

EL CONSUMIDOR ANTE LOS SEGUROS

Contrate con garantías y defienda sus derechos frente a las aseguradoras

.....



www.adicae.net

Proyecto "Los consumidores ante los seguros"



LA NECESARIA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES



Los consumidores continuamente son víctimas de abusos y malas prácticas por parte de las compañías de seguros.



Entre los abusos más frecuentes, encontramos la falta de información sobre las coberturas; el aumento desproporcionado y progresivo de las primas; la comercialización indebida; y errores en las solicitud de baja que hace que los consumidores se queden fuera del plazo que establece la ley y acaben pagando la prima anual. A estos problemas hay

que sumar las discrepancias en la interpretación de las pólizas y la falta de cumplimiento por parte de los aseguradores en caso de siniestro.

Recuerde que:

- ▶ Tiene derecho a recibir una copia de la póliza, tanto de las condiciones particulares como de las generales, y a conocer qué contingencias tiene cubiertas.
- ▶ Si la aseguradora modificara unilateralmente las condiciones de la póliza puede exigir que se respeten las condiciones anteriores y si no accede la compañía, puede dar de baja el seguro sin necesidad de respetar el plazo mínimo de un mes de preaviso.
- ▶ Antes de contratar acuda a ADICAE para revisar las condiciones que le ofrecen.



CONCEPTOS BÁSICOS QUE DEBE CONOCER



SEGURO: Contrato por el que el **asegurador**, a cambio del cobro de una prima, se obliga a satisfacer al **asegurado** un capital, una renta u otras prestaciones convenidas dentro de los límites pactados en caso de que se produzca el riesgo cubierto en la póliza.

CONCEPTOS PERSONALES:

ASEGURADORA: Persona jurídica inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, su objeto social exclusivamente puede ser el de asumir y administrar bienes ajenos directamente (contrato de seguro) o indirectamente (reaseguros).

ASEGURADO: Persona que se encuentra expuesta al riesgo.

TOMADOR: Persona física o jurídica que contrata el seguro, tras la firma de la póliza adquiere los derechos y obligaciones contenidos en la misma. Puede contratar un seguro por cuenta propia o por cuenta ajena.

BENEFICIARIO: Persona física o jurídica que percibe del asegurador la prestación en caso de que se produzca el riesgo asegurado. Normalmente coincide con el asegurado.

CONCEPTOS MATERIALES:

PRIMA: Precio del seguro que debe satisfacer el tomador a cambio de la cobertura del riesgo.

Se paga de una sola vez (prima única) o en varias veces (prima periódica) pudiendo fraccionarse el pago de forma anual, semestral, trimestral o mensual.



RIESGO: Razón por la que el asegurado contrata. Debe ser posible, incierto, fortuito o accidental, lícito y económicamente desfavorable para el asegurado.

SUMA ASEGURADA: Límite máximo de la indemnización a pagar por el asegurado en cada siniestro.



¿QUE DEBE DE TENER EN CUENTA A LA HORA DE CONTRATAR?

La aseguradora deberá entregarle una copia de la póliza que vaya a firmar. La póliza consta de un cláusulado particular y uno general que explica y limita las garantías efectivamente contratadas.

CONTENIDO DE LA PÓLIZA:

- ▶ Condiciones particulares: Incluye los datos individuales y aspectos concretos del seguro (datos del tomador, del asegurado, de los objetos, garantías cubiertas y sumas aseguradas. Incluye también el importe de la prima o primas, el vencimiento de las mismas y la duración del seguro.
- ▶ Condiciones generales: Son el conjunto de cláusulas que, redactadas por la aseguradora, se aplican a la totalidad de los contratos, deben ajustarse a los requisitos recogidos en la Ley de Contrato de Seguro.
- ▶ Condiciones especiales: Suelen ser cláusulas de exclusión de determinados riesgos.



De forma previa a la contratación,

SOLICITUD DE SEGURO: Impreso o cuestionario que la entidad entrega al consumidor. Es el documento por el que se solicita la contratación de un seguro. No vincula al solicitante.

PROPOSICIÓN: Documento que emite la aseguradora en el que propone las condiciones con las que acepta la cobertura del riesgo propuesto por el consumidor en la solicitud de seguro. Esta proposición sí vincula a la aseguradora.

CARTA DE GARANTÍA: Documento que extiende la aseguradora como documento provisional al seguro hasta que se emita la póliza. El objetivo es que el asegurado pueda hacer valer la existencia de un seguro.



SEGUROS PERSONALES



Son aquellos cuyo objeto es asegurar riesgos referentes a la vida de las personas: seguros de vida, de accidentes, de enfermedad o de asistencia sanitaria.

SEGURO DE VIDA:

- Su objeto es la obtención por parte del beneficiario de una prestación económica en caso de producirse en riesgo asegurado, el fallecimiento o la supervivencia.
- Pueden ser: **seguros de riesgo** que cubren el fallecimiento o **de ahorro**: que conllevan la percepción en la fecha fijada de una determinada prestación.



SEGURO DE ACCIDENTES:

- El riesgo cubierto es un accidente, es decir, una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado.
- Las garantías que pueden indemnizarse son: la muerte, la invalidez permanente, temporal o la asistencia sanitaria del asegurado.

SEGURO ASISTENCIA SANITARIA Y DE ENFERMEDAD:

- Hay que revisar las exclusiones y limitaciones así como los periodos de carencia que suelen conllevar.



- Es fundamental rellenar el cuestionario de salud lo más exacto que se pueda, para evitar problemas en caso de siniestro.
- Cerciórese de recibir la tabla de valores de rescate donde se reflejan las cantidades garantizadas en caso de siniestro.



CONOZCA LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN



➤ **Problemas derivados de la declaración del riesgo:** el asegurado debe informar de las circunstancias que podrían influir en el riesgo asegurado o en su agravamiento. Son frecuentes sobre todo los errores a la hora de cumplimentar cuestionarios de salud, muchas veces imputables a la aseguradora que no facilita unos cuestionarios que reflejen la situación exacta o le quitan importancia a la hora de contratar los seguros.



➤ **Divergencias en la interpretación de cláusulas:** debido al lenguaje poco claro y muy técnico.

➤ **Falta de cumplimiento o retrasos injustificados** por la aseguradora en caso de siniestro.

➤ **Incremento de las primas sin avisar** con dos meses de antelación al vencimiento de la póliza.



➤ Falta de aceptación de la baja alegando defectos de forma que dejan al consumidor en situaciones de indefensión muchas veces cuando ya ha contratado un nuevo seguro con otra compañía.

➤ Falta de información al asegurado de su derecho de desistimiento en el plazo de 14 días naturales y de 30 días en los seguros de vida.

➤ Existencia de sobreseuro (la suma asegurada es superior al valor del interés asegurado), por lo que el consumidor está pagando de más o de infraseguro (la suma asegurada es inferior al valor del bien o interés), por lo que en caso de siniestro la compañía no le indemnizaría en su totalidad.





DEFIENDA SUS DERECHOS ANTE ESTOS ABUSOS



Desde ADICAE podemos ayudarle a reclamar frente a su aseguradora en caso de que haya visto vulnerados sus derechos.

➤ **Servicio de Atención al Cliente de la compañía:** realice su reclamación **por escrito** y diríjala por correo certificado con acuse de recibo o burofax.

➤ Si transcurren dos meses sin respuesta o si esta es negativa puede reclamar al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**. Tiene 4 meses para emitir su resolución y, aunque no tiene efectos vinculantes para la entidad, puede ser fundamental para conseguir una solución aunque hubiera que recurrir a la vía judicial.

- Incluya copia de las condiciones particulares y generales de la póliza que demuestren el incumplimiento o la mala práctica de la aseguradora.

- Recuerde que debe incluir una copia de la reclamación interpuesta al servicio de atención al cliente y la respuesta de este servicio. En caso de que no hubiera respondido deberá aportar justificante de la recepción.

➤ **Vía judicial:** Siempre y cuando el importe reclamado no supere los 2.000 euros puede interponer una demanda de juicio verbal frente a la compañía sin necesidad de contar con abogado ni procurador.

En el caso de que el consumidor necesite ayuda u orientación para realizar su reclamación, podrá acudir a AICAR-ADICAE donde se le informará sobre cómo plantear de forma efectiva una reclamación.





SEGUROS DE VEHÍCULOS: CONDUZCA CON SUS DERECHOS

El seguro de responsabilidad civil del conductor es obligatorio, este seguro básico cubre los daños físicos y materiales, que puedan ocasionarse a terceras personas.

Adicionalmente, pueden contratarse otras coberturas como daños propios, lunas, robo, incendio...

Términos a tener en cuenta:

Bonificación: es el descuento que la compañía puede hacer al tomador por su antigüedad o baja siniestralidad. En caso de cambiarse de compañía exija que le respeten estas bonificaciones.

Defensa Jurídica: cobertura por la que el tomador se asegura que su compañía pagará todos los gastos que se puedan originar en un juicio como consecuencia de un accidente de circulación.

Franquicia: cantidad de dinero que se deducirá de la indemnización a satisfacer por la compañía en caso de siniestro.

Siniestro total: cuando el importe de la reparación excede del valor del vehículo, las aseguradoras en vez de cubrir la reparación indemnizan al asegurado según el valor del vehículo.

En caso de siniestro:

➤ Tendrá que presentar un documento acreditativo a la compañía donde se refleje lo sucedido: puede hacerse a través del "Parte Europeo de Accidentes" que es una declaración amistosa del siniestro o del atestado, que es rellenado por la Policía Local o la Guardia Civil.

Debe firmarse por todas las partes interesadas, si la parte contraria no firma habrá que llamar a la Policía.

Por último haya que entregar el parte a nuestra compañía y solicitar que le firmen una copia.

No modifique, tache ni añada nada una vez firmado.

Tome si es posible datos de posibles testigos.





SEGUROS DE HOGAR: CONTRATE DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES



El precio de las primas puede ser muy variable, en función del capital asegurado, las coberturas o la precisión de la información que se dé a la compañía.

Antes de contratar...

- › Revise tanto las condiciones particulares como las generales, que contienen exclusiones y limitaciones a las garantías contratadas.
- › Tenga en cuenta qué capital le aseguran: las aseguradoras proponen una serie de cantidades tanto para el continente (el piso el sí mismo) como para el contenido (mobiliario, electrodomésticos, etc...) Es muy importante contratar con cifras que representen realmente el valor de lo asegurado para evitar pagar de más.
- › El único seguro obligatorio en caso de contratar una hipoteca es el de hogar básico en su modalidad de incendios y puede contratarlo con la aseguradora que quiera.
- › Informese sobre sí la póliza contratada por su comunidad cubre también elementos privativos de su vivienda.

En caso de siniestro...

- › Comunique cuanto antes el siniestro a la compañía, como máximo en el plazo de 7 días.
- › En caso de robo o hurto, presente cuanto antes denuncia policial.
- › En caso de disconformidad con la indemnización ofrecida puede reclamar y realizar un nuevo peritaje si fuese necesario.
- › Si tiene contratada la garantía de daños estéticos la compañía no podrá limitarse a reparar el daño sino que debe mantener la estética que existía antes del siniestro.





SEGUROS DE DECESOS: TODA LA VIDA PAGANDO

Las primas de los seguros de decesos son muy elevadas en proporción a la contraprestación que ofrecen. Suele consistir en el pago del servicio funerario, costes del cementerio y tramitación de la documentación del fallecimiento.

En la mayoría de los casos, es mucho más rentable contratar otro tipo de seguros que generen una contraprestación en el momento del fallecimiento.



Tenga en cuenta...

Si se decide por contratar uno de estos seguros haga cuentas y vea cual es el coste del funeral y traslado así como los servicios adicionales que pueden no ser necesarios.

Existe la posibilidad de contratarlo tanto mediante el pago de primas periódicas, anuales o fraccionadas, como a través de prima única, en cuyo caso se cubre el coste total de los servicios.



Tenga en cuenta que algunas pólizas prevén un aumento de las primas al alcanzar determinada edad.

El **registro de contratos de seguros con cobertura de fallecimiento** tiene como finalidad suministrar la información necesaria para que pueda conocerse por los posibles interesados si una persona fallecida tenía contratado un seguro para el caso de fallecimiento.



EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

Se trata de una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda. Entre sus funciones está la de dar cobertura a riesgos extraordinarios producidos por fenómenos de la naturaleza y por incidentes políticos y sociales.



- › Se encarga de la liquidación de las entidades aseguradas en caso de que desaparezcan, valiendo por los intereses de asegurados y mutualistas.
- › Cubre estos riesgos a aquellas personas que tengan suscrita una póliza en algún ramo en los que existe la obligación de incluir en sus garantías estos riesgos.
- › Asume la cobertura obligatoria de responsabilidad civil de automóviles para aquellos casos en los que las entidades aseguradas no los acepten.
- › Indemniza los daños en los casos de que el vehículo causante sea desconocido, no tenga seguro o esté robado.



Siempre que se contrata una póliza de seguro, a su precio calculado se suma un recargo que paga el tomador del seguro. Este recargo que todos los titulares de seguros de automóvil, hogar, accidentes e incendios están obligados a pagar garantiza que, ante desastres naturales o situaciones de excepción, el Consorcio se hará cargo de todos los daños.

educacionfinanciera.adicaeonline.es



El **86%** de los aragoneses desearía tener **mayores conocimientos** en temas financieros, y de ellos, el **70%**, reconocen que su motivación sería **evitar fraudes**



APRENDE Y VENCERÁS A LAS ASEGURADORAS

**Nuestras actuaciones también
en las redes sociales**

