

ASSEGURANCES



Hi ha molts tipus d'assegurances, segons l'objecte que s'asseguri: la llar, l'automòbil, l'assistència sanitària, assegurances antirobatori, multirisc, de vida, de responsabilitat civil, de viatges... és a dir, de diferents rams. Sovint les pòlisses ofereixen combinacions de prestacions de diversos rams.

La varietat de garanties i cobertures de les assegurances varien segons el tipus de pòlissa i serveis que s'hagin contractat, però en termes generals pot ser tan àmplia que molts usuaris, per simple desconeixement de la lletra petita, no reclamen prestacions a les quals tenen dret.

S'ha de distingir entre assegurances obligatòries i no obligatòries. Hi ha certes activitats com la caça, conduir vehicles automòbils... en què l'assegurança és obligatòria. Aquestes assegurances tenen caràcter legal.

Assegurança obligatòria de vehicles automòbils

Aquesta assegurança és obligada per llei. Tot vehicle a motor té l'obligació d'estar assegurat per la responsabilitat civil que es derivi dels danys que pugui ocasionar a les persones o els béns. El consumidor / usuari ha de portar, al vehicle, el rebut conforme té l'assegurança vigent.

L'assegurança obligatòria és a tercers, és a dir, que el conductor del vehicle no rebrà cap indemnització encara que pateixi danys, ni es pagaran els danys del vehicle que causa l'accident.

En contractar aquesta assegurança cal informar-se del sistema de bonificacions i descomptes als assegurats que no hagin declarat cap sinistre en un determinat període de temps ("bonus") i el sistema de penalitzacions ("malus"), és a dir, el barem que aplica la companyia per l'augment de la prima, encara que hi hagi hagut sinistres durant l'any.

En cas de no trobar una companyia que ens faci l'assegurança obligatòria, ens adreçarem al Consorci de Compensació d'Assegurances. Aquest organisme assumirà el risc.

On reclamar

Les entitats asseguradores estan obligades a tenir un departament o servei d'atenció al client encarregat de resoldre les queixes i reclamacions.

Un cop presentada la reclamació al servei d'atenció al client sense resultats satisfactoris, es pot també presentar, per escrit, al defensor de l'assegurat, que ha de resoldre el cas en un termini màxim de 6 mesos.

El defensor de l'assegurat és una figura que poden designar voluntàriament les companyies i és totalment gratuït.

La decisió que prengui el defensor de l'assegurat és vinculant per l'entitat, però no per a l'assegurat, que si no està d'acord amb la resolució pot recórrer a la Junta Arbitral més propera al seu domicili o a la via judicial.

Les companyies asseguradores, per regla general, no accepten l'arbitratge de consum, per la qual cosa, a la pràctica, per continuar amb la via administrativa i en última instància, ens adreçarem a la Direcció General d'Assegurances a Madrid, del Ministeri d'Economia i Hisenda.