

# Guía Buenas Prácticas Auto

## Producto: ZURICH MOTOR FINANCE

1. Datos de la entidad aseguradora. Zurich Insurance plc, Sucursal en España (en adelante Zurich), con NIF W0072130H, y con domicilio en Vía Augusta 200, 08021 Barcelona, está inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave E0189.

Zurich Insurance Public Limited Company, es una compañía aseguradora registrada en Irlanda, con número de compañía 13460, con domicilio en Zurich House, Ballsbridge Park, Dublin 4, Irlanda. Está supervisada y registrada por Irish Financial Regulator, y autorizada para operar en España en régimen de derecho de establecimiento a través de la sucursal Zurich Insurance plc, Sucursal en España.

2. Nombre del producto. Zurich Motor Finance (Condiciones Generales de Garantías, modelo 2/2.01.03.41 Septiembre 2008)

3. Información básica previa para la suscripción del seguro. **La información básica previa** para la suscripción del seguro es la siguiente:

- Datos referentes a las características del conductor
- Datos referentes a las características del vehículo
- Historial de siniestralidad del cliente

**Veracidad de la información:** la base para la valoración del riesgo y determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a la entidad por el asegurado en el cuestionario, en cualquier otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá ser veraz, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo), por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 10 y 30).

**La Prima.** aportación económica que el asegurado paga al asegurador, sometida a la información dada por el cliente.

4. Necesidad de actualización. **Necesidad de actualización:** cualquier modificación de la póliza (cambio o transmisión del vehículo, etc.), tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34).

5. Descripción de las garantías y opciones ofrecidas.

El cliente podrá contratar el seguro de Automóvil en base a diferentes combinaciones de garantías siempre que se cumpla la Política Técnica de Suscripción marcada por la Entidad. A modo de resumen, las principales modalidades de contratación del seguros de Automóviles Zurich Motor Pack son:

- Mínimo – compuesto por las garantías de:

Responsabilidad Civil Obligatoria  
Responsabilidad Civil Suplementaria  
Defensa Jurídica, Constitución de Fianzas y Reclamaciones

- Terceros – compuesto por las garantías de:

Responsabilidad Civil Obligatoria  
Responsabilidad Civil Suplementaria  
Defensa Jurídica, Constitución de Fianzas y Reclamaciones  
Asistencia en Viajes  
Accidentes del Conductor

- Terceros con lunas – compuesto por las garantías de:

Responsabilidad Civil Obligatoria  
Responsabilidad Civil Suplementaria  
Defensa Jurídica, Constitución de Fianzas y Reclamaciones  
Asistencia en Viajes  
Accidentes del Conductor  
Rotura de Lunas

- Terceros robo, incendio y lunas – compuesto por las garantías de:

Responsabilidad Civil Obligatoria  
Responsabilidad Civil Suplementaria  
Defensa Jurídica, Constitución de Fianzas y Reclamaciones  
Asistencia en Viajes  
Accidentes del Conductor  
Rotura de Lunas  
Robo  
Incendio

- Todo riesgo – compuesto por las garantías de:

Responsabilidad Civil Obligatoria  
Responsabilidad Civil Suplementaria  
Defensa Jurídica, Constitución de Fianzas y Reclamaciones  
Asistencia en Viajes  
Accidentes del Conductor  
Rotura de Lunas  
Robo  
Incendio  
Daños Propios con o sin franquicia aplicada

Serán de contratación opcional las garantías de:

Extensión de Garantías  
Subsidio por Privación Temporal o Pérdida del Permiso de Conducir  
Responsabilidad Civil de la Carga

**Franquicia.** Cantidad fija o proporcional que soportara el asegurado en caso de siniestro.

La franquicia se aplica exclusivamente en la garantía de Daños Propios. La franquicia contratada deberá cumplir los estándares de suscripción marcado por la Entidad para el perfil de vehículo o conductor incluido en la póliza.

**Defensa Jurídica.** La modalidad acogida por Zurich, prevé en el contrato de seguro el derecho del asegurado a confiar la defensa de sus intereses, a partir del momento en que tenga derecho a reclamar la intervención del aseguradora según lo dispuesto en la póliza, a un abogado de su elección, de conformidad con las previsiones establecidas en el Art. 5, 2, h. del Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de octubre.

**Riesgos Consorciables.** Es cometido del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)) satisfacer a los asegurados las indemnizaciones derivadas de siniestros extraordinarios, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros (artículo 8)

El Consorcio asume los daños producidos a las personas y en los bienes cuando esté contratada en la póliza, cualquiera de las coberturas de daños, incendios, robo, rotura de lunas o seguro de accidentes.

**Ámbito territorial:** a continuación detallamos, para cada una de las garantías, el ámbito territorial de aplicación:

- Para las garantías de Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatoria, Responsabilidad Civil de Suscripción Voluntaria, Defensa y Reclamación de daños, Seguro de Accidentes del Conductor, Rotura de lunas, Robo, Daños Propios, Incendio y Extensión de garantías, el ámbito de cobertura es el territorio del Espacio Económico Europeo, el de los Estados adheridos al Convenio Multilateral de Garantía y el de los estados adheridos al Convenio Tipo Interbureaux. La relación de dichos estados figura en el Certificado Internacional de Seguro que la Compañía facilita al Tomador del seguro. Para los riesgos relativos a la Protección Jurídica incluida en la garantía de Defensa y Reclamación de Daños, el ámbito territorial de la defensa del Conductor se circunscribe a sanciones incoadas en España.

- Para la garantía de Asistencia en Viaje el ámbito territorial depende de si nos referimos a riesgos sobre el vehículo o a riesgos sobre las personas:

– Para los riesgos sobre el vehículo: el ámbito territorial es España, el resto de Europa y países limítrofes del mar Mediterráneo.

– Para los riesgos sobre personas: el ámbito territorial es España, fuera de un radio de 25 Km. del domicilio habitual del Asegurado (10 Km. en las Islas Canarias e Islas Baleares) y el resto del Mundo.

- Para la garantía Subsidio por privación o pérdida del permiso de conducción por puntos, el ámbito territorial corresponde a sanciones incoadas en España.

- Para la garantía de Responsabilidad Civil de la carga, el ámbito territorial es el del Espacio Económico Europeo.

**Límites cuantitativos,** los importes de la cobertura del seguro obligatorio, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro

en la circulación de vehículos a motor (artículo 4), son:

- Daños a las personas, 70 millones de euros por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas.
- Daños en los bienes, 15 millones de euros por siniestro.

**Inoponibilidad por el asegurador.** El asegurador no podrá oponer aquellas cláusulas contractuales que excluyan de la cobertura del seguro al ocupante sobre la base de que éste supiera o debiera haber sabido que el conductor del vehículo se encontraba bajo los efectos del alcohol o de otra sustancia tóxica en el momento del accidente. Tampoco se podrán oponer frente al perjudicado la existencia de franquicias, ni en el caso de tomador, conductor o perjudicado, la no utilización de la declaración amistosa de accidente, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 6).

## 6. Exclusiones de cobertura

**Exclusiones del seguro obligatorio:** No quedará cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales del Condicionado General del producto:

- Los daños ocasionados a la persona del conductor del vehículo asegurado.
- Los daños sufridos por el vehículo asegurado, por las cosas en él transportadas, por los bienes de los que resulten titulares el tomador, asegurado, propietario, conductor, así como los del cónyuge o de los familiares hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.
- Los daños personales y materiales, sufridos por motivo de la circulación del vehículo causante, si éste hubiera sido robado, en cuyo caso corresponde al consorcio de compensación de seguros hacerse cargo de la indemnización que corresponda. Se entiende por robo la conducta tipificada como tal en el código penal.
- Los daños causados a las personas que ocupen voluntariamente el vehículo robado o hurtado y la compañía probasen que aquellas conocían tales circunstancias.
- La compañía no podrá oponer frente al perjudicado ninguna otra exclusión que las establecidas por las normas legales, sin perjuicio de la facultad de repetición que pueda asistir a la compañía.
- En el caso de daños en los bienes, responderá únicamente frente a terceros cuando resulte civilmente responsable, según lo establecido en los artículos 1.902 y siguientes del código civil, artículo 109 y siguientes del código penal y lo dispuesto en la ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.

### **Exclusiones del seguro voluntario y del resto de garantías:**

- Serán de aplicación las exclusiones recogidas en las Condiciones Generales de Garantías, modelo 2/2.01.03.41 Septiembre 2008, que podrá encontrar adjuntas a este documento.

## 7. El siniestro

### **Procedimiento para la declaración del siniestro.**

La declaración del siniestro se realizará dentro de los 7 días posteriores a la ocurrencia del siniestro. La comunicación del mismo se podrá realizar directamente a la Compañía por teléfono o presencialmente en cualquiera de las oficinas de la Entidad, o bien a través de los medios que su Agente o Corredor disponga.

En caso que el siniestro produzca alguna lesión personal es recomendable solicitar ayuda a la policía y servicios de emergencia (112), para aquellos casos en los que intervengan dos vehículos es recomendable rellenar el parte de Declaración Amistoso Europeo y firmarlo por ambas partes al objeto de agilizar la solución amistosa del mismo.

**Pérdida / Siniestro Total:**

La clasificación de un siniestro como de Pérdida Total se producirá cuando el coste de reparación supere el 75% del valor de mercado del vehículo que, a su vez, se calcula como un porcentaje sobre el valor de oficial venta del vehículo, en función de la antigüedad del mismo. En las condiciones generales de la póliza se encuentra la tabla de depreciación del vehículo

Una vez declarado Pérdida Total, se ofrecerá al cliente la reposición en el domicilio del asegurado de un vehículo de idénticas características al siniestrado o se le ofrecerá como indemnización el importe equivalente obtenido a través de presupuestos/ facturas pro forma de Concesionarios Oficiales de la marca.

**Facultad de Repetición cobertura del seguro obligatorio**, por la que la entidad aseguradora, una vez efectuado el pago de la indemnización, podrá repetir:

- Contra el conductor, el propietario del vehículo causante y el asegurado, si el daño causado fuera debido a la conducta dolosa de cualquiera de ellos o a la conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Contra el tomador del seguro o asegurado, por las causas previstas en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y, conforme a lo previsto en el contrato, en el caso de conducción del vehículo por quien carezca del permiso de conducir.

**- Facultad de Subrogación de los derechos de repetición del asegurado:** por la que la entidad aseguradora, una vez efectuado el pago de la indemnización por un siniestro cubierto en póliza, podrá repetir- Contra el tercero responsable de los daños.

La acción de repetición o de subrogación del asegurador prescribe por el transcurso del plazo de un año, contado a partir de la fecha en que hizo el pago al perjudicado, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 10).

**El Parte Europeo de Accidente** es una "declaración amistosa de siniestro", que no implica reconocimiento de responsabilidad, pero una correcta consignación de todos los datos del accidente, agiliza los trámites de gestión y permiten resarcir al perjudicado de los daños materiales de su vehículo de una forma mucho más ágil.

8. Condiciones, plazos y vencimientos de las POLIZA

**Periodo de vigencia del seguro y la prima:** la prima, salvo que se establezca otra cosa en la póliza, tiene carácter anual renovable. El periodo de vigencia del seguro podrá consultarse en la documentación entregada en el proceso de

oferta.

**Fraccionamiento de la prima:** podrán consultarse en el documento de oferta las posibilidades de fraccionamiento y la prima correspondiente a cada una de las fracciones de la anualidad.

**Impuestos:** En la prima del seguro queda comprendido el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

**Las Causas más frecuentes para la determinación de la prima en años sucesivos son:**

- Comportamiento siniestral.
- Actualización de la tarifa, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados (artículo 25)

9. Instancias de reclamación.

**Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones:** Las quejas y reclamaciones conforme se regulan en Orden Ministerial ECO 734/2004 podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la Compañía o al Defensor del Cliente cuyo Reglamento se encuentra disponible en nuestra página web. El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar la resolución a contar desde la presentación de la queja o reclamación, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en su caso.

**Jurisdicción aplicable** Juzgados y Tribunales que correspondan al lugar de ocurrencia del siniestro, y en su caso al que corresponda al domicilio del Tomador del contrato de Seguro en España en las acciones que solo a éste le competan.

10. Legislación aplicable

- Ley 50/80 de Contrato de Seguro, de 8 de Octubre.
- Ley 6/2004 de 29 de octubre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- Ley 7/2004, de 29 de octubre, en lo relativo a la regulación del estatuto legal de Consorcio de Compensación de Seguros.
- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Reglamento 1507/2008 de 12 de septiembre del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor.
- Cualquier otra norma que durante la vigencia de la póliza pueda ser aplicable.