

# GUÍA DEL CONSUMIDOR: ENTENDER LA COBERTURA DE SU SEGURO DURANTE EL BROTE DE CORONAVIRUS/COVID-19



## 1 COMPRUEBE SU PÓLIZA

Compruebe los documentos de su póliza para asegurarse de que tiene las coberturas que necesita: las que están incluidas y, en particular, las excluidas



## 2 CONOZCA SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Póngase en contacto con su asegurador o intermediario si no puede cumplir sus obligaciones contractuales, por ejemplo, si se enfrenta a dificultades de pago. Pueden informarle de cualquier consecuencia o diferentes opciones y podrían poner en marcha medidas de ayuda



## 3 OBTENGA INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS DE CONTINGENCIA

Compruebe las medidas aplicadas por su aseguradora, el intermediario o el Gobierno, tales como cambios en los procedimientos de gestión de siniestros. Estos pueden ayudarle a resolver los problemas que tenga con su póliza



## 4 ESTÉ ALERTA CONTRA LAS ESTAFAS

Si recibe una oferta, asegúrese de comprobar los detalles cuidadosamente. Tenga cuidado con los mensajes electrónicos o los servicios en línea, en particular si no los ha utilizado antes.

**Signos de que podría ser una estafa:** la oferta parece demasiado buena para ser cierta; presión innecesaria; solicitud para que desvele información personal, como nombre, contraseña, datos personales o financieros



## 5 NO DEJE QUE EL PÁNICO SE APODERE DE USTED SI SU PRODUCTO DE INVERSIÓN EN SEGUROS HA PERDIDO VALOR

En la actualidad los mercados de valores son volátiles y podrían serlo por un tiempo. Si le preocupa la pérdida de valor o que el producto siga siendo el que necesita, hable con su asegurador o intermediario antes de emprender cualquier acción



## 6 EN CASO DE DUDA, PÓNGASE EN CONTACTO CON SU ASEGURADOR O INTERMEDIARIO

Estos deberán actuar siempre en su interés y están obligados a proporcionarle información clara y oportuna

### MÁS INFORMACIÓN



La Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPI) es una agencia de la Unión Europea que trabaja para reforzar la protección de los consumidores. Consejos para la sección «Consumidores» del sitio web de la AESPI; [https://www.eiopa.europa.eu/browse/consumers\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/consumers_en)



eiopa

European Insurance and  
Occupational Pensions Authority  
<https://www.eiopa.europa.eu>

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS