



linea directa

# NUEVAS PÓLIZAS



AXA

24/04/2026

DPTO. FORMACIÓN HOGAR



# ÍNDICE



1. NUEVAS PÓLIZAS LDA
2. REPERCUSIONES PARA EL REPARADOR
3. CUADROS DE COBERTURAS LDA
4. MANTENIMIENTOS LDA
5. RECHAZOS FRECUENTES EN LDA



linea directa

The AXA logo is located in the top right corner, enclosed in a white square with a red diagonal line. It is surrounded by several concentric white circles on a red background.

# 1

## NUEVAS PÓLIZAS LDA



linea directa



# NUEVOS PRODUCTOS Y SU IDENTIFICACIÓN

LDA ha cambiado los tipos de pólizas. Ahora los asegurados ya no podrán contratar los productos antiguos. Por otra parte, los asegurados antiguos, podrán continuar con sus pólizas antiguas, por lo que debemos tener en cuenta cualquier tipo de póliza a la hora de verificar coberturas, tanto las antiguas como las nuevas.

## Pólizas antiguas:

Hogar Clásica

Hogar Seguro

VIP

BANKINTER

EXPATRIATES

Hogar Premium

Hogar Seguro

## Póliza LDA ESENCIAL

Datos del expediente 26250953					
Siniestro de:	<b>GESTIÓN</b>				
Contrato:	210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (ESENCIAL)				
Coberturas:	Daños por agua Cte. Gastos de localización y/o reparación				
Límites de autonomía:					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Garantía</th> <th>Límite autonomía total siniestro sin impuestos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Daños por agua Cte.</td> <td>950,00</td> </tr> </tbody> </table>	Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos	Daños por agua Cte.	950,00
Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos				
Daños por agua Cte.	950,00				
Descripción:	Mujer de tomador, informa mi vecino tiene humedades en techo de salón				
Notas al reparador:					
Datos de la póliza 48226664					

## Póliza LDA COMPLETO PLUS

Datos del expediente 26263951					
Siniestro de:	<b>GESTIÓN</b>				
Contrato:	210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (COMPLETO PLUS)				
Coberturas:	Daños por agua Cte. Gastos de localización y/o reparación				
Límites de autonomía:					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Garantía</th> <th>Límite autonomía total siniestro sin impuestos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Daños por agua Cte.</td> <td>950,00</td> </tr> </tbody> </table>	Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos	Daños por agua Cte.	950,00
Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos				
Daños por agua Cte.	950,00				
Descripción:	Salidero de agua por el termo, inundando el garaje, esta encharcado, quitando el agua. Con daños en techo, paredes.				
Notas al reparador:	Salidero de agua por el termo, inundando el garaje, esta encharcado, quitando el agua. Con daños en techo, paredes.				
Datos de la póliza 05229566					

## Póliza LDA COMPLETO

Datos del expediente 26260512					
Siniestro de:	<b>GESTIÓN</b>				
Contrato:	210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (COMPLETO)				
Coberturas:	Daños por agua Cte. Gastos de localización y/o reparación Responsabilidad civil de propietario				
Límites de autonomía:					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Garantía</th> <th>Límite autonomía total siniestro sin impuestos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Daños por agua Cte.</td> <td>950,00</td> </tr> </tbody> </table>	Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos	Daños por agua Cte.	950,00
Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos				
Daños por agua Cte.	950,00				
Descripción:	Asegurada comunica que local comercial ha informado de gotera y humedad techo, desconocen su origen, para evitar mas daños han cerrado llave paso.				
Notas al reparador:					
Datos de la póliza 08228660					



linea directa

# EL OBJETIVO DE ESTAS PÓLIZAS



## El Nuevo Ecosistema: Más Cobertura, Mayores Límites



Nuestra filosofía cambia: ya no solo cubrimos lo básico, aportamos soluciones modernas (tecnología, ocupación, servicios premium) adaptadas a la realidad de hoy.



línea directa

# 2

## REPERCUSIONES PARA EL REPARADOR





Con un límite de autonomía mayor para cada tipo de póliza



Cubrimos los daños producidos por filtraciones por bañera, lavabo, fregadero y escapes de electrodomésticos



Cobertura a daños por agua ocasionados por la rotura de sanitarios



linea directa

## Fenómenos Atmosféricos

Nuevo

80 km/h



Antes

96 km/h

El nuevo umbral clave es **80 km/h**.  
Cubrimos rango de **80 a 120 km/h**  
(Antes era 96 km/h).

## Daños Eléctricos



12 Años

- **Esencial:** Límite
- **Completo / Plus:** Cobertura al 100%.

### Regla de Oro

La antigüedad máxima permitida de los electrodomésticos **sube de 10 a 12 años** en todos los niveles.





### Cristales y Sanitarios (100%)

- **Ampliación a:** Pavés, claraboyas, lavabos de cristal, mármoles de contenido y tapas de WC de plástico.

**[¡OJO!]:** Las mamparas que **NO** son de cristal siguen excluidas.



### Mobiliario Exterior

- **Límite X**  
(Completo/Plus).
- **Ya no es solo incendio:**  
ahora cubre daños por agua y fenómenos atmosféricos en mobiliario exterior.



The AXA logo is located in the top right corner. It consists of the letters 'AXA' in a white, bold, sans-serif font, enclosed within a white square border. This square is centered within a series of concentric white circles that radiate outwards.

# 3

## CUADRO DE COBERTURAS LDA



linea directa

# IDENTIFICAR CONTRATO Y PÓLIZA DE UN SINIESTRO



Lo primero que necesitamos es saber diferenciar el tipo de contrato y tipo de póliza para buscar las coberturas en función de ello

¿Cómo podemos ver el

**CONTRATO** y **PÓLIZA** de un

expediente?

The screenshot shows the 'Servicios Activos' interface for a claim with ID 25003261. The 'Datos del expediente' section includes:

- Siniestro de: **GESTIÓN**
- Contrato: **3 estrellas - Valor medio - 000110101 - SIGURCAIXA - INMUEBLES (I.O.S.C. HOGAR TV)**
- Coberturas: **Daños por agua - Atasco**
- Descripción: **Atasco en ducha y lavabo CallOrigin: OS**
- Fecha efecto: **07/02/2025**
- Contenido: **123.912,00 €**

The screenshot shows a library interface titled 'BIENVENIDO A TU BIBLIOTECA'. It lists various documents and manuals:

1. GESTIÓN DE SINIESTROS
2. FACTURACIÓN DE SINIESTROS
3. MANTENIMIENTOS Y MANITAS
4. MANUALES
5. COMUNICADOS OFICIALES
6. TELEFONOS Y MAILS DE CONTACTO
7. WEBINAR
8. CUADRO DE COBERTURAS
  - Coberturas RGA\_ERGO\_LDA\_AXA (Actualizado 17\_09).xlsx
  - CUADRO COBERTURAS SEGURCAIXA - v1 \_ JULIO 2025.xlsx
  - MANUAL CUADRO DE COBERTURAS.pdf**
9. VIDEOS

The image shows the cover of a manual titled 'CURSO CUADRO DE COBERTURAS' by AYA. Below the cover, the text 'CUADRO DE COBERTURAS' is displayed with a downward arrow icon.



línea directa

# TIPOS DE PÓLIZAS LDA

Solo hay cuadros de coberturas de hogar / ante la duda usar coberturas de hogar clásica ya que llevan los servicios mínimos de LDA



**VIP:** puedes ser solo VIP o VIP + Bankinter pero es la misma cobertura. Siempre hay que llamar, si no contactamos por tlf, saber que las pólizas VIP tienen 300€ para la primera reparación

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS**

Datos de la póliza 08181890 **VIP**

Datos de la póliza 23088618 **VIP + BANKINTER**

## Hogar Clásica:

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS  
(Hogar Clásica)**

Datos de la póliza 05182056

## BANKINTER:

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS  
(Premium)**

Datos de la póliza 11094493 **BANKINTER**

**Expatriates:** siempre premium. Suele ser de personas extranjeros, en caso de no diferenciar con póliza hogar premium no hay problema porque tienen las mismas coberturas

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS  
(Premium)**

Datos de la póliza 55181824



linea directa

# TIPOS DE PÓLIZAS LDA



**Hogar premium:** en caso de no diferenciar con Expatriates no hay problema porque tienen las mismas coberturas

Contrato: 210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Premium)

## Hogar Seguro:

Contrato: 210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Hogar Seguro)

Datos de la póliza 33339420

**ESENCIAL, COMPLETO, COMPLETO PLUS:** En el propio contrato podemos diferenciar fácilmente cualquiera de las tres pólizas

Contrato: 210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (ESENCIAL)

Contrato: 210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (COMPLETO)

Contrato: 210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (COMPLETO PLUS)



linea directa

# EJERCICIO PRÁCTICO

## CUADRO DE COBERTURAS



Datos del expediente 26269786

Siniestro de: **GESTIÓN** Gremio: **Fontanero**

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Hogar Clásica)**

Coberturas: **Gastos de localización y/o reparación**

Límites de autonomía:

Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos
Gastos de localización y/o reparación	950,00

Descripción: **Asegurada informa que tiene fuga de agua en el baño del piso superior y está causando daños en techo del baño inferior**

Notas al reparador:

Datos de la póliza 41221094

Atasco en  
bote sifónico

Datos del expediente 25627798

Siniestro de: **GESTIÓN** Gremio: **Albañil**

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Premium)**

Coberturas: **Lluvia Cte.**

Límites de autonomía:

Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos
Lluvia Cte.	950,00

Descripción: **Llama asegurado indicando que por las fuertes lluvias se le ha dañado el toldo.**

Notas al reparador: **Llama asegurado indicando que por las fuertes lluvias se le ha dañado el toldo.**

Datos de la póliza 11094493 **BANKINTER**

Fecha efecto:

Contenido: **228.012,00 €** Contenido: **17.116,00 €**

Asegurado: [REDACTED] DNI/NIF: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED] Población: [REDACTED]

Provincia: **Barcelona** C.P.: **08850**

Teléfono contacto: [REDACTED]

Toldo dañado  
por fuertes  
vientos



linea directa

The AXA logo is located in the top right corner, enclosed in a white square with a red diagonal line. It is surrounded by concentric white circles on a red background.

# 4

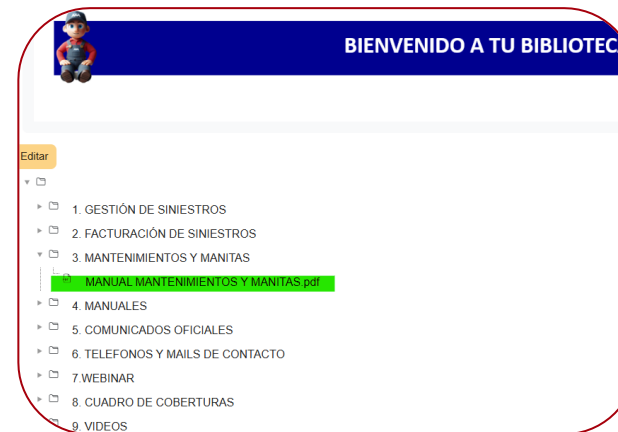
## MANTENIMIENTOS LDA



linea directa

# MANTENIMIENTOS

- Han cambiado las coberturas de los mantenimientos de LDA en el manual de la Biblioteca. Todas las condiciones que estaban establecidas anteriormente siguen igual. Solo se han implementado las condiciones según los nuevos productos.
- El producto COMPLETO PLUS es el que incrementa realmente estas coberturas ya que es una póliza característica de viviendas unifamiliares, adosados, etc...



## Instrucciones genéricas con especificación de póliza (La cobertura especifica el tipo de póliza necesario para cada reparación)

### Mecanismos cisterna

Cambio o reparación de mecanismos de cisterna averiados siempre que no sea necesario cambiar la cisterna completa (loza), ni realizar ningún tipo de trabajo de albañilería o similar. Material hasta 80€ ii si la **poliza es completo plus**, si no lo fuera, material no cubierto.. Cubierto hasta 3 horas de mano de obra, en caso de ser necesarios dos operarios el tiempo quedará reducido a la mitad. Material a cargo del asegurado. En caso de tener que realizar visita adicional ajena al reparador se descontará 1 hora por visita del tiempo total del servicio. Se excluyen sustituciones de sanitarios, y la manipulación de aquellos que impliquen riesgo de rotura y/o que por su antigüedad o deterioro así lo desaconsejen, así como las reparaciones en sanitarios con mecanismos ocultos (sanitarios suspendidos o similares). Se excluye cualquier depósito empotrado, fijado a pared con tornillos, cuando presente modificaciones distintas a la debida instalación del elemento. Se excluye cualquier tipo de trabajo para el que sean necesarios medios auxiliares (equipos de seguridad, andamios, escaleras extensibles de más de 2,5m, etc.). Se excluyen los trabajos que para su ejecución precisen de apertura de calas, rotura de paramentos, alicatados, desmontaje de mobiliario, etc.

## Instrucciones sin identificación de póliza (se indicará en la apertura del parte lo que se cubre, en caso contrario consultar)

### Montaje de caseta en el jardín. aramentos, alicatados, desmontaje de mobiliario, etc.

Montaje de caseta en el jardín. Cubierto hasta 3 horas de mano de obra, en caso de ser necesarios dos operarios el tiempo quedará reducido a la mitad. Material a cargo del asegurado. En caso de tener que realizar visita adicional ajena al reparador se descontará 1 hora por visita del tiempo total del servicio. Se excluye cualquier tipo de trabajo para el que sean necesarios medios auxiliares (equipos de seguridad, andamios, escaleras extensibles de más de 2,5m, etc.). Se excluyen los trabajos que para su ejecución precisen de apertura de calas, rotura de paramentos, alicatados, desmontaje de mobiliario, etc.

# MANTENIMIENTOS LDA



¿CÓMO  
IDENTIFICARLO?

Siniestro de: EMERGENCIA

Gremio: Partner (Manitas Fontanero)

Fecha apertura: 06/11/2024 14:51

Contrato: 210069501 - LINEA DIRECTA  
MANTENIMIENTO 2023

Coberturas: Cambio de llaves de paso o grifos averiados

Límites de autonomía: CAMBIO O REPARACION DE LLAVES DE PASO O GRIFOS Cubierto desplazamiento, mano de obra (máximo 3 hrs) Material lo aporta el asegurado. Cubierto cambio o reparación de llaves de paso o grifos averiados, por otros de SIMILARES características a los preexistentes, siempre que para su ejecución no se precisen trabajos de apertura de calas, rotura de paramentos,alicatados, etc. Quedan excluidos los latiguillos independientes, los grifos de columnas de baño o bañeras de hidromasaje. En caso de conjuntos de baño, si no es posible sustituir únicamente el grifo, queda excluida la intervención. No quedan cubiertas operaciones complementarias, tales como cambio de tramo de tubería, etc. Exclusiones Generales: • Se excluye cualquier tipo de trabajo para el que sean necesarios medios auxiliares (equipos de seguridad, andamios, escaleras extensibles de más de 2,5 metros, etc). • Se excluyen los trabajos que para su ejecución precisen de apertura de calas, rotura de paramentos,alicatados, etc

No se encontraron garantías para mostrar.

Descripción: Llama esposa del asegurado amanda indicando que tiene grifo con avería sin daños

Notas al reparador: Llama esposa del asegurado amanda indicando que tiene grifo con avería sin daños

**Tipo de siniestro** Emergencia

**Contrato** LINEA DIRECTA MANTENIMIENTO 2023

**Gremio** Partner (Manitas "gremio")

**Cobertura** Según cobertura de reparación



linea directa



# MANTENIMIENTOS LDA



¿CÓMO  
IDENTIFICARLO?

ente 26256779

Siniestro de:	<b>EMERGENCIA</b>	Gremio:	<b>Partner (Manitas Persianista)</b>
Contrato:	<b>210080401 - LINEA DIRECTA MANITAS &amp; MANTENIMIENTO 2026 (COMPLETO)</b>		
Coberturas:	<b>Emergencia hogar - Bricopartner - Persianista</b>		
Límites de autonomía:	No se encontraron garantías para mostrar.		
Descripción:	Reparación de persianas, 2 atascadas y una se ha soltado.		
Notas al reparador:	Reparación de persianas, 2 atascadas y una se ha soltado.		

**Tipo de siniestro** Emergencia

**Contrato** LINEA DIRECTA MANITAS Y MANTENIMIENTO 2026

**Gremio** Partner (Manitas "gremio")

**Cobertura** Según cobertura de reparación



linea directa



# MANTENIMIENTOS LDA



¿CÓMO  
FACTURARLO?

Close

Tarifa Mano de Obra Material **Asistencia** Desplazamiento Franquicia Diversos

Sujeto Seleccione una opción...

Gremio Partner (Manitas Fontanero)

Línea Seleccione una opción...

Cantidad Seleccione una opción...

MANITAS FONTANERO  
MANITAS FONTANERO SIN REPARACION  
SELLADO

Aceptar Cerrar



Se factura  
dependiendo  
de los trabajos  
realizados

## MANITAS GREMIO

Close

Tarifa Mano de Obra Material **Asistencia** Desplazamiento Franquicia Diversos

Sujeto Seleccione una opción...

Gremio Partner (Manitas Fontanero)

Línea MANITAS FONTANERO

Cantidad 2,5

Aceptar Cerrar

Se indican las horas de trabajo efectivo, hay que indicar medias horas y tiene que coincidir con la hora de entrada y salida del parte de trabajo

## INTERVENCIÓN SIN REPARACIÓN

Close

Tarifa Mano de Obra **Material** Asistencia Desplazamiento Franquicia Diversos

Sujeto Seleccione una opción...

Gremio Partner (Manitas Fontanero)

Línea INTERVENCION SIN REPARACION

Cantidad 1

Aceptar Cerrar

Se factura cuando solo se hace una visita y no se va a realizar mantenimiento

## SELLADO FILTRACIONES

Close

Tarifa Mano de Obra **Material** Asistencia Desplazamiento Franquicia Diversos

Sujeto Seleccione una opción...

Gremio Partner (Manitas Fontanero)

Línea SELLADO FILTRACIONES

Cantidad 1

Aceptar Cerrar

Los sellados de filtraciones tienen epígrafe propio

# MANTENIMIENTOS LDA



HAY QUE CONFIRMAR EN 1º CONTACTO QUE ASEGURADO DISPONE DEL MATERIAL, DE NO SER ASI NO PODEMOS CITAR.

DEBEMOS ENVIAR UNA **"INFORMACIÓN QUE NO REQUIERE RESPUESTA"** INDICANDO QUE EL ASEGURADO VERIFICA QUE TIENE EL MATERIAL O QUE ESTÁ CONFORME CON QUE LO LLEVE EL OPERARIO Y SE LO ABONARÁ EN LA VISITA

## Manitas Premium (Completo Plus)

- 2 servicios/año (Máx 3h).
- Materiales incluidos hasta 80€.
- **[Servicio Estrella]:** Desatascos complejos sin daños con CAMIÓN CUBA (hasta 300€).
- Incluye mantenimiento exterior: toldos, pérgolas, canalones, riego.

ITEMS GENERAL	DESCRIPCIÓN
NÚMERO DE SERVICIOS AL AÑO	HASTA 2 DEPENDIENDO DE LA PÓLIZA
MANO DE OBRA	3 HORAS MÁXIMO (SI SE TARDA 1 HORA SE DA POR CONSUMIDO TODO EL MANTENIMIENTO)
MATERIAL	NO INCLUIDO SALVO INDICACIÓN (DEBE APORTARLO CLIENTE)
GASTOS REPARACIÓN INCLUIDOS	COSTES DE DESPLAZAMIENTO, MANO DE OBRA, PEQUEÑO MATERIAL (TACOS, TORNILLOS, ARANDELAS...) HERRAMIENTAS Y MAQUINARÍA NECESARIA PARA REALIZAR LAS REPARACIONES



linea directa

# 5

## RECHAZOS MÁS FRECUENTES

### LDA



## Averías sin daños y filtraciones con daños propios carecen de cobertura.

Toda avería que no ocasione daños propios o a terceros, según cuadro (coberturas), carece de cobertura por póliza. (En las pólizas antiguas) Al igual que las juntas, sifones, recordar que DAÑO es:

Salidero de agua, que asegurado haya puesto medios para evitar daños (recipiente, trapo, corte llave de paso o charco) o/y daños materiales en CTE. o CDO. **¡¡EXCEPTO DESAGÜES VISTOS!!: No consideramos daño si el charco es consecuencia de desagües “vistos”,** por ejemplo: lavabo, inodoro y fregadero sin daños, aunque asegurado haya puesto medios.

Aunque se haya cerrado la llave de paso, al ser desagüe si no se usa no ocasiona daños, no cubierto

### No procede facturar:

Gremio	Categoría	Descripción	Ase.
Fontanero	TARIFA	202.1 Reparación de instalación individual	1,00

### Forma correcta de facturar:

Deben facturar epígrafe 1000 si no hay terceros perjudicados.

Gremio	Categoría	Descripción	Ase.	Est.	Perj.	Cantidad
Fontanero	SIN COBERTURA	1000 Siniestro sin cobertura	0,00	0,00	0,00	1,00

## Cortocircuitos sin cobertura.

Cobertura para: corrientes anormales y cortocircuito cuando se produzca en el interior de la vivienda. Fuera de la vivienda carece de coberturas. (En las pólizas antiguas)

### No procede facturar:

Gremio	Descripción	Cantidad
Electricista	503.3 Reparación de cortocircuito INTERV 05/02 - SE DETECTA CORTOCIRCUITO POR HUMEDAD EN ENCHUFE EXTERIOR EN MAL ESTADO, SE REALIZA REPARACION DEJANDO DOMICILIO CON SERVICIO ELECTRICICO.	1,00

### Forma correcta de facturar:

Se debe facturar epígrafe 1000

Categoría	Descripción	Ase.	Est.	Perj.	Cantidad
SIN COBERTURA	1000 Siniestro sin cobertura	0,00	0,00	0,00	1,00



# PÓLIZAS ANTIGUAS

The AXA logo is located in the top right corner of the page. It consists of the letters 'AXA' in a white, bold, sans-serif font, enclosed within a white square border. The logo is set against a background of concentric white circles on a dark red background.

## Averías en tuberías exterior. (LDA)

Las averías en el exterior de las viviendas carecen de coberturas. (origen y daños)  
No quedan cubiertas las tuberías situadas en patios, jardines o exterior de la vivienda.

## Válvulas sueltas/desplazadas.

No cuentan con cobertura, si hubiera daños, estos sí cuentan con cobertura. (Pólizas antiguas)

## MUEBLES BAÑO.

No se sustituye ningún mueble de baño, se indemniza. Por orden de Cía.

## Juntas de unión.

Todas las juntas no cuentan con cobertura. (El origen.)



línea directa



# FAQ

**¿Se puede facturar desplazamiento en un expediente de mantenimiento?**

NO, en los expedientes de emergencia no se puede facturar desplazamiento



**linea directa**



× × × ×

# GRACIAS



línea directa

Dpto. Formación Hogar