

# Teinforma

## AUMENTAN LAS CONTRATACIONES DE SEGUROS DE IMPAGO DEL ALQUILER



Uno de los principales temores de los propietarios de viviendas al alquilarlas es que los arrendatarios dejen de pagar las mensualidades correspondientes, especialmente en momentos de crisis como el que estamos viviendo en España los últimos años. Este hecho repercute muy negativamente en el arrendador, quien debe invertir tiempo y energía en un proceso judicial largo y costoso. Debido a este miedo, entre otras cuestiones, hay propietarios que no se deciden a poner su propiedad en alquiler.

Una buena solución para tener las espaldas cubiertas en dicha situación es contratar los seguros de impago del alquiler. Según datos del Observatorio Español de Alquiler (OESA), la contratación de seguros por impago del alquiler se multiplicó 2,5 veces en el 2014, tras haberse triplicado ya en el 2013. Estos datos hacen pensar que la tendencia seguirá creciendo en los próximos años, pues el mismo Observatorio Español de Alquiler apunta que el 25% de los alquileres que se cierran actualmente en España, ya cuentan con este tipo de seguro. Es más, la previsión del OESA es que uno de cada dos alquileres realizados en España en 2017, se cubra con un seguro de alquiler.

Este aumento de contratación de los seguros de impago del alquiler se debe a que, en los años de crisis, la morosidad ha crecido mucho. Concretamente, durante los años 2013 y 2014, la moro-

sidad media sobre los arrendamientos urbanos se incrementó en un 11,9% y, según datos del "VII Estudio FIM sobre morosidad de arrendamientos en España 2014", elaborado por Alquiler Seguro a partir de datos del Fichero de Inquilinos Morosos (FIM), la cantidad media de morosidad en los alquileres era de 6.489 euros. Con estas cifras, es comprensible que los arrendadores quieran alquilar su casa con seguridad y prevenir los posibles problemas.

¿Pero qué ofrecen exactamente estos seguros?

Cada póliza es distinta en términos generales, los seguros de impago de alquiler cubren las mensualidades que el inquilino moroso no ha pagado (generalmente, hasta 12 meses). En caso de llegar a juicio y que el propietario se viera obligado a solicitar el desahucio del inquilino moroso, el seguro también cubriría su defensa y el asesoramiento legal. Debemos tener en cuenta que, como en todos los seguros, hay distintos tipos de cobertura dependiendo de cada compañía aseguradora.

En cualquier caso y según revelan las cifras, parece que a los propietarios les compensa pagar un seguro de impago de alquiler, que ronda los 250 euros anuales, y ganar en tranquilidad.

## 6 CONSEJOS PARA PREVENIR EL ACOSO DIGITAL



En los últimos años el uso de los dispositivos digitales con conexión a Internet ha supuesto nuevas formas de vincularse y comunicarse entre las personas. Esta nueva forma de comunicación supone una gran oportunidad y múltiples ventajas para los adolescentes, pero también requiere estar preparado para evitar situaciones desagradables. Los adolescentes tienen derecho al uso de la tecnología en un entorno virtual seguro, libre de acoso, burlas, peleas y cualquier tipo de humillación.

El ciberacoso acentúa la tendencia a abusar de la fuerza, imponiendo superioridad frente a los más débiles. El perfil de los acosadores suele responder a falta de autoestima, dificultad de ponerse en el lugar de otros, baja tolerancia, frustración, dificultades para cumplir las normas, faltas de respeto hacia la familia y la no aceptación de límites impuestos por padres, tutores o profesores. Los menores pueden asumir varios roles en el caso del ciberbullying: acosado, acosador o ser testigos del acoso a otros. Los ataques que se reciben a través de la red son múltiples, hay diferentes tipos y los padres y docentes tienen un papel fundamental en la lucha contra este problema social, el cual va en aumento con el desarrollo de las tecnologías.

Según la empresa Always On (soluciones tecnológicas para soporte técnico, protección digital y ciberseguridad), "el 1,6% de los niños y jóvenes de España sufren acoso de manera constante en los colegios, siendo un 5,7% los que lo sufren solo de forma esporádica."

(sigue al dorso)

Para hacer frente al ciberacoso hay que tomar acciones preventivas y saber responder ante el bullying de manera eficaz en caso de que este se produzca.

No hay un factor determinante para sufrir acoso, lo sufren niños y niñas, pobres y ricos, gente de ciudades grandes o pequeñas, etc., Por lo que hay que estar siempre prevenido.

Los 6 consejos de Always On para prevenir el acoso por Internet son éstos:

**1. Habla con tu hijo:** Habla con tu hijo sobre el ciberbullying y otros problemas relacionados con el mal uso de Internet. Los adolescentes tienen que comprender que el acoso es inaceptable y que todos tienen derecho a ser tratados con respeto.

**2. Escucha a tu hijo:** Tómalo en serio lo que te diga sobre el bullying. Anímalo a hablar y a buscar ayuda en los profesores y docentes del colegio.

**3. Estate atento:** Atento a las señales, tu hijo puede ser víctima del bullying. Algunos de los síntomas que puede presentar son ansiedad, miedo a ir al colegio o disminución del rendimiento.

**4. Comunícate con el colegio:** Si notas que tu hijo está cambiando su actitud y crees que puede ser víctima del bullying, comunícate con el colegio y comenta la situación para hacerles partícipes del problema.

**5. Fija reglas del uso de Internet:** Pon una serie de normas para el buen uso de Internet. Habla de forma clara con tus hijos sobre los sitios que puede visitar en la red y limita el tiempo de uso de Internet.

**6. Responsabilidad digital:** Haz hincapié sobre la necesidad de pensar antes de publicar. Recuérdale que una vez que un archivo está publicado en Internet, dejamos de tener control sobre quién lo ve y quién lo recibe.



## EL MYSTERY SHOPPER LLEGA AL SECTOR ASEGURADOR

El Mystery Shopper es una técnica utilizada para medir la calidad de la atención al cliente por parte de las empresas. Los clientes misteriosos actúan como clientes normales que realizan una compra o consumen un servicio con el objetivo de evaluar el servicio recibido por los vendedores. Durante la compra, la figura del Mystery Shopper debe realizar diversas actividades como comprar un producto, hacer preguntas o registrar quejas para finalmente proveer reportes detallados sobre sus experiencias. Una vez finalizado el encargo, el cliente misterioso tendrá que rellenar un minucioso cuestionario y contestar a preguntas sobre todo lo que ha observado durante su experiencia como comprador. Las preguntas de estos cuestionarios varían en función de la actividad de cada empresa, algunos ejemplos podrían ser: ¿El camarero le atendió a los 5 minutos de llegar?, ¿Le comentó el dependiente que ese mes había una promoción especial?, ¿Le solucionó las dudas de manera rápida y eficaz?, entre otras.

El motivo por el cual se llama Mystery Shopping es que a los inspectores de servicios se les exige llevar a cabo sus valoraciones objetivamente y sin llamar la atención, evitando que los dependientes o vendedores les traten de forma diferente o especial al del resto de clientes.

Recientemente, la técnica del Mystery Shopper ha llegado al sector asegurador de la mano de la DGSFP que va a iniciar acciones de Mystery Shopping en las aseguradoras con el objetivo de detectar malas prácticas en la comercialización de productos aseguradores. Esta técnica tiene la aprobación de la nueva Ley 20/2015 de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, cuyo artículo 124 permite al supervisor realizar inspecciones sin que los inspectores se identifiquen. Una forma de trabajar que, desde hace tiempo, también se utiliza en otros sectores como el financiero.

La práctica de este método se extiende a los mediadores, ya que pueden ser objeto de visitas de estos compradores misteriosos (en este caso inspectores de la DGSFP) quienes comprobarán como meros clientes de qué manera se comercializan los diferentes productos aseguradores y así poder levantar actas de inspección en caso de ser necesario. El Mystery Shopping llega como nuevo instrumento en el sector y convertirse en una palanca que sirva para orientar los sistemas de distribución a la protección del cliente.

## ¿CONOCES TUS DERECHOS COMO VIAJERO?



Perder una maleta, estar horas en el aeropuerto por retrasos, que haya overbooking en tu vuelo... ¿A quién no le resultan familiares estas palabras? Todos hemos vivido situaciones adversas en las que no puedes hacer nada más que esperar en un aeropuerto.

Normalmente, la mayoría de pasajeros carecen de los conocimientos o experiencia necesaria para hacer valer correctamente sus derechos como consumidores, en especial cuando se trata de las circunstancias relativas a la cancelación o el retraso de un vuelo. Según el Reglamento (UE) 261/2004, los pasajeros aéreos tienen derecho a recibir una indemnización de entre 125 y 600 euros por persona (independientemente del precio pagado por el billete) en caso de que el vuelo se retrase, se cancele o esté sobrevendido y la línea aérea no lo haya

podido evitar. El nivel de la indemnización a la que puede tener derecho lo determina la distancia del vuelo, duración del retraso y las circunstancias que rodean dicho retraso, cancelación o sobreventa.

A pesar de las normas establecidas por dicho Reglamento, la experiencia más común es que las líneas aéreas rechacen, sin ningún fundamento, las reclamaciones de indemnización de los pasajeros. En este punto es recomendable ponerse en manos expertas y dejarse asesorar para hacer valer tus derechos en igualdad de condiciones con las líneas aéreas. Este tipo de acción legal casi colectiva, en la que un grupo de consumidores defiende sus derechos ante de un tribunal, hace que el proceso de reclamación sea más eficiente y que sea mucho más probable tener éxito que si se hace de manera individual.