

Guía buenas prácticas – Zurich Hogar

<p>1. Datos de la entidad aseguradora.</p>	<p>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.</p> <p>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 su sucursal Zurich Insurance plc, Sucursal en España.</p>
<p>2. Nombre del producto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zurich Hogar (Condiciones Generales de Garantías, modelo 2/3.01.06.96 Julio 2016) • Zurich Comunidades (Condiciones Generales de Garantía, modelo 2/2.01.03.36. Mayo 2016) • Condiciones Generales del Contrato de Seguro (modelo 2/2.01.03.32 Junio 2016)
<p>3. Tipo de seguro</p>	<p>1. Modalidad del seguro :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zurich Hogar • Zurich Comunidades <p>2. Bienes y pérdidas asegurables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daños en vivienda: continente y/o contenido • Daños en inmueble en régimen de Comunidades de Propietarios o Propietario Único • Defensa jurídica • Otros conceptos: robo, responsabilidad civil <p>3. Suma asegurada: es la cantidad fijada en la póliza que representa el límite máximo a pagar por la entidad en cada siniestro (art 27 de la Ley de Contrato de Seguro). Para su establecimiento deberán tenerse en cuenta los siguientes criterios:</p> <p>3.1) Valoraciones de los bienes en el momento de la contratación de la póliza:</p> <p>3.1.1) <u>Valor real</u>: Se determina deduciendo del valor en estado de nuevo la depreciación por edad, uso, y desgaste.</p> <p>3.1.2) <u>Valor de nuevo</u>: Es el coste de adquisición o de reconstrucción en estado de nuevo que en el momento inmediatamente anterior al siniestro tienen los bienes asegurados</p> <p>3.1.3) Otras posibles valoraciones contempladas o posibles en la póliza.</p> <p><u>Edificios</u>: Los edificios serán tasados según el valor de nueva construcción en el momento anterior al siniestro, incluyendo los cimientos, pero sin comprender el valor del solar.</p>

	<p><u>Mobiliario</u>: Se tasarán según el valor de nuevo en el mercado en el momento anterior al siniestro. En caso de no existir en el mercado, se tomará como base de valoración otros bienes de similares características.</p> <p>Las joyas, colecciones y objetos artísticos o preciosos cuyo valor no desmerezca con la antigüedad se valorarán según el precio que tengan en el mercado antes del siniestro.</p> <p>3.2) Formas de aseguramiento. 3.2.1) <u>A valor total</u>: El capital asegurado en la póliza coincide con el valor total del objeto garantizado 3.2.2) <u>A Primer riesgo</u>: Forma de aseguramiento por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo con independencia del valor total, sin aplicación de la regla proporcional.</p>
<p>4. Información básica, previa para la suscripción del seguro</p>	<p>1) Descripción del riesgo: La información básica previa para la suscripción del seguro es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos referentes a las características de la vivienda (tipo de vivienda, uso, ubicación, medidas de seguridad, estado de conservación, antigüedad...) - Datos referentes a las características del inmueble (usos, antigüedad, año de reformas, ubicación, altura del edificio, materiales, instalaciones deportivas/piscinas....), información sobre siniestralidad... - Garantías, capitales contratables, franquicias... <p>1.1) 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).</p> <p>1.2) Definiciones de la Regla de equidad, Infraseguro y de regla proporcional. 1.2.1) <u>Regla de equidad</u>: Cuando las circunstancias del riesgo sean distintas de las conocidas por la Compañía (por inexactitud de las declaraciones del Tomador o por agravación posterior del riesgo sin comunicación a la Compañía), la indemnización se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. 1.2.2) <u>Infraseguro</u>: Cuando la suma asegurada es inferior al valor de los bienes cuantificados en concordancia con la forma de aseguramiento y valoración de los bienes asegurados en el momento del siniestro. 1.2.3) <u>Regla proporcional</u>: Si al producirse el siniestro la suma asegurada es inferior al valor de los bienes asegurados, la indemnización se reducirá en la misma proporción.</p>

	<p>1.3) La Prima es aportación económica que el asegurado paga al asegurador, sometida a la información dada por el cliente.</p> <p>2) Subsanación de diferencias: El asegurado deberá verificar que el alcance de las coberturas se corresponde con sus expectativas, y, en su caso, que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo reflejado en la póliza en cuanto a la descripción el riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de 1 mes para requerir su subsanación (artº8 de la Ley de Contrato de Seguro).</p>
<p>5. Necesidad de actualización.</p>	<p>Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados.</p> <p>En el curso de la vigencia de la cobertura, deberá comunicarse a la entidad cualquier variación que se produzca:</p> <p>a) en cuanto a la naturaleza y descripción del riesgo que pudiera influir en la valoración del mismo, es decir cualquier variación de lo reflejado en las Condiciones Particulares y, en su caso, Condiciones Especiales, así como en el cuestionario o cualquier otro documento suscrito por la persona que contrató el seguro.</p> <p>Necesidad de actualización: cualquier modificación de la póliza, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34).</p> <p>El Tomador del seguro o el Asegurado, en su caso, tiene el deber de mantener informada a la Compañía sobre la naturaleza y circunstancias del riesgo, así como del acontecimiento de cualquier hecho, conocido por el mismo, que pueda agravarlo o variarlo.</p> <p>b) agravación del riesgo durante la vigencia del contrato: el Tomador del seguro o el Asegurado deberán durante la vigencia del contrato comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas y/o traídas del cuestionario previo, y/o recogidas en las condiciones particulares y especiales que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la perfección del contrato no lo habría concluido en condiciones más gravosas</p> <p>c) en cuanto a los valores asegurables, cuya actualización se podrá hacer mediante comunicación puntual a la entidad y, en su caso, si la póliza fuese de renovación anual automática mediante la aplicación de la cláusula de revalorización de capitales, entendiéndose como tal aquella en que se establece la actualización (en la mayoría de los casos por aplicación del IPC) de las sumas aseguradas a partir de los siguientes vencimientos de la póliza.</p> <p>No obstante, se destaca que ésta última forma de actualización pudiera no ser suficiente por lo que las sumas aseguradas deberán ser revisadas periódicamente para evitar posibles desajustes.</p> <p>El Tomador podrá pactar en las Condiciones Particulares que los capitales asegurados por la presente póliza serán modificados automáticamente al vencimiento de cada prima anual en función del incremento que experimente el índice oficial de precios al consumo.</p> <p>El índice de revalorización de capitales a aplicar para cada año natural será el correspondiente al último índice de precios al consumo interanual publicado por el Instituto Nacional de Estadística a fecha de 31 de Octubre del año anterior.</p> <p>El porcentaje a aplicar como índice de revalorización automática no será inferior al 3%, salvo que tal aplicación diera como resultado un sobreseguro por exceder el importe de los capitales asegurados el valor del interés asegurado, circunstancia que deberá ser evidenciada por el tomador.</p>

	<p>A la prórroga de la presente cláusula de revalorización automática de capitales podrán oponerse las partes mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la terminación del seguro en curso.</p> <p>Siempre que se halle en vigor la revalorización automática, la Compañía renuncia a la aplicación de la regla proporcional, cuando la diferencia entre el valor del interés asegurado y el capital declarado no sea superior al 15% de éste. La regla proporcional no será de aplicación en caso de siniestros de importe inferior a 1.800,00 Euros.</p> <p>La revalorización de capitales no será aplicable a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, ni a aquéllas que tengan expresamente fijado un límite de indemnización ni a las franquicias.</p> <p>La renuncia a la aplicación de la regla proporcional señalada en párrafos anteriores no es de aplicación en lo relativo a riesgos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.</p> <p>Caso de que la entidad, para el caso de siniestro, hubiere establecido una compensación de capitales, habrá de indicar la forma y partidas de la póliza afectadas por la misma.</p>
<p>6. Descripción de las garantías y opciones ofrecidas.</p>	<p>El cliente podrá contratar el seguro de Hogar y de Comunidades con las siguientes garantías que se indican a título informativo.</p> <p>El límite máximo de indemnización para el conjunto de garantías de la póliza, incluidos todos los gastos, no podrá exceder en ningún caso de las sumas aseguradas indicadas en las Condiciones Particulares.</p> <p>Para una correcta descripción de las coberturas deben consultarse las condiciones particulares de la póliza:</p> <p>Zurich Hogar:</p> <p><u>Daños:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Daños por agua • Daños eléctricos • Rotura de lunas y cristales • Rotura de elementos sanitarios • Daños estéticos • Incendio, explosión, humo u hollín • Vandalismo • Fenómenos atmosféricos, rayo, inundación, choque, impacto y ondas sónicas • Bienes de terceros • Deterioro de alimentos del frigorífico • Bienes para uso profesional • Reconstrucción del jardín • Muebles en terraza y jardín • Bienes en viajes y traslados temporales <p><u>Garantías tras un siniestro:</u> Salvamento, desescombro y demolición, desembarre y bomberos, Inhabitabilidad temporal, Traslado del mobiliario, Reposición de documentos</p> <p><u>Robo:</u> Robo de instalaciones fijas continente, Robo y expoliación, Hurto en el hogar, Dinero en la vivienda en cualquier situación, Dinero en caja fuerte, Joyas en la vivienda, Objetos de valor especial y colecciones en la vivienda, Objetos en caja de seguridad de entidad Bancaria, Desperfectos</p>

en la vivienda, Atraco fuera del hogar, Reposición de llaves y cerrajería urgente, Uso fraudulento de tarjetas.

Protección de alquileres: Indemnización por impagos, Actos vandálicos inquilino, Defensa jurídica relacionada con el contrato de alquiler

Accidentes del personal doméstico

Vehículos en garaje / reposo

Responsabilidad civil, fianzas y defensa

Defensa jurídica

Ruina Total

Zurich Comunidades:

Daños:

- Daños por agua a bienes comunitarios
- Gastos de desatasco de tuberías comunitarias
- Daños por agua a bienes privados
- Daños eléctricos
- Rotura de lunas y cristales
- Daños estéticos
- Incendio, explosión, humo u hollín
- Vandalismo
- Fenómenos atmosféricos, rayo, inundación
- Choque, impacto y ondas sónicas
- Derrame de combustibles y de instalaciones automáticas de extinción de incendios
- Daños al contenido comunitario
- Vehículos en garaje/reposo (Límite por vehículo)
- Antenas parabólicas e instalaciones de energía solar

Garantías tras un siniestro: Salvamento, desescombro y demolición, desembarre y extracción de lodos y bomberos, Inhabitabilidad temporal, Traslado del mobiliario comunitario, Reposición de documentos

Robo: Robo y expoliación de elementos y contenido comunitario

Responsabilidad civil por daños de agua privados

Responsabilidad civil por daños de agua comunitarios

Responsabilidad civil, fianza, defensa y reclamación (Límite por víctima),

Defensa jurídica

Accidentes empleados

Franquicia. Cantidad fija o proporcional que soportará el asegurado en caso de siniestro. La franquicia contratada deberá cumplir los estándares

	<p>de suscripción marcado por la Entidad para el perfil de riesgo y garantía contratada.</p> <p>En el producto Zurich Hogar en general no se establecen franquicias. Es posible contratar la modalidad de Zurich Hogar con franquicia general que aplica a todas las garantías. En el caso específico de la garantía de Protección de Alquileres para inquilinos se establece en el caso de impago de alquileres una franquicia equivalente al depósito de fianza establecido en el contrato de arrendamiento, y en los actos vandálicos inquilino una franquicia de 300 euros por siniestro.</p> <p>En el producto de Zurich Comunidades en función de las características del riesgo la póliza puede contemplar la aplicación de franquicia en las garantías de Daños Agua y Responsabilidad Civil por Daños Aguas. Asimismo, en los riesgos donde existan instalaciones deportivas/saunas, se establecerá una franquicia por siniestro ocurrido en las mismas de 150 €.</p> <p><u>Riesgos extraordinarios:</u> Riesgos Consorciables. Es cometido del Consorcio de Compensación de Seguros (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.</p> <p><u>Defensa Jurídica.</u> 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 de la aseguradora según lo dispuesto en la póliza, a un abogado de su elección con un límite de capital indicado en las condiciones particulares. Para la garantía de RC la Compañía asumirá, a sus expensas, la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado.</p> <p><u>Ámbito territorial:</u> El ámbito de cobertura de las garantías se limita a la vivienda indicada en las condiciones particulares, salvo en lo que respecta a las siguientes garantías de :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) «Atraco o expoliación fuera del hogar», ampliado a todo el mundo. b) «Viajes y traslados temporales», ampliado a todo el mundo. c) «Responsabilidad civil, fianzas y defensa», cuyo ámbito de cobertura se amplía a todo el mundo, excepto USA, Canadá, Méjico y Puerto Rico. <p><u>Límites cuantitativos,</u> son los importes indicado en las condiciones particulares.</p> <p><u>Exclusiones:</u> Serán de aplicación las exclusiones recogidas en las Condiciones Generales de Garantías, modelo 2/3.01.06.96 Julio 2016 y modelo 2/2.01.03.36. Mayo 2016, para Hogar y Comunidades respectivamente, así como en las Condiciones Particulares.</p>
7. El siniestro	<u>Procedimiento para la declaración del siniestro.</u>

La Comunicación a la Compañía del acaecimiento del siniestro se realizará dentro del plazo máximo de siete días desde la fecha en que fue conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. La comunicación deberá hacerse por teléfono al número que se indica en las condiciones generales o a través del mediador.

En caso de daños, en general y si hay vandalismo, el hecho deberá ser denunciado ante la Autoridad local de policía.

En caso de robo, expoliación o hurto se deberá declarar ante la Autoridad judicial o efectuar denuncia ante la Policía dentro de las 24 horas siguientes al momento de conocerlo

Se remitirá original a la Compañía del acta judicial o policial levantada, en el plazo de cinco días, junto con un estado detallado, firmado por el Tomador o Asegurado, de los bienes asegurados existentes al tiempo del siniestro y los siniestrados o salvados con o sin menoscabo, con indicación de su valor y estimación de los daños.

Si se trata de un siniestro de robo, deberá evitarse la pérdida de cualquier indicio del delito o de sus autores, hasta que se haga la debida comprobación de lo ocurrido.

Asimismo, el Asegurado deberá emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

Facultad de Repetición:

La Compañía podrá repetir contra el Asegurado por el importe de las indemnizaciones que haya debido satisfacer como consecuencia del ejercicio de la acción directa por el tercero perjudicado o sus herederos, cuando el daño o perjuicio causado sea debido a conducta dolosa del Asegurado.

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 o contra otros Aseguradores, hasta el límite de la indemnización.

En caso de concurrencia de Asegurador y Asegurado frente a tercero responsable, el recobro obtenido se repartirá entre ambos en proporción a su respectivo interés.

La Compañía no podrá ejercer el derecho de subrogación en los siniestros relativos a la garantía «Accidentes», salvo en lo concerniente a los gastos de asistencia sanitaria.

Siniestros en concurrencia de seguros

Si existen varios seguros sobre el mismo interés, riesgo y tiempo declarados, la Compañía contribuirá a la indemnización y a los gastos de tasación a prorrata del capital que asegure.

Liquidación del siniestro al asegurado.

Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura y la valoración del daño, la entidad, en el menor plazo de tiempo posible, indemnizará los daños garantizados en la póliza suscrita. Cuando la naturaleza del daño lo permita y el asegurado lo acepte, la entidad podrá proceder a su reparación.

	<p>En cualquier caso, la entidad, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido o iniciará la reparación, debiéndose efectuar la prestación total en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la declaración del siniestro, excepto causa justificada no imputable a la entidad. En caso de incumplimiento, ésta abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización, sin necesidad de reclamación judicial (arts. 18, 19 y 20 de la Ley de Contrato de Seguro).</p> <p>La entidad comunicará al asegurado, por el medio acordado entre ambos, el importe de la indemnización. En el caso de que ésta se haya visto reducida, deberá explicar de forma clara al asegurado los motivos que sustentan su decisión. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto 9, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.</p> <p><u>Rechazo del siniestro al asegurado.</u></p> <p>En caso de rechazo del siniestro por la entidad, ésta comunicará al asegurado por el medio acordado entre ambos, los motivos y bases legales de su decisión, en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro.</p> <p>La respuesta de la entidad deberá contener las referencias necesarias para que el asegurado pueda comprobar que la resolución adoptada se ajusta al contrato firmado por ambas partes. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto 9, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.</p>
<p>8. Condiciones, plazos y vencimientos de las POLIZA</p>	<p><u>Periodo de vigencia del seguro y la prima:</u> la prima, salvo que se establezca otra cosa en la póliza, tiene carácter anual. El periodo de vigencia del seguro podrá consultarse en las condiciones particulares de la póliza.</p> <p><u>Fraccionamiento de la prima:</u> podrán consultarse en el documento de oferta las posibilidades de fraccionamiento y la prima correspondiente a cada una de la fracciones de la anualidad.</p> <p><u>Impuestos:</u> En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.</p> <p><u>Las Causas más frecuentes para la determinación de la prima en años sucesivos son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)
<p>10. Instancias de reclamación.</p>	<p><u>Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones:</u> Las quejas y reclamaciones conforme se regulan en Orden Ministerial ECO 734/2004 podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la Compañía</p>

	<p>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.</p> <p><u>Jurisdicción aplicable.</u> 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.</p>
<p>11. Legislación aplicable</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro. - La Ley 20/2015, de 14 de Julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. - Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras -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.