

Cliente

# Seguro Mi Hogar Santander

## Características del seguro

**Compañía Aseguradora:** Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A.

**Mediador:** Santander Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado S.A.

**Forma de pago de la prima:** anual, semestral o trimestral.

**Público objetivo:** personas mayores de 18 años que sean clientes del Banco Santander y que desean proteger su patrimonio inmobiliario de daños accidentales y

reparaciones de menor calado en dichos inmuebles y su responsabilidad civil frente a los daños que el propio inmueble pueda causar a un terceros. También es público objetivo del producto aquellas personas que vivan en régimen de alquiler y deseen proteger sus pertenencias, su responsabilidad civil y poder reparar el inmueble ante pequeños siniestros de forma rápida, sin necesidad de depender del propietario.

## Detalles de las coberturas<sup>1</sup>

### Descripción del producto

El nuevo Seguro Mi Hogar Santander cuenta con tres modalidades: Esencial, Ampliado e Integral y está destinado a cubrir distintos grados de protección adaptándose así a sus necesidades.

La diferencia entre las modalidades se basa en la inclusión progresiva de garantías ampliadas para cubrir sus demandas adicionales.

### Compromiso de calidad<sup>2</sup>

Respondemos con rapidez y eficacia. Reparando con tiempos de respuesta definidos en póliza. Se incluye para las modalidades Ampliado e Integral. Si no cumplimos con nuestros plazos acordados le devolvemos el importe de la prima anual de su seguro:

- 3 horas: enviamos a un profesional en casos urgentes
- 24 horas: evaluamos el daño declarado
- 48 horas: planificamos la resolución
- 72 horas: iniciamos la reparación

### Compromiso de capitales y derogación de la regla proporcional

Se indemnizará el 100% del daño, aunque este sea superior al capital asegurado, siempre que en la póliza se asegure el capital propuesto por Santander Generales y los m<sup>2</sup> estén bien declarados.

### Servicios adicionales para Mi Hogar Santander Ampliado e Integral

Se incluye Bricolaje (2 servicios en la modalidad Ampliado y 3 en Integral con un máximo de 3 horas por servicio) y

Asistencia informática domiciliar (hasta 4 ordenadores) que ayuda a solucionar las incidencias producidas en el ordenador de uso doméstico y otros dispositivos propiedad del asegurado, así como a la realización de copias de seguridad y de recuperación de la información contenida en los mismos.

### Seguro Mi Hogar Santander Esencial

Dirigido a clientes que son propietarios o inquilinos de una vivienda y que quieren protegerse contra los daños más comunes que pueden ocurrir en dicha vivienda y las posibles pérdidas económicas generadas ante un suceso inesperado.

### Seguro Mi Hogar Santander Ampliado

Esta modalidad es para aquellos que buscan añadir una mayor comodidad y tranquilidad para su hogar ya que incluye todas las garantías de Esencial junto con la garantía de compromiso de calidad y además:

- Daños estéticos al continente
- Vehículos o embarcaciones en el garaje
- Bricolaje en el hogar
- Asistencia informática
- Actos vandálicos
- Robo y hurto fuera de la vivienda
- Daños eléctricos

### Seguro Mi Hogar Santander Integral

Es nuestra modalidad más completa para los más exigentes que quieren proteger, mantener y prevenir su hogar ante posibles accidentes. La modalidad Integral tiene incluidas las garantías Esencial y Ampliado y además otras como:

- Daño accidental
- Daños estéticos al continente y al contenido
- Servicio de mantenimiento
- Servicio de reparación

<sup>1</sup> De acuerdo con las condiciones contractuales de la Póliza.

<sup>2</sup> El compromiso de calidad no será de aplicación en los siniestros en los que no proceda reparación, bien por la naturaleza del siniestro o por voluntad del asegurado. Tampoco será de aplicación en los siniestros no cubiertos por la póliza, ni en determinadas garantías detalladas en las CCGG.

# Seguro Mi Hogar Santander

## Garantías Mi Hogar Santander

	Esencial	Ampliado	Integral
<b>Incendio, explosión y caída del rayo</b>	✓	✓	✓
<b>Fenómenos atmosféricos</b>	✓	✓	✓
<b>Agua</b> Daños por el agua Búsqueda y localización de tuberías con daño	✓	✓	✓
Búsqueda y localización de tuberías sin daño Desastros de tuberías	—		✓
<b>Daños eléctricos</b>	—	✓	✓
<b>Roturas</b> Cristales, espejos y aparatos sanitarios	✓	✓	✓
Vitrocerámicas y encimeras	—		
<b>Robo</b> Robo y hurto dentro de la vivienda	✓	✓	✓
Robo y hurto fuera de la vivienda Actos vandálicos	—		
<b>Inhabitabilidad de la vivienda</b>	✓	✓	✓
<b>Protección legal</b> Responsabilidad civil Defensa jurídica	✓	✓	✓
<b>Daños estéticos</b>			
<b>Vehículos y embarcaciones en garaje</b>	—	✓	✓
<b>Servicios y asistencias</b> Bricolaje Asistencia informática			
Servicio de mantenimiento Servicio de reparación Servicio limpieza segunda vivienda	—	—	✓
<b>Daño accidental</b>			

Seguro mediado por Santander Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado S.A., NIF A-28360311, a través de su red de distribución: Banco Santander S.A. Operador inscrito en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con nº OV-0042. Responsabilidad civil y capacidad financiera cubiertas según legislación vigente. Compañía Aseguradora: Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A. - Avenida del Monte (Madrid), R.M. Madrid Tomo 30456, Folio 70, Sección 8. Hoja M-548067, NIF A86588050. Consulta las compañías aseguradoras con las que Santander Mediación mantiene un Contrato de Agencia para la distribución de productos de seguro en www.santandermediacionobsv.com

# Seguro Mi Hogar Santander

## Por qué contratar el Seguro Mi Hogar Santander

**Exclusividad:** junto con el compromiso de calidad (para Ampliado e Integral) la Compañía Aseguradora le otorga un compromiso de capitales, que consiste en que si acepta los capitales propuestos en base a los metros cuadrados de la vivienda, en caso de daños se le abonará el valor total de los mismos aunque superen los capitales asegurados.

**Adaptabilidad:** tres modalidades de seguros que cubren las necesidades principales que tienen nuestros clientes en cuanto a protección de su Hogar a las que se pueden ir

añadir garantías adicionales en las versiones de Ampliado e Integral para abarcar las demandas más exigentes.

- **Seguro Mi Hogar Santander Esencial:**  
Para proteger lo principal.
- **Seguro Mi Hogar Santander Ampliado:**  
Para tener un plus de tranquilidad.
- **Seguro Mi Hogar Santander Integral:**  
Para tener la modalidad con más coberturas.

**Confianza:** respaldo que ofrece Santander Generales.

## Capitales máximos y mínimos

### Normas de contratación por Sumas Aseguradas

#### Contratación automática:

Capital de continente	Mínimo	Máximo
	40.000 €	2.000.000 €

Capital de mobiliario	Mínimo	Máximo
Vivienda principal	15.000 €	300.000 €
Vivienda secundaria	5.000 €	200.000 €
Cedida en alquiler	5.000 €	50.000 €

	Capital mínimo de derogación regla proporcional	Capital máximo
Continente	Hasta un -10% Capital recomendado	Sin límite
Mobiliario	Hasta un -25% Capital recomendado	Sin límite
Capitales joyas y OVES	Hasta	Valor unitario máximo permitido
Joyas en caja fuerte	30.000 €	10.000 €
Joyas fuera de caja fuerte	10.000 €	
Objetos	75.000 €	

## Respuestas a preguntas frecuentes

### ¿Es necesario ser cliente de Banco Santander para contratar un seguro de hogar?

Sí. Es un seguro exclusivo para clientes de Banco Santander. Sólo podrán simular y contratar clientes del Banco.

### ¿Es importante para el seguro que existan medidas de protección en la vivienda (rejas o alarma)?

Sí, la existencia de medidas de protección son importantes para la aceptación de las pólizas, especialmente si los capitales de contenido son elevados o si se desea asegurar las joyas y los objetos especiales. En caso de confirmar su

existencia y luego comprobarse en caso de siniestro su inexistencia, la compañía podrá aplicar la regla de equidad (como consecuencia de una insuficiencia de prima, debida a una identificación incorrecta sobre el riesgo asegurado, se reduce el valor de la indemnización).

### ¿Qué diferencia existe entre el robo y el hurto?

A efectos de este seguro:

- Robo es la apropiación indebida de bienes mediante actos que implican fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las personas.

# Seguro Mi Hogar Santander

## Respuestas a preguntas frecuentes

• Hurto es la apropiación indebida mediante actos que no implican fuerza en las cosas o violencia e intimidación ni en las personas.

En caso de siniestro, es necesario presentar denuncia ante la policía detallando los objetos sustraídos y su valor.

### ¿Es obligatorio contratar un seguro de hogar cuando se concede un crédito hipotecario?

No, la contratación del seguro no es un requisito para la obtención del préstamo y ambos productos se pueden contratar por separado.

### ¿Puede estar asegurado un cliente que es sólo inquilino?

Por supuesto, es posible contratar una póliza de hogar siendo inquilino.

Con el fin de dar cobertura a pequeños siniestros que afectan al continente sin necesidad de recurrir al propietario, se ofrece a asegurados inquilinos que contraten únicamente capital de Mobiliario, una cobertura de Continente a Primer Riesgo de hasta 3.000 €.

### ¿Se actualiza el valor asegurado automáticamente o hay que revisarlo todos los años?

Con la exclusiva finalidad de que los capitales asegurados, tanto de Continente como de Mobiliario, se encuentren permanentemente actualizados, evitando que se produzcan situaciones no deseadas de infraseguro en perjuicio del Tomador/Asegurado, Santander Generales actualizará los capitales asegurados de Continente y Mobiliario aplicando a cada vencimiento (anual) la variación del IPC interanual correspondiente al cuarto mes anterior al de renovación de la póliza.

Para los capitales de Joyas y Objetos de Valor Especial se aplicará el mismo criterio de actualización. Santander Generales informará de los nuevos capitales asegurados actualizados.

En caso de modificación relevante en Continente o Contenido, el cliente debe comunicarlo cuanto antes para actualizar los capitales de la póliza y garantizar el correcto aseguramiento.

### ¿Qué pasa si el cliente no paga la prima?

En caso de impago del recibo de prima anual correspondiente a la primera anualidad o a cualquiera de los recibos fraccionados correspondientes a dicha prima por causas imputables al Tomador, Santander Generales tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la Póliza.

Si se produce un siniestro y alguno de los recibos referidos

anteriormente se encuentra en situación de impago Santander Generales quedará liberado de su obligación. Asimismo, las fracciones de prima abonadas corresponderán a Santander Generales no procediendo su devolución al Tomador.

En caso de falta de pago de la segunda prima o sucesivas, aplicará el régimen anterior con las siguientes especificaciones: En caso de impago del recibo de prima anual o del primero de los recibos de pago aplazado, Santander Generales no cubrirá los siniestros producidos a partir del mes siguiente a la fecha de efecto del recibo impagado. Si Santander Generales no reclama el pago dentro de los 6 meses siguientes al vencimiento del recibo de prima anual o primer recibo de pago aplazado, el contrato se extinguirá automáticamente transcurrido dicho plazo.

### ¿Qué superficie de la vivienda hay que incluir en póliza para estar correctamente asegurado?

Debe asegurarse la superficie construida de la vivienda, garaje y trastero. Esta información la obtendremos de la información pública del Catastro. Si no existiera o fuera imposible obtenerla nos la tendrá que facilitar el cliente incluyendo todas aquellas superficies que puedan formar parte del continente (vivienda, garaje y trastero). Para ello, hay que tener en cuenta que no aseguramos metros cuadrados útiles (superficie "pisable" de la vivienda, incluidos los armarios) y sí metros cuadrados construidos (superficie útil más superficies "no pisables", tabiques, pilares, etc.).

Para que las dependencias de garaje y trastero se encuentren aseguradas será indispensable que figuren declarados m<sup>2</sup> para dichas dependencias. Si los m<sup>2</sup> declarados son 0 para garaje y/o trastero la dependencia no tendrá aseguramiento.

### ¿Qué se debe tener en cuenta para calcular los capitales a asegurar?

Santander Generales asiste al cliente valorando la vivienda a efectos del seguro de Hogar. Con sólo contestar a algunas preguntas, calculamos y proponemos los capitales principales por los que el cliente tiene que asegurar su vivienda: el Continente y Mobiliario.

Son capitales propuestos por la compañía, no obligatorios. Lo ideal y conveniente para que el cliente asegure su patrimonio y esté tranquilo es asegurar tanto Continente como el Mobiliario con la seguridad de contratar un buen seguro. En cualquier caso, es conveniente que el Tomador/Asegurado revise al contratar que los capitales propuestos

# Seguro Mi Hogar Santander

## Respuestas a preguntas frecuentes

por Santander Generales se ajustan a la realidad. El Tomador/Asegurado puede ajustar al alza o a la baja los mismos si lo considera adecuado. Si el Tomador/Asegurado decide modificar los capitales propuestos debe tener en cuenta lo siguiente:

- El Continente debe asegurarse por su valor de reconstrucción. No se debe asegurar por el valor de mercado. La obligación de la compañía aseguradora es indemnizar la reconstrucción de la vivienda en caso de siniestro que, en la mayoría de las ocasiones, es un valor inferior al del mercado, ya que no tiene en cuenta el valor del terreno. Tampoco se debe asegurar por el valor del préstamo hipotecario por la misma razón.
- El Mobiliario debe asegurarse por su valor de reposición a nuevo (valor de reemplazo del bien siniestrado por otro de similares características sin aplicar depreciaciones por antigüedad o uso del bien siniestrado).
- Joyas y Objetos de Valor Especial deben asegurarse por su valor de mercado.

En cualquier caso, revise y confirme con el Tomador/Asegurado al contratar que los capitales propuestos por Santander Generales se ajustan a la realidad y en caso de no estar de acuerdo, actualícelos. El cliente sabe mejor que nadie lo que tiene en la vivienda.

### ¿Cómo deben asegurarse las joyas y los objetos de valor?

No se permitirá la contratación de estos capitales sin haber contratado Mobiliario. Dentro del capital de Mobiliario se dará cobertura automática en caso de siniestro sin necesidad de haber sido relacionados a:

- Las joyas cuyo valor unitario sea inferior a 1.200 € hasta un capital de 3.000 € en Ampliado o 6.000 € en Integral.
- Los Objetos de Valor Especial cuyo valor unitario no supere 2.000 €.
- Por encima de esos límites deberán contratarse en póliza de forma independiente al capital de Mobiliario en la partida de Joyas y Objetos de Valor Especial.
- En la modalidad Esencial no se incluye capital de joyas dentro de Mobiliario, y será necesario que se declare capital para que queden garantizadas.

Se entiende por joya los objetos de adorno personal realizados en oro, plata, platino, perlas y piedras preciosas.

Las Colecciones o Juegos de Joyas se considerarán en su conjunto como un solo objeto.

Se entiende por Objeto de Valor Especial: todo aquel cuyo valor unitario sea superior a 2.000 € de entre los siguientes:

- Colecciones filatélicas y numismáticas.
- Alfombras y tapices.

- Cuberterías, objetos de plata y objetos de marfil.
- Cuadros, obras de arte, muebles y antigüedades.
- Abrigos de piel y pieles en general, confeccionadas o no.
- Relojes y artículos de bisutería.
- Resto de bienes cuyo valor unitario supere los 10.000 €. Las Colecciones o Juegos se considerarán en su conjunto como un solo objeto.

### Si la comunidad de propietarios tiene ya un seguro ¿se debe asegurar la vivienda?

Sí, debe asegurarla. En este caso existirán dos seguros sobre el mismo bien pero cada uno de los seguros cumple una función ya que cubre cosas diferentes. El seguro de la comunidad tiene el objetivo general de asegurar el edificio y su seguro de hogar tiene el objetivo particular de asegurar su vivienda y a usted.

El seguro de la comunidad no suele cubrir las mejoras que el Tomador/Asegurado haya realizado en el continente y puede no cubrir los daños que ocasione a terceros como por ejemplo un escape de una tubería privativa de la vivienda. Además, con el seguro de hogar el Tomador/Asegurado sabe que está cubierto por su seguro de forma más completa, sin preocuparse de si está cubierto por otro seguro cuyo alcance desconoce porque no lo gestiona directamente, y que puede modificarse o cancelarse sin que Tomador/Asegurado llegue a tener noticia.

### Si el cliente porta enseres de viaje, ¿también están asegurados durante el traslado temporal?"

Sí, excepto para la modalidad Esencial. Para la modalidad Ampliado, hasta el límite máximo de 3.000 €/siniestro y el 100% de la suma asegurada en la modalidad Integral.

### ¿Se incluyen en el seguro las mesas y sillas que tiene el cliente en la terraza? ¿Y las que tiene en su jardín?

Sí, en la modalidad Esencial hasta 600 € por siniestro. En Ampliado hasta el 10% del contenido con un límite máximo de 3.000 € por siniestro. Y en Integral hasta el 10% del contenido con un límite de 6.000 €.

Forman parte del Mobiliario aquellos objetos en jardines, garajes, trasteros y similares siempre que estos espacios estén debidamente cercados o vallados para uso privado de la vivienda.

### ¿Los hijos están también asegurados con el seguro del hogar?

En la póliza solo figurará un Asegurado, no obstante en las Condiciones Generales del producto se relacionan aquellas

# Seguro Mi Hogar Santander

## Respuestas a preguntas frecuentes

personas que son también Asegurados siempre que estén empadronadas en la vivienda asegurada y que estén entre las siguientes:

- El cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita como tal en el Registro de la Comunidad Autónoma correspondiente.
- Los hijos y descendientes de ambos o de cualquiera de ellos.
- Las personas que estén bajo la tutela legal o guarda de cualquiera de ellos.
- Los ascendientes del Tomador, de su cónyuge o pareja de hecho, cuando se encuentren a cargo del Asegurado, de acuerdo con los requisitos previstos en la normativa reguladora del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Cuando se trate de asegurar una vivienda secundaria serán asegurados aquellos que lo sean en su vivienda principal.
- Para la garantía de Responsabilidad Civil también son Asegurados las siguientes personas cuando convivan en la vivienda asegurada con el Asegurado principal:
  - Otros familiares del Asegurado que convivan en la vivienda de modo permanente y lo puedan demostrar mediante documentos que acrediten tal convivencia.
  - Personal doméstico en el ejercicio de sus funciones.

### ¿Qué es la garantía de vehículos y embarcaciones en garaje?

Esta garantía solamente está incluida en las modalidades Ampliado e Integral.  
Esta garantía cubre los daños materiales que puedan sufrir

los vehículos y embarcaciones a motor propiedad del Asegurado, así como sus accesorios (integrados en el vehículo a su salida de fábrica), por incendio, explosión, implosión, robo y expoliación cuando se hallen estacionados en el interior del garaje de la vivienda asegurada. La cobertura se amplía a los daños sufridos por los vehículos mientras estén funcionando cuando estén en poder de quienes los hayan sustraído, siempre que la sustracción se haya producido en el garaje de la vivienda asegurada. Los capitales se incluyen de manera automática. La modalidad Ampliado dispone de un capital fijo de 15.000 €, en Santander Integral dispone de un capital fijo de 30.000 €. Esta garantía sólo actuará cuando el vehículo o embarcación de recreo no esté cubierto por otro seguro, propio de vehículos a motor o de embarcaciones.

### ¿Qué cubre la garantía de daño accidental?

Esta garantía solo está incluida en la modalidad Integral y cubre aquellos daños ocasionados por causas accidentales distintas de las que aparecen indicadas en la póliza, siempre y cuando estas ocasionen un daño material directo en los bienes asegurados y su importe sea superior a 100 €. En caso de que se cumplan todas estas premisas se pagará el importe íntegro del siniestro, sin deducir ninguna cantidad.  
Esta garantía no se aplicará si el hecho accidental esta previamente excluido o limitado en la póliza.  
Ejemplo: se cae una lámpara y rompe una mesa de madera.

## Información de interés

Daños / prestaciones:



**902 24 48 72**  
**91 343 58 70**



**Teléfonos de atención las 24 horas del día,**  
**incluidos domingos y festivos**

También estamos a su disposición a través de Superlínea en el número de teléfono:



**915 123 123**

Le recordamos que puede gestionar su póliza cómodamente desde Banca Online o la APP del Banco Santander, donde podrá visualizar los datos y coberturas de su póliza o solicitar un duplicado de la misma entre otras funcionalidades.



**Disponible en Banca Online y APP**