS
- INCIDENCIAS

no estarán permitidos todos ni saldrán siempre en los desplegables, sino que **el programa discrimina** en función del producto, la póliza y en su caso, el expediente seleccionado **si es posible hacer o no la gestión**.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro



Estamos contigo

Desde la pantalla anterior aparece esta nueva ventana, que es un **formulario**, que recoge siempre en cabecera el tipo de operación que se está realizando y para que **negocio y producto**. Además, aparecen los **datos de la póliza y del expediente**. En este formulario hay que grabar:

El texto de lo que se solicita (apartado denominado **"1. Datos del trámite"**).

Campos adicionales del formulario (distintos según tipo de gestión, ver diapositiva siguiente).

Pulsando **"Siguiente"** se mostrará el apartado denominado **"2. Adjuntar documentación"** para adjuntar la documentación necesaria (Ver más adelante el apartado de gestión de documentación para conocer el detalle de cómo se anexan documentos).

Finalmente, seleccionando **"Siguiente"** finalizará la grabación del caso y se mostrará el resumen de la gestión en el apartado denominado **"3. Detalle tramitación"** con la referencia asignada al caso.

The screenshot displays the 'click RGA' application interface. At the top, there is a navigation bar with the RGA logo and user information. Below this, the form is organized into four main sections: 1. Cliente, 2. Operativa, 3. Datos Adicionales, and 4. Detalle. The '1. Cliente' section includes fields for 'Documentación', 'Nombre y apellidos', 'Teléfono', and 'Email'. The '2. Operativa' section contains 'Operativa' and 'Operativa' fields. The '3. Datos Adicionales' section includes 'Via', 'Num', 'Localidad', 'CP', 'Provincia', 'Teléfono', 'Teléfono2', and 'Email'. The '4. Detalle' section includes 'Negocio' (PERSONALES VIDA RIESGO), 'Producto' (VIDA RIESGO INDIVIDUAL), and 'Tipo de Gestión' (ABERTURA SINIESTRO). Below these sections, there is a '1. Datos del trámite' section with a 'Tipo de modificación' dropdown menu and a 'Detalle' text area. A 'Siguiente' button is located at the bottom left of the form.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Campos adicionales del formulario, caso de apertura de siniestro de Vida/Pensiones

Producto	Contrato	Compañía	F.Efecto inicial	Forma de pago	F.Renovación/vto	Situación	Objeto asegurado
PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	031 001 001 0000648921	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	10/11/2019	MENSUAL	---	Calendario Activo	NIF NACIONAL:027441111H ANTONIO LOPEZ SANZ

Negocio	Producto	Tipo de Gestión
PERSONALES PREVISION	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	GESTIÓN DE PRESTACIÓN

Caso

Contingencia / Causa del siniestro

Desempleo

Enfermedad Grave

Fallecimiento

Incapacidad Permanente

Jubilación

Rescate 10 años (EPSV)

Documentación Adicional

Dictamen de la Seguridad Social <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo	.Certificado IBAN beneficiario <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo	.Resolución de la Seguridad Social <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo
Documentación médica que acredite la enfermedad grave <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo	Certificado acreditativo de estar inscrito en INEM de fecha reciente (antigüedad de 45 días) <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo	Certificado acreditativo de no ser beneficiario de prestación o de no tener derecho a ella <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo
Historia clínica en relación a las patologías causantes de la incapacidad <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo	Certificado de la Seguridad social donde conste que no es, el titular del plan, beneficiario de prestaciones por incapacidad permanente. <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo	Certificado de defunción <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo
	Certificado de matrimonio <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo	Certificado de capacidad económica del asegurado a la fecha de la solicitud <input type="button" value="Elegir archivos"/> No se ha seleccionado ningún archivo

En el caso de alta de prestaciones de previsión o de vida, hay que rellenar la causa, cobertura o contingencia del siniestro, lo que se realiza seleccionándola de un desplegable.

En la imagen vemos el ejemplo del campo de "coberturas" de una apertura de siniestro de vida, hay que tener en cuenta:

Para cada producto salen las **coberturas** o causa, que le son propias (se parametrizan en la herramienta).

Nota: en productos de Vida riesgo no aparece la cobertura de Incapacidad Permanente Total y es porque nuestras pólizas a día de hoy no dan esa cobertura, de ahí que no se pueda crear tarea.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Campos adicionales del formulario

En las imágenes vemos el ejemplo de los campos **"motivo"** de la incidencia (Asistencia, Perito, Seguros RGA) y **"detalle de la incidencia"** que se exigen recoger cuando se está grabando una incidencia relacionada con un **siniestro de Seguros Generales**.

Datos del trámite

Motivos

Asistencia
Perito
RGA

Datos del trámite

Motivos

Asistencia

Detalle

Detalle..|

Descripción de la aplicación

Gestión de la documentación



Estamos contigo

Datos Consulta

Consulta

Crear

Configuración Adjuntos Trámite Asunto ↑ Fecha de creación Confidencial (Configuración Adjuntos Trámite)

No hay registros para mostrar.

siguiente

Para cada gestión, los documentos serán adjuntados en el apartado de **"2. Adjuntar documentación"**

Crear

General

Configuración Adjuntos Trámite

- Reclamación
- Factura
- Presupuesto
- Otros

Adjunte un archivo *

Elegir archivo No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar

Tras seleccionar **"Crear"** se muestra un nuevo formulario que contiene la lista de **documentos a adjuntar**, particularizada en función de la gestión y el producto.

Descripción de la aplicación

Gestión de la documentación



Estamos contigo

Crear

General

Configuración Adjuntos Trámite

Reclamación

Obligatorio
 No Yes

Confidencial
 No Yes

Adjunte un archivo *

Elegir archivo No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar

Una vez seleccionado el tipo de documento a adjuntar:

Se indica si el documento es **confidencial** o no. Es **muy importante** matizar que **cuando se adjuntan los documentos confidenciales**, se ha incluido **controles LOPD** por lo cual **dejarán de ser consultables** (una vez incluidos **no se puede dar marcha atrás** y que **dejan de ser visibles por su confidencialidad**).

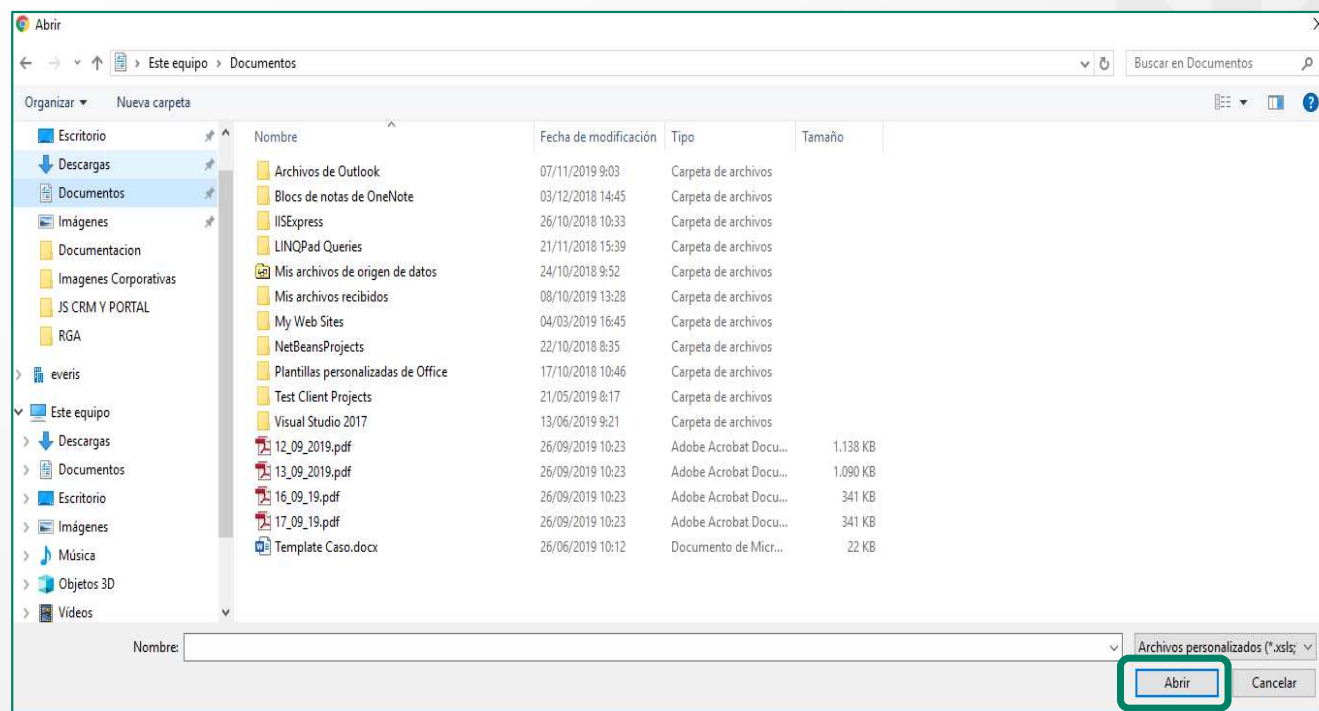
Se indica si el documento es **OBLIGATORIO** o no.

Se anexará cada uno pulsando el pulsar el botón **"Elegir archivo"** que accede al explorador del equipo, se adjunta pulsando **"abrir"**.

Descripción de la aplicación

Gestión de la documentación

Se anexará cada uno pulsando el pulsar el botón **“Elegir archivo”** que accede al explorador del equipo, se adjunta pulsando **“abrir”**.



Descripción de la aplicación

Cómo usar la opción de envío documentación firmada de la póliza



Estamos contigo

Para una mejor identificación, envío y tratamiento de la documentación firmada de la póliza, es posible en ClickRGA seleccionar un documento específico a remitir a Seguros RGA partir de su **código de barras** y este envío realizará en automático el registro en los sistemas de firma. Pero este canal sólo deberá ser utilizado para el caso que el Cliente haya firmado por medios de firma no digitales, esto es, **firma manuscrita o por Logalsend** (acceso externo a Numa). La funcionalidad aplica a los Negocios de Vida, Pensiones y Diversos, pero no a documentos de seguros de Terceras Compañías, ni de Colectivos ni tampoco a los seguros de vida que deban gestionarse en la plataforma del nuevo aplicativo core de vida. Para utilizar este tipo de envío de documentación firmada, se ha de abrir el caso seccionando el número de póliza y se pulsa **"Nuevo caso"**, se selecciona en el Tipo de operativa la opción de **"Postventa"** y a continuación el Tipo de gestión "Envío de documentación firmada". Pulsando a **"Siguiente"** se despliegan los documentos con código de barras que el sistema tiene identificados como **pendientes de recibir firmados en Seguros RGA**, pudiendo seleccionar todos, uno o ninguno (en caso de que el documento a enviar no tenga código de barras y no se corresponda con los documentos que se muestran en pantalla). Si la póliza no tiene pendiente ningún documento con código de barras, saldrá el siguiente mensaje informativo: *"A fecha actual, no hay ningún documento pendiente de recibir firmado, si acaba de dar de alta una póliza nueva, deberá esperar a mañana para poder enviar la documentación firmada"*.

Tipo Documento	Código de barras	Estado	Canal de firma
<input checked="" type="checkbox"/> POLIZA	V15646820	Pendiente de firma	Pendiente de firma
<input checked="" type="checkbox"/> MANDATO DE VIDA	V15646821	Pendiente de firma	Pendiente de firma

Si no selecciona ninguno de los documentos pendiente de firma con código de barras, o si no los hay, puede adjuntar documentos firmados sin código de barras.

Continuar

Datos Consulta

Consulta

Se adjunta documentación contractual

Adjuntar documentos

Tipo Documento Fecha de creación Confidencial Descarga

Crear

General

Tipo de documentos

TRASPASOS DE ENTRADA EXTERNOS FONDO PENSIONES P24019745

Tipo de firma

Firma manuscrita con imagen digitalizada

Firma por tercero de confianza-Logalty

Adjuntar un archivo *

[Elegir archivo.] poliza.pdf

Enviar

Si no selecciona ninguno de los documentos pendiente de firma con código de barras, o si no los hay, puede adjuntar documentos firmados sin código de barras. Si el documento que se desea enviar no es ninguno de los que consta en el desplegable o no hay documento pendiente según el mensaje anterior, se pulsará el botón **"Continuar"** y se seguirá con la apertura habitual del caso, pasando a la pantalla de **"2. Anexar documentación"** donde se adjuntarán los documentos seleccionados anteriormente pulsando el botón de **"Adjuntar documentos"**. Para cada documento hay que indicar por cada documento el tipo de firma del mismo (manuscrita o Logalty). Una vez anexada la documentación, se sigue con la apertura del caso como es habitual.

Descripción de la aplicación

Consulta de si una póliza está firmada

¡¡ NUEVO !!



Estamos contigo

Con el fin de facilitar las gestiones de firma de las pólizas, se ha incluido en el listado de las pólizas activas de la ficha del cliente que aparece en la sección de alta de caso en Click, una nueva columna con el nombre "Firmada", en la cual aparecerá si la póliza en cuestión está firmada o no. Esto aplicará a los negocios de vida, diversos y pensiones, aunque no en los de mediación no colectivos.

Selección	Of. Contrato	Producto	Producto Técnico	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	Tar. Plana	F.Renovación/Vto	Situación	Objeto Asegurado	Firmada
<input type="checkbox"/>	3045	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	1001 - RGARENTE FIJA	003 001 001 0000637191	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	12/21/2023	DESCONOCIDA	NO	---	En vigor	NIF NACIONAL:033443353L	SI

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

Al hacer clic en dicho valor SI/NO, se abrirá una **ventana emergente** con la siguiente información:

- Si es SI, es decir, si la póliza está firmada, en la ventana se indicará el número del documento a que corresponde y el canal de venta de la póliza.
- Si es NO, es decir, se indicará el número del documento a que corresponde dicha póliza, y habrá un enlace al documento no firmado para poder descargarlo por el usuario.

Además de ver la columna de firma en la lista de pólizas del cliente, se podrá visualizar en la cabecera del bloque de "Operativa" del proceso de alta del caso, con los mismos valores de SI/NO y el mismo funcionamiento, es decir, pulsando encima del valor aparecerá la ventana emergente con información del documento.

1. Cliente		2. Operativa		3. Datos Adicionales			4. Detalle
Documentación 74731031Y	Nombre y apellidos	Teléfono	Email				
Operativa							
PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV		003 001 001 0000637191	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	12/21/2023	DESCONOCIDA	--- En vigor	NIF NACIONAL:033443353L SI
Tipo de Operativa							

Descripción de la aplicación

Consulta de pólizas y siniestros en clientes masivos



Estamos contigo

¡¡ NUEVO !!

En caso de clientes con masividad de contratos , es decir, gran cantidad de pólizas o siniestros (Cajas Rurales, grandes cooperativas, etc.), la aplicación tardaría demasiado en cargar y completar la totalidad de las pólizas y resto de registros del cliente, dificultándose la navegación para localizar un registro concreto e incluso la búsqueda unitaria por referencia. Por ello para estos clientes se ha implantado el siguiente sistema de búsqueda:

1. Al incluir el NIF/CIF del cliente, el sistema detectará si se trata de un cliente con más de 100 registros a mostrar en algún apartado de pólizas, siniestros, servicios de bricolaje o casos, y mostrará un aviso indicando de esta circunstancia.
2. Se incluirá seguidamente, en el campo de búsqueda, el número de póliza a localizar y, a continuación, se pulsará "Buscar", apareciendo a continuación la póliza buscada. En esta búsqueda basta con poner el número de contrato o de expediente sin que sea necesario anteponerles el producto el año ni tampoco el cumplimentar ceros por delante.
3. Se aplicará el mismo funcionamiento para los siniestros/prestaciones, los servicios de bricolaje y los casos cuando exceden de 100 registros. El resto de clientes seguirá con el funcionamiento habitual, sin que haya sufrido variación.

Pólizas / Contratos

Nº Contrato

Seleccione	Documentación	Of. Contrato	Producto	Producto Técnico	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago
Se han encontrado más de 100 resultados, por favor utilice la búsqueda individual								

Descripción de la aplicación

Caso especial de alta de caso en cliente potencial



Estamos contigo

Si el cliente es **cliente financiero** y no de seguros/pensiones, se ha de facilitar a dicho cliente **la información de protección de datos**. Los casos que pueden abrirse con este tipo de clientes, al no tener pólizas ni siniestros, serán de **preventa** (petición de información de venta, consulta, petición de cotización, etc.).

Al introducir el **NIF/NIE del cliente** para proceder a abrir el caso, Click RGA accede a **IRIS** comprobando que no dispone de acuerdos de seguros en esa Caja, por lo cual **emite el siguiente aviso: "el usuario debe entregar la información de esta nota al cliente, para firma"**, mensaje que dispone de un link de acceso a dicha nota.

Asimismo, se exigirá que se incluya el nombre, en caso contrario aparece el error "Por favor introduzca le nombre del cliente"

1. Cliente			2. Operativa		3. Datos Adicionales		
El usuario debe entregar la información de esta NOTA AL CLIENTE , recogiendo su firma.							
Cliente							
Documento		Nº Identificativo	Nombre	Apellidos	Teléfono	Email	
75145672A	Buscar	75145672A					
Pólizas							
Seleccione	Producto	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación/Vto	Situación
No se encontraron resultados							
Siniestros / Prestaciones							
Seleccione	Siniestro	Causa Siniestro	F.Ocurrencia	F.Apertura			
No se encontraron resultados							

Descripción de la aplicación

Caso especial de alta de caso en cliente potencial



Estamos contigo

Una vez se accede a la **Nota Informativa del cliente**, se **imprime** y da a **firmar** al cliente, se **escanea** y se **adjunta** junto con el resto de la información y documentos del caso que se va a abrir en Click RGA.

La primera imagen muestra la **Nota Informativa de Protección de Datos** y la segunda el punto en el que se debe incluir La Nota ya firmada y escaneada, que ha de ser en caso abierto con el cliente prospecto, en el apartado de **"2. Adjuntar documentación"**.

Crear

General

Configuración Adjuntos Trámite

Otros

Obligatorio
 No Yes

Confidencial
 No Yes

Adjunte un archivo *
Elegir archivo No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar



INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

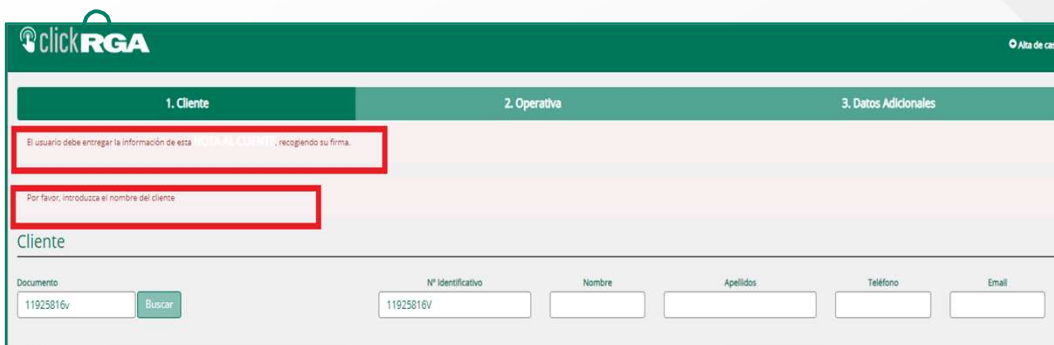
Responsable	RGA Mediación, OBSV, S.A. NIF: A-79490264 Dirección: C/ Basauri 14, 28023 Madrid Delegado de Protección de Datos: dpo_rga@segurosrga.es .
Finalidad	Los datos se van a tratar para contestación a las consultas que nos ha planteado en relación con seguros. Los datos no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines. Los datos se conservarán durante 40 días una vez contestada a la consulta.
Legitimación	La base legal para el tratamiento de los datos personales está basada en la aplicación de medidas precontractuales. Los datos sólo podrán ser utilizados para los fines expuestos en el anterior epígrafe, de acuerdo con los principios de transparencia y de limitación de la finalidad.
Destinatarios	Los datos no serán cedidos.
Derechos	El interesado puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, deberán comunicarlo por correo electrónico a la dirección de Seguros RGA dpo_rga@segurosrga.es .

Fdo. D. / Dña.

Descripción de la aplicación

Caso especial de alta de caso en cliente potencial

Al tratarse de un **cliente potencial**, se deben **recoger sus datos** por no encontrarse en IRIS, por lo que aparecen **tres campos para recoger que son nombre y apellidos, teléfono y email** (en caso de no introducir el nombre aparecerá un mensaje de error indicando "Por favor introduzca el nombre del cliente" y no se podrá continuar con la grabación del caso. El teléfono y el email no son obligatorios):



Estos datos se guardarán **temporalmente** en Click RGA, de forma que:

Pasado un tiempo **si no se ha emitido acuerdo, se han de borrar estos datos** a los 40 días (se ofuscan con asteriscos), para lo que se ha incluido un **parámetro en Click RGA** que indique dicho plazo.

Es decir, pasado dicho plazo se borrarán los clientes potenciales.

Si por cualquier razón se hiciera **de nuevo otra gestión** con dicho **cliente potencial**, **no se grabaría duplicado dicho cliente potencial en Click RGA**, sino que se **recuperarían dichos datos ya recogidos con anterioridad**.

En caso de que tenga **varias gestiones abiertas**, se ofuscarán sus datos al finalizar el plazo mayor.

Descripción de la aplicación

Acuses de recibo



Estamos contigo

Una vez abierto un caso, además de poderlo consultar en Click RGA, la persona que lo grabó recibirá un aviso de confirmación de la apertura del caso.

Además, recibirá un aviso similar cada vez que el gestor de Seguros RGA le cambie el estado (pasándolo a pendiente de documentación, pendiente de valoración médica o pendiente de contestación de compañía tercera o bien finalice el caso), con el texto adaptado a cada acontecimiento o bien cada vez que Seguros RGA incluya una publicación en el caso, tanto si el caso está activo como si ya se finalizó.

En estos avisos se incluye un archivo pdf que permite visualizar toda la información del caso, pulsando ese pdf se puede ver toda la historia del caso y un enlace que permite navegar hacia el caso, siempre y cuando se tenga abierta la aplicación Click desde NTF.

 vi. 09/04/2021 15:36
ClickRGA-Pre
Asignación del caso CAS-03834-G4L1P4 07544966T - PATRIMONIALES AUTOS - 1ª TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)
Para  Elena Gomez Manzano

 CAS-03834-G4L1P4.pdf
24 KB

Buenos días

Le informamos que hemos recibido su solicitud 07544966T - PATRIMONIALES AUTOS - 1ª TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre) y que está se encuentra pendiente de asignarse a un tramitador. En breve te informaremos del avance en la gestión de la solicitud

Fecha límite de resolución:

Por favor, pulse [aquí](#) para navegar al caso

Saludos cordiales

Seguros RGA
C/Basauri 14- 28023 Madrid
Tfno.: 91.700.70.00
Fax: 91.700.05.00
CAT@segurosrga.es
www.segurosrga.es

Por favor, no contestar a este email automático, seguid la gestión contestando sólo a través de las publicaciones, en el mismo caso.

Descripción de la aplicación

Acuses de recibo (incluir otras personas copiadas)

Es posible que, al crear el caso, un solicitante pueda añadir otras personas destinatarias de los acuses de recibo del caso. Para ello, se ha creado en la pantalla de "2. Adjuntar documentación" que aparece en la creación del caso, una sección llamada "Acuse de recibo", ubicada encima del bloque donde aparecen los documentos aportados, donde se puede seleccionar uno o varios **compañeros de la caja o bien el email grupal de la oficina**, con el fin de que reciban copia de los acuses de correo del caso que un usuario abra. De este modo, el solicitante, para el caso en que se ausente o tenga interés en informar a sus compañeros, puede establecer que otras personas reciban copia de sus acuses de recibo.

1. Cliente			2. Operativa			3. Datos Adicionales				4. Detalle																												
Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Via	Num.	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email																											
G24274664	ASPRONA BIERZO		aspronabierzo@aspronabierzo.org	PB C H N E (EMBALSE BARCENA)		PONFERRADA	24400	LEON			aspronabierzo@aspronabierzo.org																											
Operativa																																						
Negocio			Producto			Tipo de Gestión																																
PATRIMONIALES MULTIRRIESGOS			HOGAR COMPACTO RGA			CONSULTAS/INCIDENCIAS POSVENTA																																
Acuse Recibo																																						
<input type="text" value="Nombre Usuario"/> <input type="button" value="Buscar"/>						<input type="text" value="Nombre Oficina"/> <input type="button" value="Buscar"/>																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Selección</th> <th>Nombre</th> <th>Correo electrónico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Sandra Alcalá Aparicio</td> <td>am.rga.dynamics@emeal.nttdata.com</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Manuel López Bombín</td> <td>am.rga.dynamics@emeal.nttdata.com</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Gonzalo Gonzalez Sanchez</td> <td>gonzalo.gonzalez@somoscajarural.com</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>David Vasallo Garcia</td> <td>david.vasallo@somoscajarural.com</td> </tr> </tbody> </table>			Selección	Nombre	Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	Sandra Alcalá Aparicio	am.rga.dynamics@emeal.nttdata.com	<input type="checkbox"/>	Manuel López Bombín	am.rga.dynamics@emeal.nttdata.com	<input type="checkbox"/>	Gonzalo Gonzalez Sanchez	gonzalo.gonzalez@somoscajarural.com	<input type="checkbox"/>	David Vasallo Garcia	david.vasallo@somoscajarural.com	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Selección</th> <th>Nombre</th> <th>Correo electrónico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>30850077</td> <td>3085_D0077@cajarural.com</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>30850093</td> <td>3085_D0093@cajarural.com</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>30850094</td> <td>3085_D0094@cajarural.com</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>30850098</td> <td>3085_D0098@cajarural.com</td> </tr> </tbody> </table>						Selección	Nombre	Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	30850077	3085_D0077@cajarural.com	<input type="checkbox"/>	30850093	3085_D0093@cajarural.com	<input type="checkbox"/>	30850094	3085_D0094@cajarural.com	<input type="checkbox"/>	30850098	3085_D0098@cajarural.com
Selección	Nombre	Correo electrónico																																				
<input type="checkbox"/>	Sandra Alcalá Aparicio	am.rga.dynamics@emeal.nttdata.com																																				
<input type="checkbox"/>	Manuel López Bombín	am.rga.dynamics@emeal.nttdata.com																																				
<input type="checkbox"/>	Gonzalo Gonzalez Sanchez	gonzalo.gonzalez@somoscajarural.com																																				
<input type="checkbox"/>	David Vasallo Garcia	david.vasallo@somoscajarural.com																																				
Selección	Nombre	Correo electrónico																																				
<input type="checkbox"/>	30850077	3085_D0077@cajarural.com																																				
<input type="checkbox"/>	30850093	3085_D0093@cajarural.com																																				
<input type="checkbox"/>	30850094	3085_D0094@cajarural.com																																				
<input type="checkbox"/>	30850098	3085_D0098@cajarural.com																																				
Mostrando desde 1 hasta 5 - En total 547 resultados						Mostrando desde 1 hasta 5 - En total 95 resultados																																
<input type="button" value="1"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="3"/> <input type="button" value="4"/> <input type="button" value="5"/> ... <input type="button" value="110"/>						<input type="button" value="1"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="3"/> <input type="button" value="4"/> <input type="button" value="5"/> ... <input type="button" value="19"/>																																

¡¡ NUEVO !!

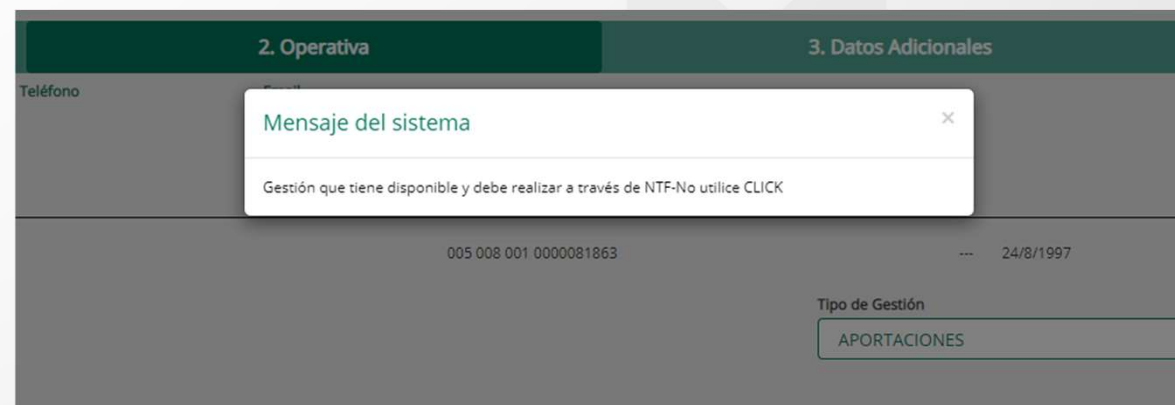
Descripción de la aplicación

Mensajes de ayuda en el alta de caso



Se muestran mensajes de ayuda asociados para ayudar al **proceso de creación del caso** en portal de CCRR, una vez seleccionado el negocio, producto y tipo de gestión que ayuden al usuario indicándole **3 cuestiones**:

- Si no han de hacerse por Click RGA sino por **NTF** o por el **Gestor de Solicitudes**.
- Si no han de hacerse por Click RGA sino por el **call de compañías terceras** (Liberty, Reale, Mapfre, etc.).
- Si se trata de una **operativa no disponible** aún en Click RGA (agrarios, colectivos, financiero...).



De igual forma, en el **alta de un caso de posventa** en que se solicita una gestión de **modificación/suplemento**, al seleccionar el tipo deseado, aparecen mensajes en los casos de operativas no permitidas o no disponibles.

Estos mensajes pueden **eliminarse** o **modificarse** en la herramienta mediante **parametrización de los departamentos de Seguros RGA**.

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (filtros)

¡¡ NUEVO !!



Estamos contigo

Filtrado para obtener la lista de casos

Click RGA permite consultar la lista de los casos grabados para realizar un seguimiento de los mismos. Para seleccionar la lista a visualizar existen los siguientes filtros (que pueden combinarse entre sí):

- **Míos:** solo muestra los casos que ha solicitado el usuario logado.
- **Mi oficina:** muestra los casos que han solicitado los usuarios de su oficina.
- **Mi Caja:** muestra los casos que han solicitado su caja.

Permite también consultar los casos con los filtros de:

- **Activos:** se muestran por defecto sólo los activos.
- **Mostrar Finalizados:** muestra sólo los Finalizados
- **Mostrar todos:** muestra todos, activos y finalizados.
- Y por último permite filtrar por rango de **Fechas: desde – hasta.**
- Además, es posible **buscar por cadena de caracteres un único caso.**

The screenshot shows the 'clickRGA' application interface. At the top, there is a green header with the 'clickRGA' logo. Below the header, there is a green button labeled 'Exportar Excel'. The main area contains several filter options: radio buttons for 'Míos', 'Mi Oficina', and 'Caja'; checkboxes for 'Mostrar finalizados' and 'Mostrar todos'; and two date range pickers labeled 'Fecha desde' and 'Fecha hasta'. A search bar labeled 'Buscar' is also present. Below the filters is a table with the following columns: Número, Propietario, Cliente, Documento, N° Empleado, Solicitante, Oficina, Of. Contrato, and Producto. The table contains two rows of data. At the bottom of the table, it says 'Mostrando desde 1 hasta 2 - En total 2 resultados'.

Número	Propietario	Cliente	Documento	N° Empleado	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Producto
CAS-03038-X305H1	# RGA_DataVerse_Conn	ASPRONA BIERZO	G24274664	U999995	Elena Gomez Manzano	99963045	9999	COMERCIO Com
CAS-03037-H6T1J1	# RGA_DataVerse_Conn	ASPRONA BIERZO	G24274664	U999995	Elena Gomez Manzano	99963045	9999	COMERCIO Com

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (campos del listado)

Más información sobre la Lista de casos

La lista de casos tiene, además, las siguientes funcionalidades:

- Dispone de un **campo de búsqueda** por cadena de caracteres, en la parte superior que permite filtrar por otros criterios (al incluir en el campo búsqueda un **valor, por oficina, por usuario, por Caja, por cliente, por tipo de gestión, por fecha, por producto**, etc.). Así puedo saber cuántos casos hay de un producto, de un cliente, de un tipo de gestión, de un estado, etc.

- Se han incluido **contadores de casos** a pie de lista, de manera que indique cuántos hay en la pantalla al aplicar un filtro para no tener que contarlos, por ejemplo, al seleccionar **Míos/Oficina/Caja**, y, también, una vez **dentro de cada una de estas opciones**, si se aplica un **filtro** en el campo de buscar, los habilitados como **"Solicitante", "Fecha"** etc., que ponga cuántos han aparecido en la visualización en el pie para hacerse una idea de volumen.

- Se ha incluido **ordenación de los casos por cualquiera de los campos de la lista** (pulsando en la **cabecera del campo**, ordena por dicho campos por ejemplo, **por fecha de efecto, fecha de resolución, cliente, solicitante**, etc.).

Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Producto	Tipo gestión	Estado	Razón de estado	Fecha de creación	Fecha de resolución
CAS-01146-7C7X9	# RGA_DataVerse_Conn		15826109Q	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	ACCIDENTES RGA	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS	Activo	En curso	12/04/2022 8:26:27	-

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (extracción a excel del listado)

Y, por último, permite la extracción a Excel de los casos consultados pulsando el botón situado encima de los filtros denominado "Extracción a Excel", fichero en el que se ha incluido como novedad el código de usuario de los solicitantes:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Numero	Propietario	Cliente	Documen	Nº Emplead	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Producto	Tipo gestión	Estado	Razón de estado	Fecha de cr
2	CAS-521159-R9R9Y9	Victor Sanchez Olaya (Axazure)		U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001		HOGAR COMPACTO RGA	ANULACIONES	Activo	Pdt. de gestión	12/13/2024 2:0
3	CAS-521158-T3H9J1	Carlos Ramirez Recio		U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001		HOGAR COMPACTO RGA	ANULACIONES	Activo	Pdt. de gestión	12/13/2024 1:5
4	CAS-521157-N7J3Y8	Carlos Ramirez Recio		U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001		HOGAR COMPACTO RGA	ANULACIONES	Activo	Pdt. de gestión	12/13/2024 1:5
5	CAS-521155-X4T2D0	# RGA_DataVerse_Conn	CECILIA RGA Cliente Prueba	07494523L	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Resto Compañías)	CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA	Activo	Sin asignar	12/12/2
6	CAS-521154-H5V7D6	# RGA_DataVerse_Conn	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	Sin asignar	12/10/2
7	CAS-521153-L2S1W2	Eva Luceron Garcia (Axazure)	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	Pdt. de gestión	12/10/2
8	CAS-521152-J7S4N0	# RGA_DataVerse_Conn	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	Sin asignar	12/10/2
9	CAS-521151-H2T1S3	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	En curso	12/10/2
10	CAS-521150-M8P3C7	Carlos Ramirez Recio	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	Pdt. de gestión	12/10/2
11	CAS-521149-F6B6V8	Eva Luceron Garcia (Axazure)	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	Pdt. de gestión	12/10/2
12	CAS-521148-Y7K1T2	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	En curso	12/10/2
13	CAS-521147-D6X8T6	Carlos Ramirez Recio	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo	Pdt. de gestión	12/10/2
14	CAS-521146-X1Q2Z2	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	CECILIA RGA Cliente Prueba	07494523L	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Resto Compañías)	CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA	Activo	Pdt. de documentación	12/10/2
15	CAS-521127-N6H8X8	# RGA_DataVerse_Conn	TEST AXAZURE	46426034M	U9999999	Victor Sanchez Olaya (Axazure)	99960001	1 HOGAR FLEXIBLE RGA	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA	Activo		12/04/2

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (selección de un caso)

Selección de un caso para consulta y otras acciones

Accediendo a la lista de casos, se puede seleccionar un caso pulsando sobre su **número de referencia**:

Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Producto	Tipo gestión	Estado	Razón de estado	Fecha de creación	Fecha de resolución
CAS-01146-C7C7X9	# RGA_DataVerse_Conn		15826109Q	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	ACCIDENTES RGA	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS	Activo	En curso	12/04/2022 8:26:27	-
CAS-01145-J1J7W0	# RGA_DataVerse_Conn		15739324X	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	R.CIVIL ANIMALES RGA	EMISIÓN	Activo	En curso	12/04/2022 8:17:44	-

Una vez **seleccionado** un caso, se puede:

- Consultar la **información y datos del caso** (detalle del caso).
- Descargar la **consulta del caso en pdf**.

- Adjuntar **documentos** al caso.
- Incluir **publicaciones** en el caso.

Descripción de la aplicación

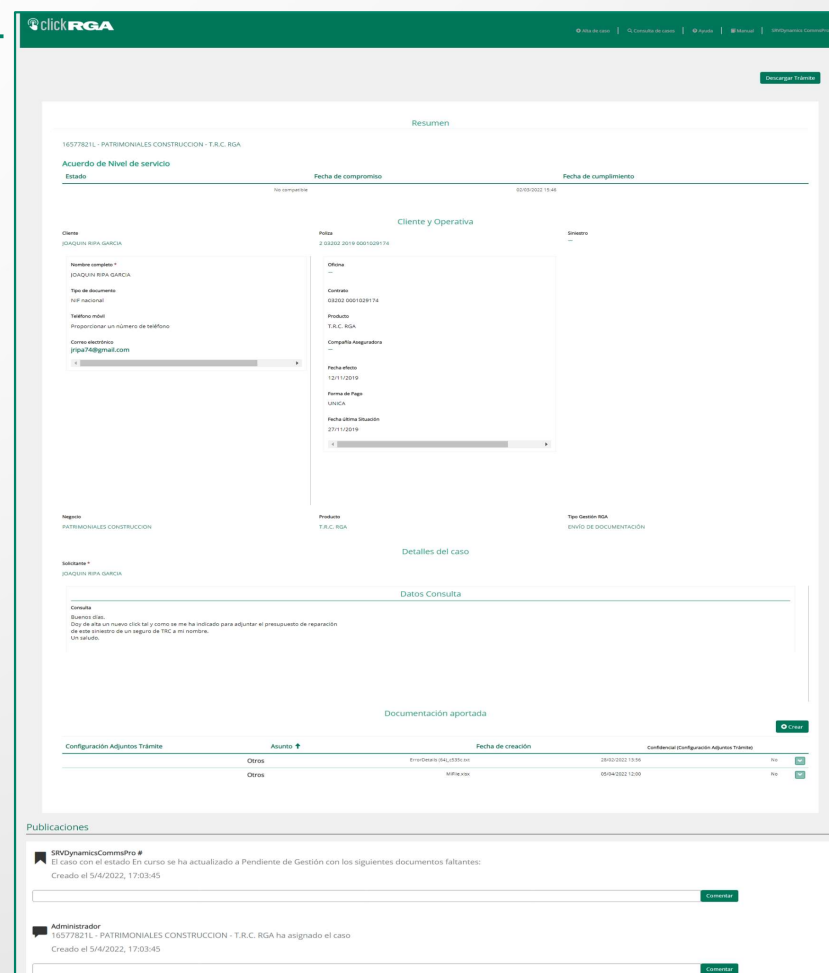
Consulta de casos en oficina (detalle de un caso)

Consulta de detalle de un caso

Desde la **lista de casos**, se puede seleccionar un caso pulsando sobre su **número de referencia** y aparece el detalle del caso. También es posible acceder al mismo **incluyendo su número** en el campo de búsqueda.

Se distinguen varios bloques de información:

- **Cabecera:** con datos de la gestión, el ANS, el cliente, la póliza y el expediente y un botón que permite descargarlo en pdf.
- **Cuerpo:** con los datos recogidos en el formularios (descripción y campos adicionales).
- **Documentos:** los que se han anexado.
- **Publicaciones:** realizadas.



The screenshot displays the 'Detalle de un caso' (Case Detail) page in the RGA application. The page is organized into several sections:

- Resumen:** Shows the case ID (16577821L - PATRIMONIALES CONSTRUCCION - T.R.C. RGA) and the 'Acuerdo de Nivel de servicio' (Service Level Agreement) with columns for 'Estado', 'Fecha de compromiso', and 'Fecha de cumplimiento'.
- Cliente y Operativa:** A central section containing client and policy information.

Cliente: JOAQUIN RIPA GARCIA	Póliza: 2 0302 2019 000100174	Emisor: --
Nombre completo: JOAQUIN RIPA GARCIA	Oficina: --	
Tipos de documento: NIF nacional	Contrato: 0302 000100174	
Telefono móvil: --	Producto: T.R.C. RGA	
Prescindir un número de teléfono: --	Compañía Aseguradora: --	
Correo electrónico: jrpa74@gmail.com	Fecha efecto: 12/11/2019	
	Forma de pago: UNICA	
	Fecha última Situación: 27/11/2019	
- Seguros:** PATRIMONIALES CONSTRUCCION
- Producto:** T.R.C. RGA
- Tip Gestión RGA:** ENVIO DE DOCUMENTACIÓN
- Solicitudes:** JOAQUIN RIPA GARCIA
- Datos Consulta:** Consulta: Búsqueda: Digite de # en un nuevo click tal y como se me ha indicado para ajustar el presupuesto de reparación de este siniestro de un seguro de T.R.C a mi nombre. Un saludo.
- Documentación aportada:** A table listing uploaded documents.

Configuración Adjuntos Trámite	Asunto	Fecha de creación	Comentarios (Configuración Adjuntos Trámite)
Otros	Envio de datos de la oficina	28/02/2022 15:36	Ver
Otros	Informe	05/04/2022 12:06	Ver
- Publicaciones:** A list of system-generated publications.
 - SIVDynamicCommsPro #**: El caso con el estado En curso se ha actualizado a Pendiente de Gestión con los siguientes documentos faltantes: Creado el 5/4/2022, 17:03:45
 - Administrador**: 16577821L - PATRIMONIALES CONSTRUCCION - T.R.C. RGA ha asignado el caso Creado el 5/4/2022, 17:03:45

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (detalle de un caso)

Consulta de un caso: cabecera

La cabecera del caso recoge:

- Ref del caso, NIF cliente, tipo de gestión.
- Fecha de compromiso (ANS) en que estará la gestión.
- Fecha de cumplimiento.
- Datos del cliente.
- Datos de la póliza y el siniestro.
- Datos de negocio y producto.

[Descargar Títulos](#)

Resumen

16577821L - PATRIMONIALES CONSTRUCCION - T.R.C. RGA

Acuerdo de Nivel de servicio

Estado	Fecha de compromiso	Fecha de cumplimiento
No cumplido		02/09/2022 15:46

Cliente
JOAQUIN RIPA GARCIA

Nombre completo *
JOAQUIN RIPA GARCIA

Tipo de documento
NIF nacional

Teléfono móvil
Proporcionar un número de teléfono

Correo electrónico
jrpa74@gmail.com

Póliza
2.03202.2019.0001029174

Oficina

Código
03202.0001029174

Producto
T.R.C. RGA

Compañía Aseguradora

Fecha efecto
12/11/2019

Forma de Pago
UNICA

Fecha última Situación
27/11/2019

Siniestro

Negocio
PATRIMONIALES CONSTRUCCION

Producto
T.R.C. RGA

Tipo Gestión RGA
ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (detalle de un caso)

Consulta de un caso: datos del formulario

El cuerpo del caso recoge:

- **Descripción de la petición** realizada por la oficina (si se trata de una gestión relacionada con un expediente pueden incluirse comentarios que hace el tramitador al expediente y la referencia del expediente).
- **Apartado de documentación aportada:** se pueden ver los que se han adjuntado y **descargarlos**, salvo que sean **confidenciales**, en cuyo caso ni se visualizan ni se pueden descargar.

Detalles del caso

Solicitante *
JOAQUIN RIPA GARCIA

Datos Consulta

Consulta
Buenos días,
Doy de alta un nuevo click tal y como se me ha indicado para adjuntar el presupuesto de reparación de este siniestro de un seguro de TRC a mi nombre.
Un saludo.

Documentación aportada

Crear

Configuración Adjuntos Trámite	Asunto ↑	Fecha de creación	Confidencial (Configuración Adjuntos Trámite)	No	Si
Otros	Error/Detalle (64)_c835c0c	20/02/2022 13:56	No	No	Si
Otros	MiRequisit	05/04/2022 12:00	No	No	Si

NOTA: en la primera versión de Click RGA, el refresco del número de expediente **Pratus** en **Seguros Generales** se realiza con decalaje de **1 día**. En versiones posteriores se prevé disponer del mismo online.

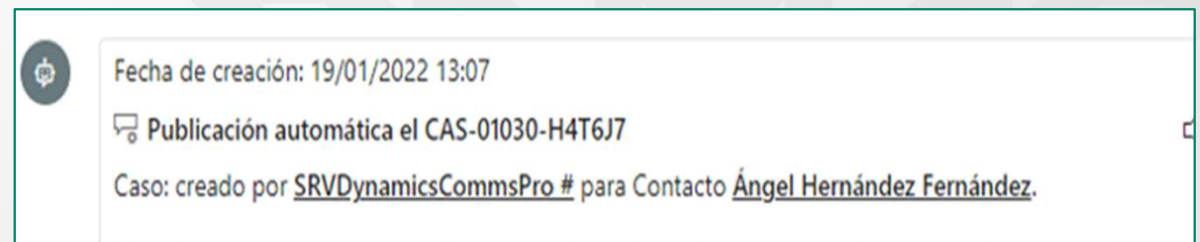
Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (detalle de un caso)

Consulta de un caso: publicaciones y traza del caso

Desde **consulta de un caso**, el último apartado es el de **publicaciones**, que recoge toda la traza de lo acontecido con el caso con lo que se podrá realizar un **seguimiento constante del estado** en el que se encuentra el caso. En este apartado se incluyen:

- Cambios de estado (asignación a un gestor, y cierre o finalización del caso). Se han eliminado las publicaciones por transiciones automáticas.
- Publicaciones realizadas (sea por Seguros RGA o por la Caja), es decir, comentarios incluidos.
- Correos públicos enviados por Seguros RGA a la Caja.
- Correos enviados por la Caja a Seguros RGA.
- Gestiones realizadas con sus comentarios (si se ha remitido a compañía tercera, etc.).
- Documentos que faltan por entregar.
- Cambios de propietario del caso.



Fecha de creación: 19/01/2022 13:07
Publicación automática el CAS-01030-H4T6J7
Caso: creado por SRVDynamicsCommsPro # para Contacto Ángel Hernández Fernández.

Descripción de la aplicación

Caso especial de consulta de detalle de los casos migrados

Consulta de detalle de un caso- Apartado de publicaciones

Con la migración a la nube Microsoft a finales de 2022, hay un cambio en el apartado de consulta del detalle de la lista de las publicaciones de un caso. El cambio es el siguiente:

- No se puede informar del autor y de la fecha de publicación en los campos destinados a ello, ya que los programas de migración lo rellenan con la fecha del usuario informático administrador y la fecha de carga del programa de migración, por lo que para que no se pierda dicha información se ha incluido la información del autor y la fecha de la publicación como un texto concatenado dentro del propio texto de la publicación, para no perderlo.
- Las fechas y autores se incluyen en el texto de la publicación, ya que las de cabecera y pie son las del proceso informático de migración.
- Con el fin de no perder la traza, las publicaciones aparecen concatenadas y en el mismo orden cronológico en que se hicieron, pero el autor y fecha aparecen dentro del texto explicativo de cada una de ellas.
- IMPORTANTE:** Se conservan las fechas de creación y cierre del caso, esas no se pierden y no queda afectadas las fechas que parece en el Excel de descarga de casos.

Se presenta en pantalla, ha de recordarse **que sólo afecta a los casos migrados**, no a los nuevos casos que se graben, que funcionarán correctamente como antes de la migración y no se verán afectados por este cambio.

FECHAS Y AUTORES REALES DE LAS PUBLICACIONES

FECHAS DEL PROCESO INFORMÁTICO DE MIGRACION DEL CASO A LA NUBE

Publicación	Fecha Real (Autor)	Fecha Migración (Proceso)
Administrador Eva Maria Caballero Perez ha creado la publicación en Oct 25 2022 9:15AM Buenos días; Hemos efectuado la cancelación de la póliza, a todos los efectos, sin que haya sido posible contactar con el cliente. Muchas gracias, un saludo.	Oct 25 2022 9:15AM	Creado el 4/11/2022, 3:48:35
Administrador SrvinTEGRACIONGICPro . ha creado la publicación en Oct 25 2022 9:15AM El caso con el estado En curso se ha actualizado a Resuelto : PÓLIZA CANCELADA	Oct 25 2022 9:15AM	Creado el 4/11/2022, 3:48:35
Administrador SrvinTEGRACIONGICPro . ha creado la publicación en Oct 21 2022 1:07PM El caso con el estado Pendiente de Gestión se ha actualizado a En curso	Oct 21 2022 1:07PM	Creado el 4/11/2022, 3:35:04
Administrador SrvinTEGRACIONGICPro . ha creado la publicación en Oct 20 2022 8:03AM El caso con el estado Sin Asignar se ha actualizado a Pendiente de Gestión	Oct 20 2022 8:03AM	Creado el 4/11/2022, 3:19:41

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina (pdf de descarga)

Consulta de un caso: descarga en pdf

Pulsando el botón “**Descargar trámite**” es posible obtener en pdf el detalle del caso con toda su información.

Descargar Trámite

CAS-35195-K3W8J7

44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL

Negocio	Producto	Gestión
PERSONALES VIDA AHORRO	VIDA AHORRO INDIVIDUAL	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS

Datos del Solicitante		Datos del Cliente	
Solicitante:	JOSE PATRICK SANCHEZ SUTERREZ	Cliente:	MIRIAM MARCO NOAR
Entidad:	CAJA RURAL DE NAVARRA	Documento:	44631320G
Cifra:	300RW30	Póliza:	2 1172 2010 1815637
		Servicio:	---

Detalles del caso

Procedimiento	Estado	Dpto. Corrección
44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL	Origin	Web

Datos de la gestión

Tipo de modificación: Paralización calendario de aportaciones (reducción póliza)
 Adjuntamos doc. para la suspensión del calendario de aportaciones de la póliza de referencia.
 Caso: 44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL

Publicaciones

Fecha	Autor	Publicación
10/06/2020 13:06	Gloria Algar Oñedo	Gloria Algar Oñedo ha creado el caso
10/06/2020 13:06	Administrador	El caso con el estado En curso se ha actualizado a Resuelto (calendario suspenso)
10/06/2020 13:05	Administrador	El caso con el estado Pendiente de Gestión se ha actualizado a En curso
10/06/2020 09:15	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL ha asignado el caso
10/06/2020 09:13	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL ha asignado el caso
10/06/2020 09:11	Administrador	El caso con el estado Sin Asignar se ha actualizado a Pendiente de Gestión
10/06/2020 09:11	Administrador	Se ha adjuntado el documento 1815637.pdf
10/06/2020 09:11	Administrador	Administrador ha creado el caso

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Adjuntar un documento a un caso

Desde la consulta de un caso, en el apartado de **"Documentación aportada"**, se puede adjuntar un documento al caso, así como descargarlo.

Documentación aportada			
Configuración Adjuntos Trámite	Asunto ↑	Fecha de creación	Confidencial (Configuración Adjuntos Trámite)
Otros	Error/Detalle: (64)_c535c.crc	28/02/2022 13:56	No

General

Configuración Adjuntos Trámite
 Otros

Obligatorio
 No Yes

Confidencial
 No Yes

Adjunte un archivo *
 No se ha seleccionado ningún archivo

General

Configuración Adjuntos Trámite
 Otros

Obligatorio
 No Yes

Confidencial
 No Yes

Texto de la nota
 hace 7 días
 SRVDynamics CommsPro

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina



Estamos contigo

Incluir una publicación a un caso

Desde consulta de un caso, en el apartado de **"Publicaciones"**, además de consultar estas, se puede:

○ Incluir una publicación a un caso.

○ Comentar otra publicación.

Para realizar un **comentario** sobre una publicación, introducimos el texto en el campo que aparece debajo de la publicación y se hace click en el botón **"Comentar"**.

Aparecerá el comentario debajo de la publicación y mensaje de tipo **"El usuario XXXXX ha comentado: de acuerdo. Muchas gracias"**.

Publicaciones

se han adjuntado los documentos que faltaban Crear Publicación

Administrador
Prueba asignación ha asignado el caso
Creado el 28/10/2019 16:09:59
 Comentar

Administrador
El caso con el estado Sin Asignar se ha actualizado a Pendiente de Gestión
Creado el 28/10/2019 16:09:57
 Comentar

Administrador
Luis Javier Orejero Muñoz ha creado el caso
Creado el 28/10/2019 16:54:53
 Comentar

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina





Estamos contigo

Icono de revisión

En la lista de casos se marca con un **ICONO DE CAMPANILLA** aquellos casos en los que Seguros RGA ha realizado una gestión para indicarla a la oficina de que en esos casos hay alguna novedad y, por lo tanto, están pendientes de su revisión. Los casos que no tengan nada pendiente de revisión no tendrán icono. Este aviso se ha incluido en dos puntos:

- En la lista general de casos.
- También se ha puesto la campanilla en el área de casos de un cliente (Posición global).

Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Producto	Tipo gestión	Estado
CAS-35245-P7K3H7	Nuria Gil Prieto	JAIONE NUBLA BORDA	72881357T	KAREN VIVIANA PINTADO AGILA	30089610	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	GESTIÓN DE PRESTACIÓN	Activo
 CAS-35227-Q1H3B5	Alberto Horcajada de la Fuente	JOSE ESTEBAN TELLECHEA IRAZABAL	72857635Z	KAREN VIVIANA PINTADO AGILA	30089610	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	GESTIÓN DE PRESTACIÓN	Activo
 CAS-35198-F9S2C3	Jesus Rodriguez Sancho	MARIA MILAGROS LOPEZ DE GUEREÑO MENDIOROZ	15799839N	ROBERTO LORCA MORENO	30080001	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA	Activo



Estamos contigo

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Icono de revisión

Los **casos pendientes de revisión** serán los que:

- Se incluya una **publicación manual en Seguros RGA** de tipo texto.
- Se incluya una **publicación automática en la traza por cambio de estado** (pase por ejemplo de en curso a pendiente de documentación, etc.).
- Se incluya una **publicación automática en la traza por envío de email**.
- Se incluya una publicación automática por adjuntar un documento desde **Seguros RGA**.

Una vez revisado el caso con el **icono de pendiente de revisión**, esta campanilla desaparecerá. Ahora bien, solo desaparece si lo revisa el solicitante, si lo revisa otro usuario no desaparece.

08 ANEXOS:

Información adicional, FAQs y recomendaciones de uso

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Corte temporal de presentación de pólizas

En las imágenes vemos el ejemplo de los campos **“Motivo”** de la incidencia (Asistencia, Perito, Seguros RGA) y **“Detalle de la Incidencia”** (demora en concertar cita, demora en visitar riesgo, etc.) que **se exigen recoger cuando se está grabando una incidencia relacionada con un siniestro de Seguros Generales.**

- **RGA Rural Pensiones:** se presentan todos los **planes de pensiones del cliente** (y entidad del usuario del portal), independientemente del estado ya que **no se anulan**, sino que quedan **en suspenso**.
- **Resto de empresas** (Vida, Seguros Generales y Terceras Compañías): se muestran las **pólizas en vigor del cliente** (y entidad del usuario del portal) y las anuladas dentro de los últimos 6 años, así como todas las **pólizas con siniestros abiertos**. En la versión anterior solo salían las anuladas hasta un año atrás.

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Criterios de ordenación de pólizas y expedientes

Las pólizas del cliente en la Posición global no aparecen mezcladas, sino que por defecto hay un criterio de ordenación, aunque luego se pueden ordenar a voluntad por cualquier campo:

- **La ordenación por defecto de las pólizas**, tanto del bloque vigor/anulados será por nombre de producto alfabético ascendente y después por fecha de efecto inicial descendente.
- Aparte de la ordenación por defecto, **se pueden ordenar a voluntad por cualquiera de los campos**, pulsando encima de ellos, como muestra la figura puedo **ordenar las pólizas por fecha de efecto, por producto, por objeto asegurado**, etc. etc.)

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Criterios de ordenación de pólizas y expedientes

Al igual que con las pólizas, los **expedientes** aparecen **ordenados por su referencia**, pero pueden ordenar por cualquier campo de los presentados, pulsando encima del mismo.

campos de ordenación

1. Cliente		2. Operativa		3. Datos Adicionales		4. Detalle		
Cliente								
Documento		Direcciones		Nombre y apellidos				
17856400M <input type="button" value="Buscar"/>		Seleccione una dirección ▼		JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO				
Pólizas								
Selección	Producto	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación	Situación	Objeto Asegurado
<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	001 001 001 0000053757	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF: 17856400M JOAQUIN ADOLFO VELASCO
<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	005 001 001 0000054272	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO VELASCO
<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	003 001 001 0000053199	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Calendario Suspenso	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO VELASCO
<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2484372	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	23/09/2015	ANUAL	01/01/9999	En vigor	NIF:17856400M:JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2944871	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	21/01/2019	ANUAL	21/01/2031	En vigor	NIF:17856400M:JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2944875	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	21/01/2019	ANUAL	21/01/2033	En vigor	NIF:1600429-1V:ANA CARMEN JOSEFINA COAF LIRON
<input type="checkbox"/>	ACCIDENTES RGA	01009 0001191523	RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros	02/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
<input type="checkbox"/>	ACCIDENTES RGA	01009 0001168487	RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros	20/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO

Anexos

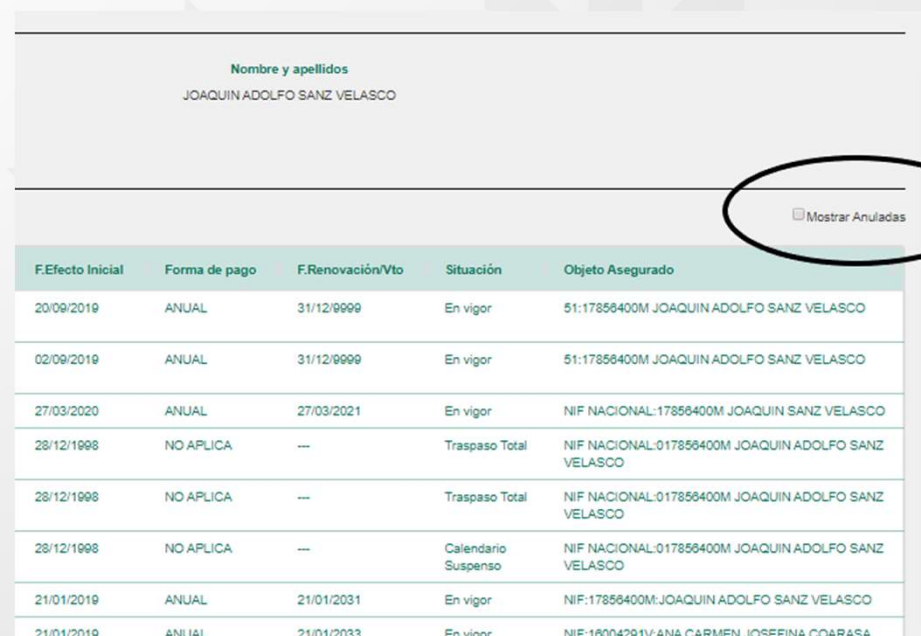
Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Separación de pólizas anuladas y en vigor

Con el fin de que no se mezclen las pólizas anuladas del cliente con las pólizas en vigor se ha dispuesto lo siguiente:

Se ocultan por defecto en la pantalla de posición global del cliente **las pólizas anuladas** y se ha dispuesto un **check o botón** que permita visualizarlas si se desea (ver la imagen). El **selector de mostrar pólizas anuladas**, cuando se marque, **ocultará las pólizas en vigor y mostrará las anuladas**. Al **desmarcar** (opción por defecto), **se mostrarán las pólizas en vigor y ocultará las anuladas**.

Este check funciona de modo **similar** al ckeck que hay en la **consulta de los casos**, en el que por defecto se presentan los casos activos y se ocultan por defecto los finalizados.



F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación/Vto	Situación	Objeto Asegurado
20/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
02/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
27/03/2020	ANUAL	27/03/2021	En vigor	NIF NACIONAL:17856400M JOAQUIN SANZ VELASCO
28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
28/12/1998	NO APLICA	---	Calendario Suspenso	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
21/01/2019	ANUAL	21/01/2031	En vigor	NIF:17856400M:JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
21/01/2019	ANUAL	21/01/2033	En vigor	NIF:16004291V:ANA CARMEN JOSEFINA COARASA

Anexos

Información adicional sobre el caso



Reasignación de casos a otra persona de la oficina

Es posible llevar a cabo la **reasignación de un caso abierto** por un empleado de la oficina a otro empleado, acción que puede ser **necesaria en casos como vacaciones, baja laboral, ausencia de la oficina por formación, etc.**, con el fin de que la **persona sustituta** lo pueda **atender y gestionar durante la ausencia** de su compañero y recibir los mensajes y acuses de recibo.

La **reasignación en la actualidad solo puede hacerse en Seguros RGA, no en oficina**, por lo cual debe solicitarse. La reasignación se hará de dos posibles formas:

- **REASIGNACIÓN PUNTUAL DE UN CASO:** si solo se desea reasignar un caso, la persona de oficina que lo ha abierto ("**Solicitante**"), deberá en el mismo Click RGA, abrir el caso y en el apartado "**Publicaciones**" pedir a **Seguros RGA** que se **reasigne el caso al compañero que lo va a tramitar**. La **persona gestora de Seguros RGA** que está atendiendo ese caso y tramitando la gestión que le ha solicitado la oficina ("Propietario"), debe proceder a reasignarlo a otro solicitante y confirmar que se ha hecho.
- **REASIGNACIÓN MASIVA DE CASOS:** si hay que **reasignar muchos casos**, por ejemplo, porque una persona cambia de una oficina a otra, por ejemplo, **hay que reasignar todos sus casos a otro de sus compañeros**. Esto debe solicitarlo la **oficina a los servicios centrales** de la entidad para que lo tramiten con **Seguros RGA**, ya que hay que hacer un **cambio masivo en informática**.

Anexos

Información adicional sobre anulaciones en pólizas de mediación

Automatización de envío de anulaciones a compañías terceras

Click RGA dispone de un **automatismo de envío automático de la anulación** a la compañía tercera que ha de realizarlo, esto permite **reducir los tiempos de la gestión**, que, aunque queda registrada en Click RGA y a conocimiento de la Caja y de **Seguros RGA**, sin embargo, **se evita la gestión de tenerlo que remitir desde Seguros RGA a la compañía tercera**, quién lo recibe **directamente**.

(Se está preparando el cambio en estos envíos, que serán bloqueados en ClickRGA y pasarán en breve a ser asumidos por otra vía, la del nuevo core de mediación)



Anexos

FAQS: preguntas frecuentes



Estamos contigo

¿Puede un usuario de la oficina realizar modificaciones en el caso abierto por otro usuario de la oficina?

No, en la oficina se podrán consultar todos los casos grabados en la misma, pero solo se permite actuar sobre un caso al usuario que lo abrió. Para poderlo hacer debe reasignarse el caso.

¿Puedo seguir usando el correo electrónico @ a la vez que Click RGA?

Click RGA será la aplicación de comunicación única entre las oficinas con los departamentos de **Seguros RGA** en aquellas operativas de seguros no soportadas en NTF y/o GS, lo que implica dos consecuencias desde el momento de su apertura en oficina:

- Se usará **SIEMPRE** para canalizar la petición de gestiones y envío de documentación necesaria cuando la oficina deba solicitarla a **Seguros RGA**.
- Supondrá el cierre de buzones @ alternativos actuales (email y teléfonos).

En la versión actual, una vez abierta en la oficina, aplicará a todas las operativas de preventa, posventa y siniestros no realizables para la oficina, para todos los productos, exceptuando Agrarios y Colectivos, que seguirán conviviendo temporalmente con los canales tradicionales.

¿Puede reabrirse un caso?

No puede reabrirse. La oficina puede en un caso cerrado poner publicaciones y comentarios, que le llegarán a Seguros RGA y se continuará con las gestiones. Otra vía es, si se quiere retomar un caso, **abrir un caso nuevo y poner la referencia del antiguo**.

¿Qué decalajes hay para la carga de datos de pólizas, siniestros y manitas?

Las pólizas, siniestros y manitas se cargan con un decalaje de 72 horas aproximadamente, con excepción de los siniestros de diversos, que se cargan on-line.

¿Puede enviarse una publicación en un caso resuelto, me lo atenderán?

Es posible técnicamente enviar en un caso cerrado una publicación, que genera una tarea a RGA, y será atendida pro RGA sin exigir abrir nuevo, pero no se reabrirá el caso nunca al no se técnicamente posible. Ahora bien, se hará con casos recientes, no será posible utilizar un caso Click como herramienta de gestión de siniestros, por ejemplo al no ser ClickRGA un core asegurador sino una mera aplicación de comunicación para petición de gestiones.

Anexos

FAQS: preguntas frecuentes



Estamos contigo

¿Qué significan los diferentes correos de aviso relacionados con un caso? ¿Debo responder a los mismos?

Son los acuses de recibo que van llegando en cada cambio de estado o cuando los gestores de Seguros RGA hacen un comentario a la Caja. Son correos automáticos y no se debe responder a los mismos. El emisor es ClickRGA@segurosrga.es, que es un emisor automático al que no se le debe responder. En caso de que se le responda emitirá un aviso automático de que nadie recibirá ni atenderá el correo remitido. Cuando se quiera comunicar algo relacionado con el caso, hacerlo a través del apartado "Publicaciones" del caso. Y si se desea soporte enviar correo a SoporteClickRGA@segurosrga.es.

¿Puedo incluir documentación de siniestros de Diversos y por dónde lo hago, por la opción de Pratus o por Click RGA?

Sí, es posible adjuntar documentación de un siniestro, seleccionado dicho siniestro y abriendo un caso en el apartado de Prestaciones/Siniestros de "Envío de documentación". La documentación de un siniestro debe incluirse por ClickRGA aunque el siniestro no se haya abierto por Click, ya que este dispone de un automatismo por lo cual lo sube a Pratus de forma automática.

¿Puedo incluir documentación firmada de las pólizas y por dónde?

Sí, es posible adjuntar documentación firmada de dicha póliza, seleccionado dicha póliza y abriendo un caso en el apartado de Posventa de "Envío de documentación firmada". La documentación de la póliza puede enviarse con firma manuscrita y escaneada o bien el archivo firmado por Logalty o Logalsend. Puede verse el código de barras y si el documento está o no firmado (ver apartado específico).

¿Pueden reasignarse los casos de un solicitante a otro y de un propietario a otro?

El propietario de un caso puede reasignarlo a otro propietario, acciones necesarias por bajas laborales, ausencias, vacaciones, etc. Estos cambios están disponibles sólo en Seguros RGA, donde deben solicitarse. Ver diapositiva de "Reasignación de casos". Se tiene previsto un desarrollo para que las Cajas puedan reasignar el solicitante, de momento no es posible que lo hagan.

Si no puedo grabar el caso, porque no me aparece el cliente, o no se encuentra su póliza o su expediente o porque se me bloquea, ¿dónde remito la incidencia y qué hago con la gestión?

Se trata de una incidencia, se remitirá al teléfono de soporte específico del *Helpdesk* de Click RGA (teléfono **91 702 89 03**) en horario de 8 a 17 h, o al email SoporteClickRGA@segurosrga.es.

Anexos

Recomendaciones de uso



Estamos contigo

Un asunto por caso

Abrir un caso por asunto, no mezclar en un mismo caso peticiones relacionadas con varios cliente, o con varias pólizas o con varios siniestros o varios, seleccionar de uno en uno los clientes. Un caso por asunto y cliente.

Seleccionar correctamente los desplegados, conocer la diferencia entre preventa, posventa y prestaciones/siniestros

Seleccionar adecuadamente el tipo de gestión deseada, por ejemplo, debe conocerse la diferencia entre preventa, posventa y prestaciones/siniestros.



Preventa: peticiones previas a tener contratos (no incluir en preventa peticiones de anulación, por ejemplo, o de apertura de siniestro).

Posventa: peticiones relacionadas con la póliza ya existente como modificaciones/suplementos, traspasos, etc. (no confundir con prestaciones/siniestros)

Prestación/siniestro: peticiones relacionadas con la apertura o gestión del siniestro o de la prestación (apertura, envío de documentación, etc.). No enviar cosas relacionadas con un expediente en los apartados de la póliza, sino que deben

El seleccionar inadecuadamente la opción hace que el automatismo de asignación lo reenvíe a un gestor de **Seguros RGA** equivocado, quien tendrá que perder tiempo en derivarlo, averiguar de que se trata, reasignarlo, en definitiva, se demorará la gestión al no llegar a su destino.

Envío y anexo de documentos

Los documentos anexados deben enviarse escaneados o digitalizados de uno en uno, no mezclar varios documentos diferentes en un mismo archivo.

El tamaño máximo de un archivo que puede anexarse es de 15 Mb.

No enviar documentos en casillas que no son suyas (por ejemplo, no enviar el DNI en la casilla de mandato SEPA).

No duplicar peticiones

Si se ha solicitado algo a Seguros RGA por ClickRGA, no utilizar el correo por fuera. ClickRGA ha de ser la única vía de solicitud de gestiones a **Seguros RGA**.

ClickRGA se abre en un entorno web, a través del navegador Chrome, por lo que es conveniente de vez en cuando, al abrir Click, pulsar las teclas de limpieza de la caché, se hace con CONTROL + F5.

Esto es recomendable para que se muestren correctamente las últimas actualizaciones y evitar que se sobrecargue con cookies y archivos temporales que hagan que funcione más lento de lo normal.