

# Guía de Buenas Prácticas del Seguro de Pyme y Comercio

## 1. Datos entidad Aseguradora

**Zurich Insurance Europe AG** es una compañía aseguradora registrada en Alemania, con domicilio en Platz der Einheit 2, 60327, Fráncfort, Alemania. Está supervisada y registrada por la Autoridad Federal de Supervisión Financiera (BaFin) y autorizada para operar en España en régimen de derecho de establecimiento a través de su sucursal Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España.

**Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España**, con NIF W0072130H, y con domicilio en Paseo de la Castellana, 81, planta 22, 28046 Madrid, está inscrita en el Registro Administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave E0189.

En aplicación del art. 123 del Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, se informa que, en caso de liquidación de la entidad aseguradora, no se aplicará la normativa española en materia de liquidación.

## 2. Nombre de producto

Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España, comercializa diferentes productos de daños (pyme y comercio) en función del canal de ventas utilizado (canal de agentes, corredores, partners, etc.). El nombre del producto será el que se refleje en el presupuesto de seguro facilitado o en la póliza contratada.

## 3. Tipo de seguro

El objeto del seguro es asegurar las pymes/comercios y/o los bienes que contiene conforme se ha descrito en las Condiciones Particulares ante los riesgos indicados en las garantías cubiertas por la póliza de seguro. Estas garantías se instrumentan mediante la modalidad de indemnización de daños. 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 para los conceptos de Inmueble y Mobiliario + Existencias asegurados, en caso de hallarse ambos asegurados; si solo uno de ellos fuera objeto de seguro, no podrá exceder de su límite.

- **Modalidad del seguro**
  - Seguro de daños
- **Bienes y pérdidas asegurables**
  - inmueble (patrimonio del asegurado)
  - mobiliario + existencias
  - otros conceptos: Responsabilidad Civil, pérdida de beneficios
- **Suma asegurada:** 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).
- **Formas de aseguramiento**
  - **A valor total:** Modalidad de cobertura que exige que la suma asegurada cubra totalmente el valor de los bienes asegurados.
  - **A valor parcial:** Modalidad de cobertura que consiste en asegurar una parte alícuota del valor total declarado por el Asegurado.

- **A primer riesgo:** Modalidad de cobertura que consiste en asegurar el pago de los daños hasta una cantidad máxima determinada, con independencia del valor total de los bienes, sin que, por tanto, haya aplicación de la regla proporcional.

#### 4. Necesidad de Revalorización

##### Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados.

En el curso de la vigencia de la cobertura, deberá comunicarse a la entidad cualquier variación que se produzca:

- a) en cuanto a la naturaleza y descripción del riesgo que pudiera influir en la valoración de éste, 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.
- b) en cuanto a los **valores asegurables**, se podrá actualizar mediante comunicación puntual a la entidad y, en su caso, si el contrato (póliza) fuese de renovación anual automática, la revalorización de capitales se realizará aplicando la cláusula correspondiente, que consiste en modificar los capitales asegurados al vencimiento de cada prima anual en función del incremento del índice oficial de precios al consumo.
- c) No obstante, se destaca que esta última forma de revalorización pudiera no ser suficiente por lo que las sumas aseguradas deberán ser revisadas periódicamente para evitar posibles desajustes.
- d) 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.

#### 5. Descripción de las garantías (coberturas y exclusiones) y opciones ofrecidas

El cliente podrá contratar el seguro de pymes/comercios con las aquellas garantías que se adecuen a la tipología de riesgo a cubrir siempre que se cumpla la Política Técnica de Suscripción marcada por la Entidad.

Para una correcta descripción de las coberturas deben consultarse las condiciones particulares de la póliza.

##### Seguro de Zurich Pyme:

- **Garantías Básicas:**
  - Incendio
  - Explosión
  - Caída de rayo
  - Bomberos
  - Salvamento
  - Desescombro y demolición
  - Desembarre y extracción de lodos
  - Honorarios de profesionales externos
  - Obtención de permisos y licencias
  - Compensación de capitales
  - Margen de daños
- **Complementarias y de contratación opcional:**
  - Extensión de garantías
    - Vandalismo
    - Inundación
    - Fenómenos atmosféricos
    - Humo u hollín
    - Choque / impacto / ondas

- Escape sistemas extinción de incendios
- Daños a plantas, jardines y arboledas
- **Responsabilidad Civil, dirección jurídica y fianzas:**
  - R. C. Inmueble
  - R. C. Explotación
  - R. C. Patronal
  - R. C. Productos / Trabajos acabados
  - R.C. Subsidiaria de subcontratistas
  - R.C. Cruzada
  - Dirección jurídica / Fianzas Judiciales
- **Daños por agua:**
  - Localización y reparación de averías
- **Rotura de lunas y cristales**
- **Daños eléctricos**
- **Robo y expoliación:**
  - Robo metálico mueble
  - Robo metálico caja fuerte
  - Expoliación de metálico
  - Robo desde el exterior
  - Transporte de fondos
  - Reposición archivos
  - Reposición de moldes, modelos y matrices
  - Infidelidad empleados
- **Desperfectos al continente por Robo o tentativa**
- **Defensa jurídica**
- **Pérdida de alquileres**
- **Daños estéticos**
- **Reposición de archivos**
- **Reposición de moldes, modelos y matrices solicitado**
- **Bienes temporalmente desplazados**
- **Avería de maquinaria**
- **Avería ordenadores**
- **Pérdida de beneficios**
- **Bienes refrigerados**

#### Seguro de Zurich Comercios:

- **Coberturas Básicas de contratación obligatoria:**
- **Garantías de daños materiales:**
  - Incendio, explosión y caída de rayo
  - Extensión de garantías:
    - Humo u hollín
    - Fenómenos atmosféricos
    - Vandalismo
    - Inundación
    - Choque, impacto y ondas sónicas
- **Daños por agua**
- **Daños estéticos** (cuando se contrata inmueble)

- **Defensa jurídica**
- **Garantías opcionales:**
  - Ruina total del edificio
  - Rotura de lunas, cristales y rótulos
  - Daños eléctricos
  - Bienes refrigerados
  - Daños a bienes del asegurado para uso particular
  - Bienes temporalmente desplazados
  - Daños a jardines
  - Reposición de archivos
  - Todo riesgo daños materiales
  - Bomberos
- **Garantías y servicios de la póliza**
  - Gastos de salvamento
  - Desescombro y demolición
  - Desembarre y extracción de lodos
  - Desalojo forzoso
  - Escape de sistemas de extinción de incendios
  - Pérdida de alquileres
  - Vehículos propios en reposo
  - Compensación de capitales
- **Garantía de robo y expoliación**
  - Robo de metálico
  - Expoliación de metálico
  - Robo desde el exterior
  - Expoliación a clientes y empleados
  - Transporte de fondos
  - Reposición de archivos
  - Reposición de llaves y cerraduras
  - Infidelidad de empleados
  - Gastos de vigilancia
  - Desperfectos y robo del continente
- **Garantía de responsabilidad civil y fianzas**
  - Responsabilidad civil inmobiliaria
  - Responsabilidad civil de explotación
  - Responsabilidad civil patronal
  - Responsabilidad civil de productos o servicios
  - Fianzas judiciales
- **Garantías de avería de maquinaria y equipos electrónicos**
  - Avería de maquinaria
  - Avería de ordenadores
- **Garantía de paralización de la actividad**
  - Modalidades de indemnización
  - Modalidad de indemnización diaria
  - Modalidad de gastos permanentes
  - Modalidad de beneficio bruto
- **Servicios asociados a la póliza**
  - Asistencia en comercios
  - Servicios complementarios

- **Franquicia**

La cantidad expresamente pactada que está a cargo del Asegurado y que se deducirá del conjunto de la indemnización y gastos que correspondan en cada siniestro, cualquiera que sea la forma y cuantía en que estos se liquiden.

Serán de aplicación las franquicias recogidas en las Condiciones Generales de Garantías para Pyme y Comercio respectivamente, así como en las Condiciones Particulares.

- **Riesgos extraordinarios**

Complementariamente a las garantías cubiertas por la entidad, por el Consorcio de Compensación de Seguros se indemnizarán los daños directos en las personas y en los bienes, así como la pérdida de beneficios como consecuencia de ellos, que estuvieren asegurados en la póliza, cuando sean consecuencia de los acontecimientos extraordinarios (terremotos, inundaciones, terrorismo tempestad ciclónica atípica, etc.) que nominativamente se enumeran en el Reglamento del Consorcio de Compensación de Seguros (R.D. 300/2004) y que se recogen en la cláusula que se incluye en la póliza.

- **Defensa jurídica**

La modalidad acogida por Zurich, prevé que en cualquier procedimiento judicial que se derive de un siniestro amparado por la póliza, la Compañía asumirá, a sus expensas, la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado, excepto cuando se produzca algún conflicto de intereses entre el Asegurado y la Compañía, donde el Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por la Compañía o confiar su propia defensa a otra persona. Si el Asegurado confía su propia defensa a abogados y procuradores designados por él mismo, la Compañía quedará obligada a abonar los gastos de tal dirección jurídica con límite del 10% de la suma asegurada para la garantía de responsabilidad civil general de explotación.

La presente garantía no será de aplicación cuando el importe de la reclamación que se formula contra el Tomador/Asegurado sea inferior al importe de franquicia establecida en las condiciones particulares.

- **Ámbito territorial**

El ámbito de cobertura de las garantías se limita al lugar indicado en las condiciones particulares, salvo en lo que respecta a las garantías que se detallan a continuación que será la que se indica a continuación:

- España y Andorra

a) Responsabilidad civil, excepto Responsabilidad civil de explotación a consecuencia de participación en exhibiciones, demostraciones, ferias y similares, y Responsabilidad civil de productos.

b) Transporte de fondos.

c) Reposición de llaves a consecuencia de robo o atraco.

- Comunidad Económica Europea

Responsabilidad civil de productos y Responsabilidad civil de explotación por motivo de participación en exhibiciones, demostraciones, ferias y similares.

- **Límites cuantitativos**

Aquellos importes indicados en las Condiciones Particulares.

- **Exclusiones**

Serán de aplicación las exclusiones recogidas las Condiciones Generales de Garantías para Pyme y Comercio respectivamente, así como en las Condiciones Particulares.

## 6. El siniestro

- **Procedimiento para la declaración del siniestro**

La declaración del siniestro se realizará en el plazo más breve posible a la ocurrencia del siniestro. La comunicación de éste se podrá realizar directamente a la Compañía por teléfono al número que se indica en las condiciones generales o a través del mediador.

Asimismo, se deberá declarar ante la Autoridad judicial o efectuar denuncia ante la Policía, según la clase de siniestro, indicando fecha y hora de ocurrencia, causas, circunstancias, relación de los objetos siniestrados y cuantía aproximada de los daños sufridos, así como el nombre de la Compañía o Compañías aseguradoras.

- **Concurrencia de seguros**

En el caso que el asegurado disponga de dos o más pólizas cubriendo la misma garantía afectada por el siniestro, suscritos con distintas entidades aseguradoras, el asegurado deberá comunicar a cada asegurador la existencia de las pólizas restantes indicando el nombre de las entidades aseguradoras respectivas, por cuanto corresponderá a cada entidad indemnizarle el daño producido en la proporción a la propia suma asegurada (artº32bis de la Ley de Contrato de Seguro).

- **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.

- **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.

En cualquier caso, la entidad, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido, debiendo abonar la indemnización que quedase pendiente, al término de las investigaciones y peritaciones necesarias, 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).

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.

- **Rechazo del siniestro al asegurado**

En caso de rechazo del siniestro por la entidad, ésta comunicará su decisión al asegurado por el medio acordado entre ambos en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro, siempre y cuando se disponga de toda la documentación respecto del siniestro y se hayan realizado todas las investigaciones oportunas. 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.

## 7. Condiciones, plazos y vencimientos de las pólizas

- **Periodo de vigencia del seguro y la prima**

Se informará que 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.

- **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.

- **Conceptos integrados en la prima**

En la prima del seguro quedan comprendidos los Impuestos sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos que son repercutibles, incluido el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguro.

## 8. Instancias de reclamación

- **Procedimiento para la formulación de quejas y reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones podrán dirigirse al Servicio de Defensa del Cliente de la Compañía conforme al procedimiento establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente dispuesto por la Compañía y que se encuentra disponible en nuestra página web [www.zurich.es/defensacliente](http://www.zurich.es/defensacliente). Dicho Reglamento se ajusta a los requerimientos de la Orden Ministerial ECO 734/2004 y aquellas normas que la sustituyan o modifiquen.

El Servicio para la Defensa del Cliente regulado en el citado Reglamento dictará resolución, dentro del plazo máximo señalado en este último, a partir de la presentación de la queja o reclamación. El reclamante podrá, 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**

El contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo, el del domicilio del asegurado en las acciones que solo a éste le competan.

## 9. Legislación aplicable

- Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, de 8 de octubre.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, 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.
- Cualquier otra norma que durante la vigencia de la póliza pueda ser aplicable.