Compañías de seguros: que los condicionados no condicionen

Uno de los sectores que más dudas generan a la hora de plantearnos una reclamación es, junto a las entidades bancarias, el de las compañías de seguros. Su amplia naturaleza – hogar, salud, vehículos, viajes… - hace que las incidencias sean numerosas y de muy diverso tipo.

La mayor parte de los seguros tienen carácter anual, por lo que se renovarán automáticamente. Si no se desea continuar con la aseguradora, las solicitudes de baja deben tramitarse antes de un mes de la fecha de vencimiento de la póliza. La compañía deberá comunicar al usuario, al menos con un mes de antelación, si hubiera algún cambio en las condiciones (como un aumento de precio). De no hacerlo, el consumidor podrá solicitar la baja aunque ya haya pasado el mes que correspondía. Hay que tener en cuenta que la compañía también puede rescindir el contrato a la fecha de vencimiento.

Antes de la firma del contrato, es importante que el usuario lea detenidamente el condicionado de la póliza, estudiando si le interesan o no las coberturas de ese seguro. En muchas ocasiones se incluyen apartados que no convienen y que, evidentemente, encarecen el precio de la prima.

Las compañías de seguros deben disponer de un departamento de Atención al Cliente para atender las quejas y reclamaciones de sus asegurados. Ante cualquier incidencia, se recomienda poner reclamación por escrito a la compañía, aportando las pruebas que dispongamos. La compañía de seguros tendrá dos meses para emitir respuesta a la reclamación. Ante respuesta negativa o ausencia de contestación, el expediente podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Hacer constar que la resolución de la Dirección General de Seguros no es vinculante por lo que siempre se podrá acudir al Juzgado, no sólo para formular la reclamación concreta del siniestro no cubierto, sino también si advertimos alguna cláusula abusiva.

Las reclamaciones en el sector suelen estar vinculadas a subidas de precio sin aviso previo, a bajas por el motivo anterior y que la compañía no acepta, o, sobre todo, al cumplimiento de las coberturas de la póliza tras algún accidente / desperfecto.

Publicamos este octavo punto del Decálogo del Buen Consumidor enmarcado en un proyecto que llenará de consejos, ideas e información básica a los ciudadanos y ciudadanas con la colaboración de la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía. Cada mes – hasta diciembre – se publicará en nuestra web y redes un punto del decálogo con lo más destacado y fundamental de cada materia, para conseguir a través de su conjunto un compendio básico para ser un Buen Consumidor.

¿Qué es ser un Buen Consumidor - BC? Octava pauta

Un Buen Consumidor debe saber que debe avisar a su compañía de seguros con al menos un mes de antelación si desea la baja. La aseguradora deberá avisarle si hay alguna modificación del contrato con tiempo suficiente para la posible baja. Ante cualquier incidencia, se recomienda interponer reclamación.

MÁLAGA Unión de Consumidores

Decálogo del Buen Consumidor. OCTUBRE. Pauta 8

Colabora:

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS