



ESTUDIO SOBRE LOS SEGUROS DEL HOGAR

Las reclamaciones o quejas en los seguros se plantean habitualmente tras producirse un siniestro, es en ese momento cuando nos comunican que determinada cobertura no estaba contratada. Aunque esto nos puede pasar con cualquier seguro contratado, donde más ocurre es en los seguros de hogar, ya que se contratan varias coberturas, que suelen tener sus correspondientes limitaciones y exclusiones.

METODOLOGIA

Para comprobar y analizar estos aspectos se han analizado las condiciones generales de cinco aseguradoras, MAPFRE, GROUPAMA, LIBERTY, ALLIANZ y REALE, y concretamente las garantías más conflictivas y cuestiones de interés para el asegurado; legibilidad y comprensión; tramitación de las reclamaciones; garantía de incendio, rayo, humo, deterioro de alimentos; garantía de agua; de roturas; robo y responsabilidad civil.

PERIODO DE REALIZACIÓN

La recopilación de datos se realizó durante los meses de enero y febrero de 2.011.

CONCLUSIONES

- La legibilidad y comprensión podría mejorar. Se suelen poner en negrita y destacar las exclusiones y limitaciones. En cuanto a la información que facilitan al consumidor sobre el procedimiento para reclamar y para rescindir el contrato de seguro, todos aportan esta información en las Condiciones Generales, pero en algunas aseguradoras sería deseable que destacaran estos datos para una mejor legibilidad.
- Las garantías y coberturas en todas las aseguradoras analizadas son similares, las diferencias radican en los detalles y en los límites de indemnización.



- Todos ofrecen además de las coberturas habituales y más comunes, otras adicionales como asistencia en el hogar, cerrajero de emergencia, reposición de tv, hotel, restaurante y lavandería en caso de siniestro cubierto por la póliza. Otros servicios que también ofrecen son la consulta informática, jurídica y médica telefónica. Estos servicios y coberturas son las grandes desconocidas de los seguros de hogar, y por lo tanto es relevante que los usuarios repasemos nuestras condiciones generales y particulares de la póliza de seguro contratado, para sacarle rendimiento a un servicio por el que pagamos y no utilizamos por desconocimiento.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

CONTINENTE Y CONTENIDO

A la hora de asegurar tu hogar, dos son las cosas fundamentales que tienes que conocer: Qué es el Continente y qué es el Contenido. Aunque a groso modo todos sabemos que el continente corresponde al edificio, construcción e instalaciones fijas y el contenido a los elementos móviles que hay dentro de una vivienda, muebles, aparatos de tv etc , es conveniente tener claro qué incluye nuestra aseguradora como continente y como contenido ya que puede existir pequeñas diferencias de una aseguradora a otra. En principio si hemos contratado ambos, no tendría que haber ningún problema ya que ante un siniestro estaría cubierto, el conflicto aparecería en el caso de que sólo tuviéramos contratado sólo el continente (obligatorio en el caso de una vivienda con hipoteca, y por lo tanto el beneficiario sería la entidad financiera con la que tuviéramos firmada la hipoteca) y el objeto de dicho siniestro nuestra aseguradora lo tiene contemplado como contenido.

CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES PARTICULARES

Condiciones Generales. Aparecen todos los datos de la compañía. Se explican todas las coberturas con sus limitaciones y exclusiones. Los derechos de asegurado, cómo reclamar. Las garantías adicionales que ofrece la compañía. Las definiciones de las palabras técnicas que posteriormente son utilizadas en todo el condicionado.



Condiciones particulares. Se recoge todos los datos referentes al seguro que hemos contratado. Datos identificativos de la vivienda, riesgos, coberturas básicas y opcionales contratadas y sumas aseguradas.

Es conveniente conocer ambos condicionados, ya que en las condiciones generales conoceremos en profundidad la cobertura siempre y cuando esté reflejada en el condicionado particular como contratada y con las limitaciones económicas especificadas.

INFRASEGURO y SOBRESSEGURO

Hay que evitar ambas situaciones. El infraseguro es asegurar la vivienda por un valor inferior al real, tanto en lo que respecta al continente como al contenido. En caso de siniestro la indemnización que se recibirá será inferior al perjuicio sufrido, ya que siempre se calcula en función de la cantidad asegurada. Por lo tanto, se debe actualizar el valor asegurado de la vivienda en caso de haber realizado reformas o haber adquirido bienes u objetos que incrementen su valor.

El sobreseguro corresponde en asegurar la vivienda por un valor superior al de la tasación, o tener dos seguros que cubren el mismo riesgo. (seguro particular y seguro de comunidades de propietarios donde se duplican la coberturas de los mismos riesgos). Hay que tener en cuenta, que por muchos seguros que cubran el mismo riesgo o que la suma asegurada sea muy elevada, únicamente percibiremos el valor del daño sufrido, a costa de estar pagando mucha más prima de la necesaria.



ASEGURADORA	MAPFRE	GROUPAMA	LIBERTY	ALLIANZ	REALE
LEGIBILIDAD COMPRESIÓN	SI. Destacados en negrita como exclusiones y límites económicos en la cobertura. Explicación infraseguro. La comprensión debe mejorar.	SI. Destacados en negrita como exclusiones y límites económicos en la cobertura. La comprensión debe mejorar.	SI. Destacados en negrita como exclusiones y límites económicos en la cobertura.	SI. Destacados en negrita como exclusiones y límites económicos en la cobertura. La comprensión debe mejorar.	SI. Destacados en negrita como exclusiones y límites económicos en la cobertura.
DEFENSOR DEL ASEGURADO. TRAMITACION DE RECLAMACION	Comunicación baja contrato 2 meses de antelación. Incluye los datos pero no en negrita	Comunicación baja contrato 2 meses de antelación. Incluye los datos pero no en negrita	Comunicación baja contrato 2 meses de antelación. Incluye los datos en negrita	Comunicación baja contrato 2 meses de antelación. Incluye los datos en negrita	Comunicación baja contrato 2 meses de antelación. Incluye los datos pero no en negrita
GARANTIA DE INCENDIO, RAYO, HUMO, DETERIORO DE ALIMENTOS	Incendio, humo, rayo, explosión siempre y cuando que se deriven de defectos o falta de mantenimiento. Lluvia superior a 40 litros m2 Viento superior a 90 km/h Alimentos depositados en frigoríficos y congeladores por falta de suministro eléctrico límite de 305€ y el periodo sin suministro superior a 6 horas.	Incendio, humo, rayo, explosión, se exclúyelos daños causados por la sola acción del calor. Lluvia superior a 40 litros m2 Viento intensidad anormal Por deterioro de alimentos hasta 150€ por siniestro y siempre que la falta de corriente sea superior a 6 horas consecutivas y la vivienda no esté deshabitada más de 96 horas.	Incendio, humo, rayo, explosión, se exclúyelos daños causados por la sola acción del calor. Viento superior a 96 km/h Lluvia superior a 40 litros m2 Alimentos depositados en frigoríficos y congeladores por falta de suministro eléctrico límite de 300€ y el periodo sin suministro superior a 6 horas	Se cubre el incendio, humo, rayo, explosión. Siempre y cuando tales fenómenos meteorológicos causen daños en otras construcciones, árboles u otro tipo de bienes en 500 metros a la redonda y no sólo en el hogar asegurado.	Incendio, humo, rayo, explosión, se exclúyelos daños causados por la sola acción del calor. Lluvia superior a 40 litros m2 Viento superior a 90 km/h Alimentos depositados en frigoríficos y congeladores por falta de suministro eléctrico límite de 900€ y el periodo sin suministro superior a 6 horas.



	<p>Excluidos los daños por fenómenos meteorológicos y la reparación de grifos, llaves de paso, calderas etc. También excluidos los gastos derivados de desatascar tuberías.</p>	<p>Excluye los daños debidos a la falta de reparación y mantenimiento , a heladas u omisión grave de cierre de grifos en periodos de deshabitación superiores a 96 horas</p>	<p>Excluye los daños debidos a la falta de reparación y mantenimiento, los gastos de desatasco, la reparación de grifos, llaves de paso.</p>	<p>Incluye escapes por rotura accidental de conducciones, aparatos o depósitos fijos; rebosamiento por obstrucción accidental de los mismos; omisión del cierre de grifos o llaves de paso, filtración desde viviendas o locales vecinos, goteras por infiltración a través de tejados y cubiertas, inundación por desbordamiento de canales y otros cauces artificiales y desbordamiento por saturación, reflujo o escape accidental de la red pública del alcantarillado o traída de aguas, siempre cuando no se deban a la acumulación de agua de lluvia.</p>	<p>Excluye los fenómenos Atmosféricos o climatológicos, excepto para la cobertura de heladas. La omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones, la reparación de radiadores, grifos, calderas etc.</p>
<p>GARANTIA DE ROTURAS</p>	<p>Incluye la rotura de cristales, lunas, espejos, vidrieras, fregaderos y aparatos sanitarios fijos. Si se contrata garantías</p>	<p>Incluye rotura de lunas y cristales de ventanas, puertas, muebles y decoración. Rotura de mármoles fijos de muebles</p>	<p>Incluye rotura de lunas y cristales de ventanas, puertas, muebles y decoración. Rotura de mármoles fijos de</p>	<p>Incluye la rotura de cristales y espejos, mármoles u otras piezas naturales o artificiales, sanitarios de loza,</p>	<p>Incluye la rotura de cristales y espejos, mármoles u otras piezas naturales o artificiales, excepto los</p>



		complementarias, incluye encimeras y repisas. Si se contrata Todo Riesgo Accidental, incluye marcos, aparatos de sonido, informática, e imagen.	y decoración, placas de cocina vitrocerámica y aparatos sanitarios de loza	muebles y decoración, placas de cocina vitrocerámica y aparatos sanitarios de loza.	placas vitrocerámicas.	situados en el suelo o exterior de la vivienda. Incluye los sanitarios fijos, placas vitrocerámicas
GARANTIA DE ROBO	DE	Diferenciación entre hurto y robo y entre el interior y exterior de la vivienda. El hurto interior está asegurado hasta un máximo de 1.505€. No está asegurado joyas, pieles, dinero, tarjetas de crédito.	Diferenciación entre hurto y robo y entre el interior y exterior de la vivienda. Se excluye el robo de joyas no guardadas en caja de caudales durante periodos en los que esté deshabitada la vivienda más de 120 horas. El hurto está asegurado hasta un máximo de 1.500€. No está asegurado joyas, pieles, dinero.	Diferenciación entre hurto y robo y entre el interior y exterior de la vivienda. El robo de joyas se garantizan el 20% del capital asegurado para el contenido siempre que su valor unitario sea inferior a 2.000€. En las de valor superior deberán hacer declaración expresa. Y en las de valor superior a 6.000€ depositadas en caja fuerte. El hurto en el interior de la vivienda está asegurado hasta un máximo de 3000€. El hurto de objetos de valor se garantizan a primer riesgo hasta	Diferenciación entre robo y hurto. Hurto exclusivamente cuando afecte al mobiliario particular y nunca referido a objetos de valor, dinero o joyas.	Diferenciación entre robo y hurto. También diferencia el robo de dinero de otros objetos.. El hurto dentro de la vivienda hasta 1500€.



			300€ por siniestro.		
RESPONSABILIDAD CIVIL	Daños materiales o corporales causados a terceros hasta el límite de la suma asegurada pactada. Excluidos familiares directos	Hasta un máximo de 300.000€ por siniestro y año, y con un límite por víctima de 90.000€. Excluidos familiares directos.	Hasta un máximo de 300.500€, excepto para daños por agua que se establece un límite de 150.000€ por siniestro. Excluidos familiares directos.	Indemnización a un tercero en los límites cualitativos y económicos establecidos, los daños y perjuicios causados cuando el asegurado sea civilmente responsable.	Daños materiales o corporales causados a terceros hasta el capital asegurado indicado en la póliza.