

# RESUMEN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR PATRIA HISPANA CON MOTIVO LA CRISIS COVID-19



PATRIA HISPANA demostrando siempre su vocación de servicio y priorizando los intereses de los asegurados, mediadores y empleados, ha puesto en marcha un Plan de Acción Covid-19, adoptando medidas para ayudar a los asegurados más afectados, y mantener activos todos los servicios de la Compañía.

## PLAN DE ACCIÓN

### GESTIÓN DE SINIESTROS

- **Todos los departamentos de siniestros** disponen de los mismos medios humanos y técnicos que antes de decretarse el Estado de Alarma, y con ayuda del teletrabajo, confiamos que la **atención a nuestros asegurados** se resienta lo menos posible.
- **Para agilizar la evaluación** de las averías y evitar desplazamientos utilizamos la **videoperitación** en todos los siniestros en los que sea posible, en especial para los siniestros de Hogar y otros Multirriesgos. Además, con la aceptación del asegurado del importe fijado en la peritación, procederemos al pago inmediato de la indemnización.
- **Las coberturas de los seguros de automóviles y resto de ramos se mantienen intactas** no viéndose alteradas por el Estado de Alarma. Así mismo queremos transmitir un mensaje de tranquilidad y confirmar que las pólizas de Vida y Decesos de PATRIA HISPANA tienen cobertura para el Covid-19.
- **Automóviles**
  - Nuestra **Asistencia en Viaje garantiza la continuidad del servicio** y los tiempos de respuesta ante peticiones de asistencia.
  - La **red de talleres concertados** puede verse alterada por el cierre de algunos de ellos. No obstante, el **contact center** está **operativo al 100%** y

mantiene actualizada la base de datos de talleres y unidades móviles operativas.

- **Multirriesgos y Diversos**

- Los servicios de **Asistencia** en el Hogar, Comercio, Comunidades, etc., continúan **atendiendo las llamadas con normalidad**, si bien van a priorizar los casos urgentes sobre los que no lo son, en los que se llevará a cabo un seguimiento. Se consideran urgentes los de fontanería, electricidad, cristalería y aquellos que afecten a electrodomésticos esenciales.
- Les recordamos que la **asistencia telefónica de Protección Jurídica** sigue plenamente **operativa**, así como la **Asistencia Informática y tecnológica en el Hogar**, de gran utilidad estos días.

## GESTIÓN DE CARTERA

- **La revisión y tarificación de los recibos** de las carteras de marzo y abril que ya tienen en su poder, se gestionará a través de las plataformas **PHCARTERA** y [defensa.diversos@patriahispana.com](mailto:defensa.diversos@patriahispana.com).
- **Las emisiones de las carteras del mes de mayo** y sucesivos, y hasta que se normalice esta situación, se realizará en **las mejores condiciones posibles** procurando igualar e incluso mejorar las primas del año anterior, debiendo también utilizarse las plataformas citadas cuando sea necesario acudir a una retarificación del recibo.
- **Estas medidas se aplicarán con carácter general** pero especialmente a los colectivos más afectados como son los Autónomos y Pymes, cualquiera que sea el seguro contratado (Automóviles, RCG, Comercio Pyme, etc.)
- **Reducción temporal de garantías.** Para aquellos seguros en los que exista esta posibilidad, estudiaremos todas las peticiones que nos soliciten y que deberán realizar a través de nuestras Delegaciones o Responsables de Zona.
- **Paralización temporal de los seguros.** Se podrá solicitar para aquellos clientes sin ninguna actividad durante el Estado de Alarma tales como flotas de autobuses, RC de feriantes u otros casos que nos puedan plantear. Igualmente, sus solicitudes nos las deberán trasladar a través de las Delegaciones y Responsables de Zona.

## CONTRATACIÓN NUEVAS PÓLIZAS

- Los **procesos de emisión de pólizas, de Automóviles y Diversos** siguen operativos pudiéndose realizar todos los trámites con normalidad, salvo casos especiales que requieran una inspección del riesgo que no pueda llevarse a cabo por videoperitación.
- Los **procesos de emisión de pólizas de seguros personales** siguen igualmente operativos incluyendo la **plataforma de teleselección médica** para seguros de Vida-Riesgo. Solo se verán afectadas aquellas pólizas que por sus características necesiten la realización de pruebas médicas.

## FLEXIBILIDAD EN EL PAGO DE RECIBOS

- Posibilidad de **fraccionamiento** de pago de la prima **sin intereses ni recargos** de ningún tipo, manteniendo las formas de fraccionamiento de la Compañía.
- Nos comprometemos a estudiar todos los casos especiales en los que nos soliciten dar facilidades a los **asegurados con dificultades** para el pago de sus pólizas, ofreciéndoles un **aplazamiento o forma de pago personalizada** a sus necesidades. Es el momento de dar soluciones ante situaciones difíciles y justificadas.
- Recordamos la comodidad del **pago con tarjeta de crédito**, de todos los recibos pendientes y devueltos, a través de nuestra web, evitando desplazamientos.

---

**Deseamos que esta situación pase pronto y les afecte lo menos posible no solo profesionalmente, sino y muy especialmente en su vida personal y familiar.**