FAQ INCENDIOS

Nota al editor: Este es un listado de preguntas habituales relacionadas con incendios y respuestas elaboradas por UNESPA, la asociación empresarial del seguro. Este contenido se puede atribuir a "portavoces de UNESPA".

¿Quién cubre los daños causados por los incendios?

Las aseguradoras cubren los daños causados por incendios a personas y bienes asegurados (inmuebles, vehículos…).

Los incendios no son eventos que se encuentren bajo el ámbito de cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS).

¿Está el incendio cubierto por el seguro?

Los seguros de multirriesgos (vivienda, comunidad de propietarios, comercio e industrias) incluyen la cobertura frente a incendio y los derivados por el humo. Además, se cubren los gastos producidos por la extinción del fuego y las tareas posteriores, como la retirada de enseres, el desescombro, la reposición de documentos públicos que se hayan destruido (escrituras, DNI…), etc.

¿Qué seguros intervienen en caso de incendio?

Para atender los daños van a intervenir varios seguros:

- Seguro del hogar: cubre los daños de continente del piso o chalet (paredes, puertas, ventanas…) y del contenido (muebles, electrodomésticos y enseres que hubiera dentro).
- Seguro de comercio: cubre los daños de continente del local (paredes, puertas, ventanas…) y los de su contenido (muebles, mercancías…).
- Seguro de la comunidad de propietarios: cubre los daños en la construcción (paredes, forjados, estructura…) y zonas comunes (portal, escaleras, ascensores, cuartos de instalaciones, jardines, piscina…), tanto de continente (paredes, puertas, ventanas… de las zonas comunes) como del contenido (mobiliario del portal, decoración de las zonas comunes…).
- Seguro de industrias: cubre los daños de continente del inmueble (paredes, puertas, ventanas…) y los de su contenido (máquinas, existencias…).
- Seguro de automóvil: aquellos vehículos con seguro a todo riesgo tienen cobertura frente a incendios. En los demás casos, hay que consultar en la póliza si se dispone de esta protección.
- Seguro agrario: las cosechas y cabañas ganaderas aseguradas afectadas por los incendios están cubiertas por Agroseguro.
- Seguro de vida y accidentes: si hay personas fallecidas y tenían un seguro de vida, su aseguradora indemnizará a los beneficiarios que hubiera designado en el contrato. Los seguros de accidentes indemnizan a los heridos.
- Seguro de responsabilidad civil: La policía judicial determinará a través de su investigación si existe algún tipo de responsabilidad relacionada con el inicio y propagación del incendio que pueda dar lugar a que intervenga algún seguro de responsabilidad civil adicional.

¿Qué plazo tengo para comunicar a la aseguradora el siniestro?

No hay urgencia para enviar el parte. Una vez se haya sofocado el incendio y se pueda acceder con seguridad al inmueble afectado para comprobar los daños, el propietario puede comunicar el siniestro.

¿Cómo me entero de con quién tenía el seguro?

Si el asegurado no recuerda con quién tenía el seguro de hogar o comercio, puede contactar con su mediador habitual para que le informe (agente, corredor o entidad bancaria). Otra opción es consultar los movimientos en la cuenta corriente para ver qué aseguradora emitió el cargo.

¿Qué pasos debo dar para dar parte? ¿Cómo se resuelve mi siniestro?

Informar al seguro es muy sencillo. Basta con contactar con la aseguradora o el mediador habitual (agente, corredor u oficina bancaria) y dar los detalles del siniestro. Ellos te guiarán en el proceso. Más abajo se incluye un listado con los teléfonos de las entidades. También se puede presentar la información a través de la web o la app de la aseguradora.

¿Cuánto me van a pagar?

Las aseguradoras indemnizarán los daños producidos, pero los importes desembolsados no podrán superar en ningún caso el valor del bien destruido o del límite estipulado en el contrato. Es decir, del llamado “capital asegurado” o “suma asegurada”.

¿Qué es el capital asegurado?

El “capital asegurado” o “suma asegurada” es la cuantía máxima que pagará la aseguradora por los daños que se han producido en un bien.

En el caso de los edificios con varios inmuebles, hay que considerar el capital asegurado de la póliza de la comunidad de propietarios, por un lado; y el que figura en cada uno de los seguros de hogar o comercio de los propietarios de la comunidad, por otro.

Me he quedado sin casa: ¿Dónde me voy a vivir?

Es posible que los seguros de las viviendas incluyan la cobertura de inhabitabilidad. En estos casos, la aseguradora proporcionará a los propietarios ayuda para buscar un alojamiento temporal. Habitualmente, para unos días. El alcance de esa ayuda dependerá de las condiciones estipuladas en el contrato (importe, días, etc.). Es importante conservar los recibos de los gastos en que se incurra para acreditarlos después.

¿Está cubierta la paralización de la actividad empresarial?

Los seguros de comercio o industrias pueden incluir la pérdida de beneficios causados por la paralización de la actividad causada por el incendio. Hay que recordar que es necesario para la activación de la cobertura de perdida de beneficios la existencia de un daño material directo cubierto por la póliza. En este caso, el incendio.

Por lo tanto, la decisión de la autoridad de confinar o desalojar que produzca una paralización de una actividad no estaría cubierta si no existe un daño material directo cubierto por la póliza, salvo la existencia de una cobertura específica para ello.

¿Están cubiertas las cosechas y explotaciones ganaderas?

Los daños provocados por el riesgo de incendio en las producciones agrícolas y ganaderas están cubiertos por el seguro agrario (Agroseguro).

Todos los productores asegurados cuentan con protección frente a este riesgo dentro de la garantía básica de cualquier póliza, tanto por daños en la producción como a la plantación (en el caso de daños en el arbolado, viñas…). Asimismo, el seguro agrario también ofrece cobertura de los daños que hayan podido sufrir las cabañas ganaderas aseguradas a causa del fuego.

En el caso concreto del cereal, esta protección también se extiende a la producción que se haya podido ver afectada por la creación de cortafuegos preventivos que hayan resultado necesarios.

El seguro agrario cubre los daños, independientemente del origen. El productor asegurado cobraría la indemnización correspondiente y en caso de que se determine que el incendio ha sido provocado (y se determine el responsable) se realizarían los trámites pertinentes para que las aseguradoras pudieran recuperar esa indemnización.

No hay urgencia para enviar el parte de siniestro. Una vez se haya sofocado el incendio y se pueda acceder con seguridad a las explotaciones afectadas para comprobar los daños, el agricultor debe contactar con su mediador y comunicar el siniestro a Agroseguro.

Tenía mi piso, mi local o mi nave industrial alquilada y he perdido la renta que me pagaban los inquilinos

Los propietarios que destinaban su vivienda, local o nave industrial a alquiler y lo tenían así especificado en su contrato de seguro, podrían recibir una indemnización por la pérdida de las rentas en las condiciones estipuladas en el contrato (importe, días…).

Para más información:

Para más información se puede consultar Estamos Seguros, la web de educación financiera elaborada por UNESPA. En especial, los siguientes contenidos:

- Naturalmente protegidos: descripción de cómo actúa el seguro frente a fenómenos de la naturaleza.
- Tus Coberturas: descripción de las coberturas más habituales de los seguros que contratan los particulares (hogar, automóvil, vida…).
- Prevenir para crecer: descripción de las coberturas más habituales de los seguros que contratan las empresas y los riesgos a los que se encuentran expuestas.

Fuente: Memoria social del seguro 2025.

TELÉFONOS DE ATENCIÓN PARA LOS ASEGURADOS AFECTADOS

ENTIDAD	TELÉFONO ATENCIÓN ESPECIAL
ALLIANZ	900 101 920
AXA SEGUROS GENERALES	900 901 282
BANSABADELL SEGUROS GENERALES	91 276 37 38
BBVA ALLIANZ	91 174 96 20 / 91 904 82 73
CAJAMAR SEGUROS GENERALES	91 169 74 70
CASER	91 354 30 30
DKV SEGUROS	976 991 198 / 900 810 076
ESPAÑA COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS	91 435 59 80
FIDELIDADE	900 802 822
GENERALI SEGUROS	900 300 600
HELVETIA	91 354 30 50
KUTXABANK ASEGURADORA	900 840 100
LA UNION ALCOYANA	800 888 888
LINEA DIRECTA	91 807 99 90
MAPFRE ESPAÑA	900 101 012 / 900 810 855
METLIFE EUROPE	900 374 174
MGS SEGUROS	917 572 404
MMT SEGUROS	91 594 88 44
MUTUA LEVANTE	900 200 232
MUTUA MADRILEÑA	91 503 64 15
MUTUAVENIR	900 210 781
NATIONALE NEDERLANDEN GENERALES	900 300 066
OCASO	91 703 90 10
OCCIDENT	900 110 200
PATRIA HISPANA	914 355 500 / 915 664 036
PELAYO MUTUA DE SEGUROS	91 520 05 00
REALE SEGUROS GENERALES	900 365 900 / 900 455 900
RGA SEGUROS GENERALES RURAL	91 702 89 01
SANTALUCIA	900 125 125
SANTANDER GENERALES	91 343 58 70
SANTANDER MAPFRE	900 810 855
SEGURCAIXA ADESLAS	900 103 500
SEGUROS LAGUN ARO	900 380 838
SOLISS	925 211 200
VERTI ASEGURADORA	900 101 012
ZURICH INSURANCE EUROPE	900 104 936

Última actualización: 30/07/26