



WEBINAR

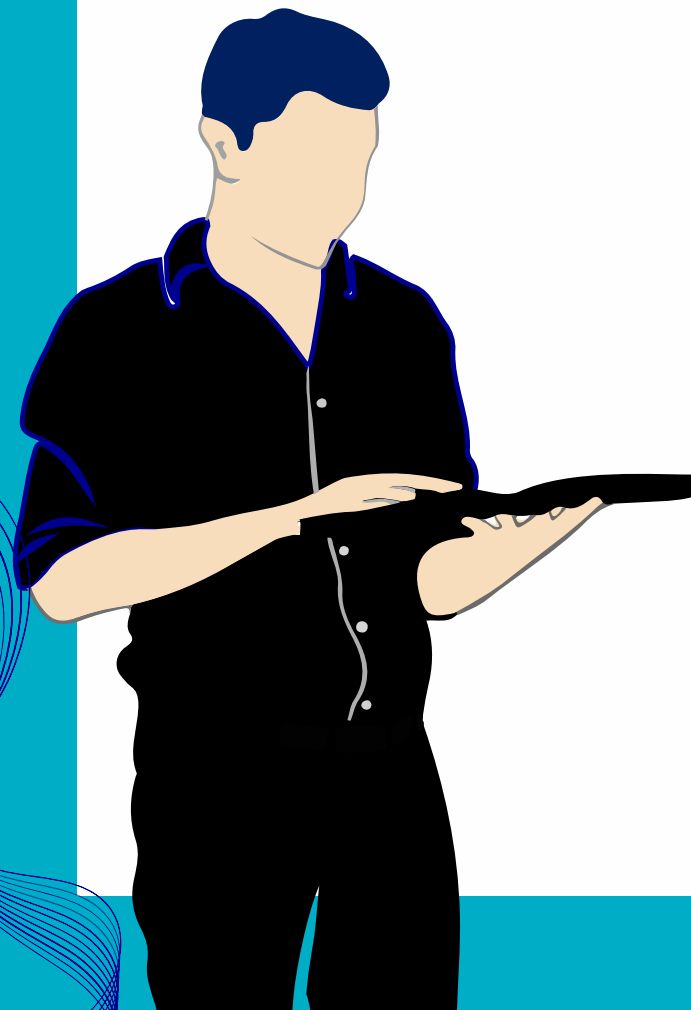
PROCEDIMIENTOS SCXA

MARZO 2025
Back Proveedores

PRESENTADO POR
Alberto Yuste

AGENDA

- 01 **CLIENTE ALTO VALOR**
- 02 **PROCEDIMIENTOS POR GREMIOS**
- 03 **CORROSIÓN Y VIDEOOPERITACIÓN**
- 04 **RECHAZO EN DOMICILIO**
- 05 **PASE A MIXTO (INDEMNIZABLE)**





1 CLIENTE DE ALTO VALOR

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

CLIENTE ALTO VALOR

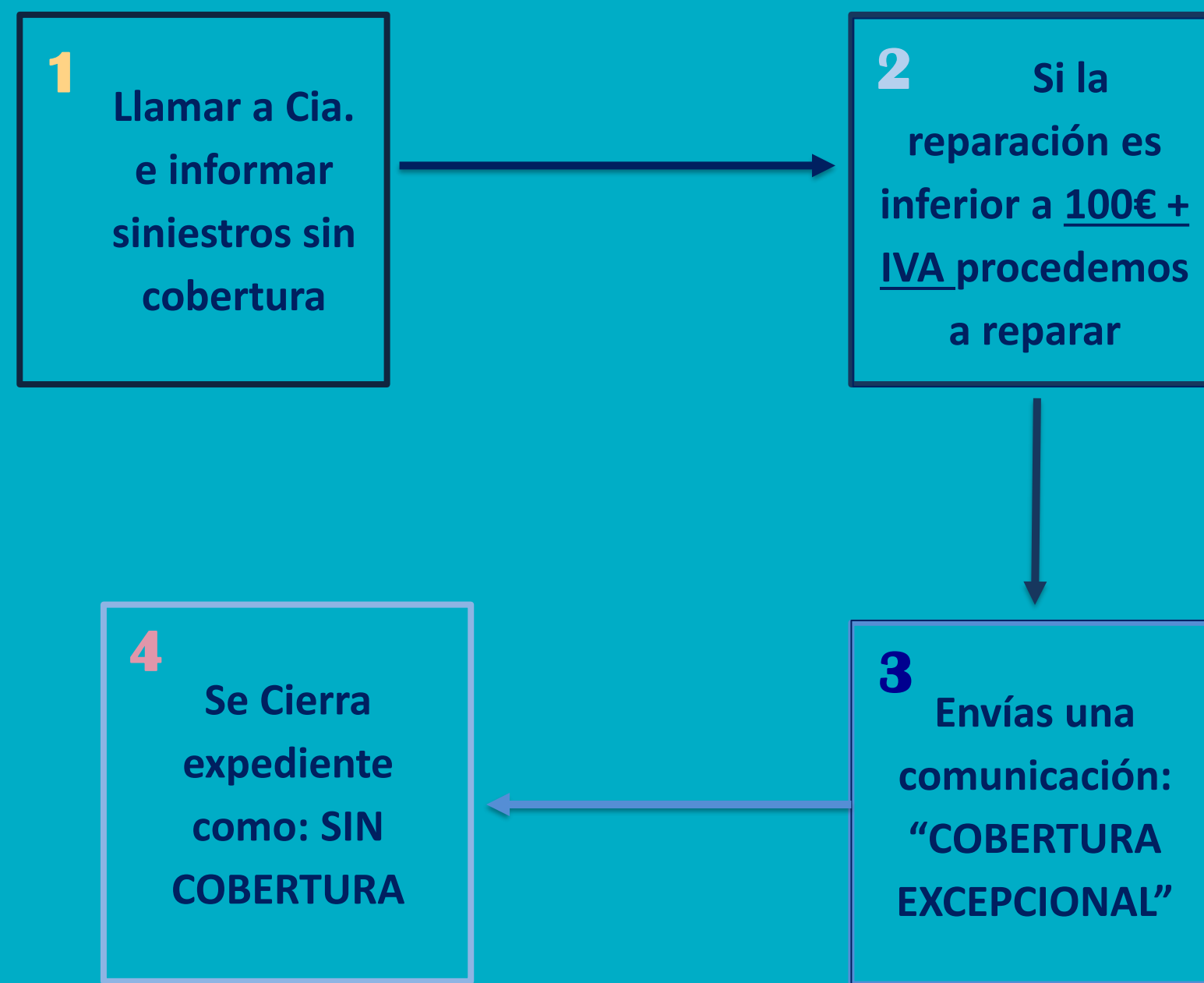
¿Cómo identificarlo?

- ☐ Descripción: Cliente de alto valor. En caso de rechazo total del siniestro, antes de retirarse del domicilio dispone de un límite de hasta 100€ + IVA para efectuar la reparación. **En caso de superar dicho importe retírese cerrando como siniestro sin cobertura.**
- ☐ Contrato Segurcaixa
- ☐ Se aplica en caso de rechazo total en expedientes de gestión.
- ☐ Cliente alto valor 4* y 5*
- ☐ No se puede aplicar el servicio de alto valor en **mantenimientos** que excedan el material cubierto, en esos casos debe abonarlo integro el asegurado, de no querer abonarlo, nos retiramos, no se puede aplicar el alto valor ya que la parte de m.o. si está cubierta y no sería un rechazo total.
- ☐ Si se puede aplicar en **mantenimientos** que acudamos a la vivienda y los trabajos solicitados no se contemplan como mantenimiento ya que sería un rechazo total



CLIENTE ALTO VALOR

PROCEDIMIENTO GESTIÓN



AXA



CLIENTE ALTO VALOR

PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN

1 Facturamos ep.
200,300,400..
Primera
intervención sin
reparación

2 Los trabajos de
cliente de alto valor
se facturan por el
epígrafe según el
trabajo realizado

3 En un único
albaran facturamos
los trabajos de
cliente alto valor +
visita





PROCEDIMIENTOS POR 2 GREMIOS

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

ATASCOS – LOCALIZADOR - MECANISMOS

□ Atascos

Objetivo, Evitar demora en la resolución del origen del siniestro por encadenado de profesionales.

Se asignará de inicio camión de desatascos en viviendas unifamiliares tras una batería de preguntas de confirmación, evitando la visita previa de fontanero

No se admitirá facturación de intervención mínima + desatasco por medios manuales salvo casos puntuales y justificados. Todo profesional de cabecera al que se asigne un siniestro por atasco deberá acudir siempre con herramientas básicas (muelle, máquina a presión y ventosa).



ATASCOS – LOCALIZADOR - MECANISMOS

□ Localizador

Objetivos: Identificación correcta de la necesidad de localizador y tipo de equipo para evitar demoras y visitas innecesarias

NO se empleará localizador para determinar si existe o no fuga, sino siempre después de haber confirmado que existe. Por ello, siempre tendremos que descartar antes problemas por filtraciones o capilaridad

Para la solicitud y autorización del localizador se requiere:

- **Gas traza:** Si se ha utilizado y descartado instalación de alimentación, se puede emplear en instalación de calefacción si es posible el cierre estanco de la caldera.
- ✓ Requisitos: Que corra el contador o haya pérdidas de presión (manómetro) en la instalación de alimentación, una vez descartemos problemas derivados de posibles grifos abiertos, cisternas u otros (ej.: ósmosis) y no haya evidencias de humedad que permitan determinar la posición de la fuga. Es poco frecuente su necesidad en pisos, mientras que lo es en plantas bajas, zonas ajardinadas, acometidas de edificios o circuitos de piscina. Tendremos este aspecto en cuenta antes de enviar el gas traza, además de que se hayan revisado las válvulas de seguridad de los equipos Ósmosis si existen y las cisternas de inodoros, casos frecuentes de escapes no detectados.



ATASCOS – LOCALIZADOR – MECANISMOS

- **Cámara Termográfica:** Calefacción y desagües (abriendo agua caliente)

- ✓ Requisitos: Que la instalación de calefacción pierda presión y se haya descartado que la causa se deba a la caldera o a los radiadores, no habiendo evidencias de humedad que permitan posicionar la fuga.

- **Cámara: Sólo desagües.**

- ✓ Requisitos: Si advertimos humedad o síntomas de fuga en un desagüe, siempre y cuando se haya descartado cualquier otro origen posible (tuberías de alimentación y calefacción, observando el contador o con manómetro, filtraciones interiores, exteriores o capilaridad) y la humedad no permita posicionar la fuga. De uso preferiblemente en desagües verticales, nunca en atascos horizontales de viviendas unifamiliares y plantas bajas.

- **TINTES/COLORANTES: Sólo desagües.**

☐ MANTENIMIENTOS POR MECANISMOS DE CISTERNA

Objetivos: Evitar reclamaciones cuando falla el mecanismo no sustituido o la junta de la cisterna.

Acciones: Se sustituirá el mecanismo completo (carga + descarga) en todas las intervenciones aplicando el precio de la tarifa identificado para ello.



LIMPIEZAS INCENDIOS DE COCINA

❑ Se tiene que aplicar en nuestro cliente SEGURCAIXA referente a los casos de limpiezas de cocinas



- Se tiene que poner en marcha la limpieza en la primera visita, está autorizado un máximo de 6 horas (intervenga o no perito), esta nota debería venir reflejada en una comunicación.
- Si es necesario un mayor número de horas, nos retiramos y enviamos ppto.
- Si antes de la intervención ha visitado perito y autoriza “x” horas, prevalece esa instrucción.
- Para las empresas integrales recomendamos este orden de asignación:
 - Reestablecer luz urgente
 - Fontanero urgente
 - Limpieza
 - Electrodomesticos (mármol, albañil, carpintero, no deben adelantar al gremio de electrodomésticos, lo primero es reestablecer el uso de la cocina)
 - Resto

¡¡IMPORTANTE!! REALIZAR UNA BUENA COORDINACIÓN ENTRE GREMIOS





3 CORROSIÓN Y VIDEOOPERITACIÓN

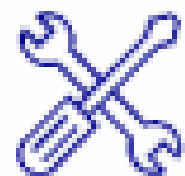
Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

CORROSIÓN-VIDEO PERITACIÓN

PROCEDIMIENTO

- ☐ Identificación del caso de video consulta y consentimiento de Asegurado
- ☐ Contacto con INTER PARTNER ASSISTANCE (Teléfono de atención al profesional) 933263905 marcando la opción 1 SEGURCAIXA
- ☐ Realización de la Video consulta (No precisa instalación de APP)



VIDEOPERITACIONES

1

PASO 1

Identificar video consulta y asegurado debe dar consentimiento

Se detecta corrosión

Horario de 09:00 – 18:00 (lunes a jueves) y de 08:00 – 15:00 (viernes) llamamos a IPAS solicitando video-consulta

Fuera de ese horario se contacta con IPAS para informar de rechazo (como hasta ahora)

2

PASO 2

Contacto con IPAS

933263905
Opción 1 SEGURCAIXA (mínimo 2 intentos de contacto agotando tonos, con una duración de espera en la vivienda de al menos 5 minutos)

Contacto infructuoso: Realizamos reparación puntual
Contacto exitoso: Queda a criterio del gabinete la activación
IPAS contactará con el gabinete, facilitándole el teléfono del profesional que realizará el video consulta para el envío de SMS al profesional con el enlace para iniciar la conexión.

3

PASO 3

Realización Video - Consulta

Clicando en el enlace deberá aceptar permisos (acceder a cámara trasera, localización, etc.) y se activará la cámara trasera para comenzar.

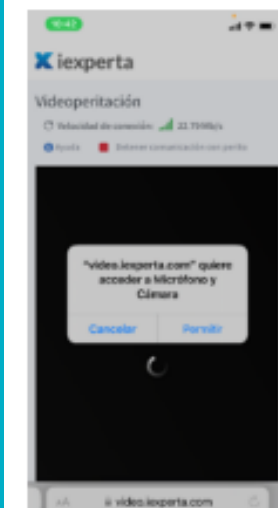
Iniciada la video consulta, perito facilitará al profesional instrucciones para confirmar la corrosión generalizada/puntual, o bien el mal estado generalizado (fin de vida útil) de la instalación; así como las correspondientes instrucciones sobre la intervención inmediata (intentando reparación puntual siempre que sea posible, retirarse en caso de corrosión generalizada...)

hoy, 10:41

Estimado cliente: Pulse en el siguiente enlace para iniciar video peritación:

<https://video.lexperta.com/Private/CheckToken?Token=d3386809-ef6a-4031-9796-cda6585dba35>

Captura Aceptación de permisos:





4 RECHAZO EN DOMICILIO

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

RECHAZO DESDE DOMICILIO

PROCEDIMIENTO



- ☐ Uso del asistente virtual, en caso de respuesta “sin cobertura” llamamos a plataforma.
- ☐ OBLIGATORIO: Contactar desde vivienda para informar de un siniestro sin cobertura [933263905](tel:933263905) marcando la opción 1 SEGURCAIXA
- ☐ Casos claros de NO cobertura: Falta de mantenimiento evidente, defecto instalación, avería electrodoméstico uso y desgaste
- ☐ Objetivo: Comunicar el rechazo en tiempo real al asegurado.





5 PASE A MIXTO (INDEMNIZABLE)

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

PASE A MIXTO INDEMNIZACIÓN



CUANDO ENVIAR INDEMNIZACIÓN

- ☐ Dificultades a la hora de reparar (material inexistente /posibilidad de que quede mal la reparación).

PROCEDIMIENTO

- ☐ Se indemniza por solicitud de información
- ☐ Se informa del motivo de proponer indemnización
- ☐ NO CERRAR NUNCA EN ESTOS CASOS SIN ENVIAR INDEMNIZACIÓN, esto conlleva una reapertura y una penalización por parte de compañía
- ☐ Cuando hagamos mantenimientos en los que asegurados que aporten material, debemos indemnizar por mensaje la parte de material.



FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS