

Departamento
de Seguros
de California



Seguro Residencial Propietarios e Inquilinos

RICARDO LARA
INSURANCE COMMISSIONER

California Department of Insurance



1-800-927-4357

www.insurance.ca.gov



RICARDO LARA

INSURANCE COMMISSIONER

California Department of Insurance

Estimado consumidor de California:

El Departamento de Seguros de California (CDI, por sus siglas en inglés) es la principal agencia estatal de protección al consumidor del país y su mejor recurso para obtener respuestas honestas e imparciales a preguntas sobre seguros.

Profesionales de seguros bien informados están disponibles a través de nuestra línea directa para consumidores. Mi equipo podrá ayudarle a obtener respuestas a todas las preguntas relacionadas con su seguro, presentar una solicitud de asistencia o comunicar sospechas de fraude de seguro.

Llame al 1-800-927-HELP (4357) o visite www.insurance.ca.gov para ver todas nuestras guías de información al consumidor y recursos de seguros. Estas herramientas están disponibles para los consumidores de forma gratuita.

Gracias por darnos la oportunidad de servirle.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ricardo Lara". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

RICARDO LARA
Comisionado de seguros

800-927-4357
www.insurance.ca.gov



ÍNDICE

| | |
|---|-------------|
| Introducción..... | 4 |
| Cómo aprovechar al máximo lo que paga por su seguro | 5 |
| Cómo seleccionar su seguro | 6 |
| El trato con un corredor o un agente | 7 |
| Descuentos..... | 8 |
| ¿Qué cubre el Seguro de Propietarios?..... | 8-11 |
| • Cobertura A — Vivienda | |
| • Cobertura B — Otras estructuras | |
| • Cobertura C — Bienes personales | |
| • Cobertura D — Pérdida de uso | |
| • Cobertura E — Responsabilidad civil personal | |
| • Cobertura F — Pagos médicos a terceros | |
| • Riesgos generalmente cubiertos y no cubiertos por una Póliza de Propietarios | |
| Seguro de Inquilinos..... | 12 |
| Seguro de Condominio | 13 |
| Qué límites debo establecer en mi póliza | 14 |
| Declaración del corredor..Suplemento desprendible | |
| ¿Mi póliza sustituirá completa y totalmente mi vivienda si queda destruida?..... | 17 |

Índice (continuación)

| | |
|--|--------------|
| Problemas para obtener seguro | 19 |
| • El Plan de Justo Acceso a los Requisitos de Seguro de California (FAIR) | |
| • Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP) | |
| ¿Cuáles son sus derechos? | 21 |
| • Cancelación y no renovación | |
| • Primas | |
| • Reembolsos | |
| Contratos de garantía de vivienda..... | 23 |
| Algunos consejos finales..... | 24 |
| Glosario de términos. | 26 |
| Notas..... | 29-31 |
| Comuníquese con nosotros. | 32 |

Introducción

Esta guía ha sido diseñada para ayudarlo a entender mejor el tipo de seguro de propietarios y de seguro de inquilinos que le conviene. Para proteger mejor a su familia, su hogar y sus posesiones, es prudente tomar la iniciativa para entender completamente su póliza de seguro de propietario o de inquilino. Si bien es difícil predecir las pérdidas futuras, usted puede minimizar el impacto sobre usted y su familia si se toma el tiempo necesario para familiarizarse con su póliza y entender cómo la póliza aborda específicamente sus necesidades en caso de pérdida.

Al comprar un seguro, es importante recordar que debe comparar seguros de la misma manera que usted compara otros productos de consumo. Tome la iniciativa solicitando opciones y presupuestos, y entendiendo su póliza de seguro. Asegúrese de comparar precios, cobertura y condiciones de la póliza, e información sobre quejas. Además, investigue las opciones de cobertura disponibles. No confíe solamente en lo que le digan otros, incluso un agente o corredor de seguros, sobre cuál es la “mejor cobertura” para usted. Busque a un agente o corredor que esté dispuesto a dedicar tiempo a discutir sus necesidades y cómo una cobertura de seguro específica puede satisfacer mejor sus necesidades. Siempre es aconsejable comparar pólizas por su cuenta para ayudar a decidir cuál es el producto que más le conviene.

Siempre trate de planificar con anticipación cuando necesite adquirir un seguro. Invierta el tiempo necesario para tomar una decisión informada. Nunca tome decisiones importantes en el momento sin haber investigado primero. Debe tomar siempre la iniciativa al decidir qué tipo de seguro comprar y cuánto seguro necesita.

A lo largo de este documento hemos colocado en letra *cursiva* los términos específicos del sector de seguros y están definidos con más detalle en el *Glosario de términos* de las páginas 26 a 28.

Cómo aprovechar al máximo lo que paga por su seguro

Las primas que se le cobran a los propietarios de viviendas y a los inquilinos varían entre compañías, así que vale la pena dedicar su tiempo y esfuerzo para comparar planes de manera de obtener el mejor valor por su dinero.

El costo del seguro de propietarios y de inquilinos depende de varios factores, como la ubicación, protección local contra incendios, antigüedad del edificio y tipo de construcción, la selección de *deducibles*, descuentos aplicables, y el alcance y monto de la cobertura de seguros que usted adquiera. Según las leyes de California, cada compañía de seguros calcula sus propias tarifas, las cuales están sujetas a la aprobación del Departamento de Seguros de California (CDI). La experiencia de pérdidas de cada compañía es diferente, por lo que las tarifas también serán diferentes.

Al buscar una compañía de seguros, es aconsejable revisar y comparar todas las cotizaciones para determinar si la cobertura, los deducibles y los límites son similares entre sí. Prepare una lista de las cosas que son importantes para usted y asegúrese de discutir las con el agente de seguros. Para ayudarlo a encontrar tarifas competitivas, el CDI le ofrece comparaciones de *primas* en línea que abarcan más del 90 % del mercado de seguros de propietarios e inquilinos de California. Puede obtener estas comparaciones en el sitio web del CDI en www.insurance.ca.gov, o llamando a la línea directa del CDI al 1-800-927-4357.



Cómo seleccionar su seguro

Las compañías de seguros compiten en precio, calidad y servicio para que usted sea su cliente, y utilizan diversos métodos de mercadeo, como llamadas telefónicas, correo, publicidad en televisión, sitios web, agentes u oficinas de ventas, para que usted conozca sus productos. Muchas compañías de seguros utilizan agentes independientes para vender sus productos. Un *agente* independiente puede representar a una o más compañías de seguros con licencia, y cuando usted interactúa con un agente independiente, está efectivamente interactuando directamente con la compañía. El agente recibe una *comisión* de la *compañía de seguros* por los servicios que suministra. Otras compañías de seguros trabajan directamente con el consumidor y solo utilizan a sus propios empleados o representantes de ventas, y sitios web. Usted puede negociar directamente con una compañía de seguros de este tipo por teléfono, Internet, correo o en sus oficinas de ventas.

Muchas compañías tienen sus propios métodos de pago de *primas* por cuotas o planes de pago; pida detalles sobre los pagos de primas por cuotas o planes de pago disponibles de la compañía que está considerando contratar para su cobertura.

El trato con un corredor o agente

Un *corredor* de seguros es un intermediario independiente que busca las pólizas disponibles en el mercado para encontrar la póliza adecuada para sus clientes, y no es un empleado de la compañía de seguros. El corredor lo representa a usted, el cliente.

Un *corredor-agente* que actúa como corredor puede cobrarle *honorarios de corredor* por los servicios que usted recibe. Para cobrar honorarios de corredor, el corredor debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El consumidor acuerda por adelantado el honorario, después de recibir la información total.
- No se cobran honorarios en una solicitud del Plan FAIR de California.
- El corredor no es un agente designado de la compañía de seguros con la cual tiene o tendrá la cobertura.
- El corredor le proporciona al consumidor un formulario de divulgación específico.
- El consumidor y el corredor firman un acuerdo de honorarios de corredor que contiene cierta información estándar.
- El corredor tiene una garantía de cumplimiento del corredor vigente en los registros del Departamento.
- El corredor revela la existencia de los honorarios de corredor en el momento de la cotización inicial de la prima.

Su *productor* de seguros **debe proporcionarle** una copia del folleto actual del Departamento de Seguros “Seguro Residencial”, al adquirir cobertura residencial.

Descuentos

Algunas veces las compañías ofrecen descuentos por alarmas antirrobo y dispositivos de protección contra incendios, como detectores de humo, alarmas y rociadores. Pregunte por los descuentos disponibles en las compañías que está considerando.

¿Qué cubre el Seguro de Propietarios?

La póliza de propietarios incluye dos secciones. La Sección I provee coberturas a la propiedad mientras que la Sección II provee coberturas de responsabilidad civil. A continuación, se ofrece una breve descripción de las coberturas individuales:

— Vivienda

Proporciona la cobertura de propiedad importante que protege su casa y las estructuras adosadas por daños causados por algún riesgo cubierto.

— Otras estructuras

Esta cobertura proporciona protección a otras estructuras en el ámbito de la residencia que no están adosadas a la vivienda. Los elementos cubiertos incluyen garajes separados, cobertizos para herramientas, etc. Normalmente, se limita al 10 % del límite de cobertura de la vivienda. Sin embargo, usted puede adquirir más cobertura por una prima adicional.

— Bienes personales

Esta cobertura proporciona protección del contenido de su hogar y otras pertenencias personales que son propiedad de usted y de otros familiares que viven con usted. La cobertura de bienes personales es normalmente el 50 % de la cobertura de vivienda o está sujeta a una cantidad establecida acordada entre usted y la compañía de seguros.

La cobertura es limitada para ciertos tipos de bienes que son especialmente susceptibles a pérdidas, tales como:

- Joyería
- Pielés
- Obras de arte
- Objetos de plata
- Antigüedades
- Artículos de colección
- Armas de fuego
- Dinero

Se pueden comprar cantidades adicionales de seguro. Puede considerar la posibilidad de asegurar estos artículos por separado. Pídale a su agente más información.

— Pérdida de Uso (Gastos de sustento adicionales/Valor justo de alquiler)

Las pólizas de propietarios proveen cobertura por pérdida de uso si una pérdida cubierta hace inhabitable la parte de la residencia donde reside el asegurado, o la parte que tiene alquilada a terceros.

La pérdida de uso se limita generalmente al 20 % de la cobertura de vivienda. Sin embargo, algunas aseguradoras no establecen un límite máximo en dólares, pero pueden limitar el período de tiempo después de la pérdida durante el cual se pagan los beneficios. Generalmente, la compensación por pérdida de uso se paga como gastos de sustento adicionales (ALE) o valor justo de alquiler (FRV).

La cobertura de ALE paga el costo adicional para que usted mantenga su nivel de vida normal al cubrir los gastos de vida adicionales por los daños ocasionados por una pérdida cubierta. Típicamente los artículos incluidos en la cobertura de ALE son costos adicionales de alimentos, mayores costos de vivienda, alquiler de muebles, costos de reubicación y almacenamiento, instalación telefónica y costos adicionales de transporte hacia y desde la escuela o el trabajo. En caso de pérdida, es importante que usted guarde los recibos de todos los gastos de vida adicionales para solicitar el reembolso de la compañía de seguros.

La cobertura de FRV paga al asegurado el valor justo de alquiler por la parte de la residencia alquilada a terceros, mientras sea inhabitable como resultado de una pérdida cubierta, menos cualquier gasto que no se incurra mientras el espacio sea inhabitable.

En general, las pólizas proporcionarán beneficios de ALE o FRV por un período de hasta dos semanas si la residencia está bajo una orden de evacuación obligatoria debido a un riesgo cubierto en la póliza (por ejemplo, incendios forestales).

— Responsabilidad civil personal

Esta sección de la póliza de propietarios proporcionará cobertura en caso de que usted o un residente de su hogar sean legalmente responsables de lesiones a terceros. Esta cobertura proporciona defensa legal y pagará por los daños, como la compañía de seguros considere adecuado. Hay algunas excepciones. La cobertura de responsabilidad civil no lo protegerá en todas las situaciones, como por ejemplo un acto intencional. Todas las *exclusiones* y el texto específico están en su póliza.

— Pagos médicos a terceros

Esta cobertura paga los gastos médicos razonables de las personas lesionadas accidentalmente en su propiedad. Por ejemplo, si el hijo de un vecino se lesiona mientras juega en el hogar de usted, la porción de pagos médicos de su póliza de propietarios puede pagar los gastos médicos necesarios. La cobertura de gastos médicos no se aplica a las lesiones que sufran usted o las personas que residen en su hogar. No es un sustituto del seguro médico. También se excluyen las actividades comerciales. Todas las exclusiones y el texto específico están en su póliza.

— Exclusiones de cobertura

Es importante leer las exclusiones en su contrato de seguro. Los terremotos, las inundaciones, el movimiento de la tierra y el “desgaste” son algunos de los riesgos que suelen excluirse. Cuando una compañía de seguros le ofrece cobertura de propietario, la compañía de seguros está legalmente obligada a ofrecerle cobertura contra terremotos por una prima adicional. La cobertura contra terremotos puede estar cubierta directamente por la compañía de seguros del propietario, por una compañía de seguros diferente, o a través de la Autoridad de Terremotos de California (CEA).

Usted puede elegir comprar una cobertura especializada para propietarios que proporcione protección adicional para su vivienda y su contenido, más allá de las limitaciones estándar de cobertura en la mayoría de las pólizas de propietarios. Pregúntele a su agente de seguros o a su corredor sobre los endosos disponibles para ampliar la cobertura. Los endosos de cobertura, tales como la actualización del código de construcción, pueden tener un impacto importante en su protección en el caso de una pérdida.



Seguro de Inquilinos

Las noticias sobre incendios de apartamentos a menudo incluyen trágicas historias de inquilinos que lo han perdido todo porque no estaban asegurados. El propietario no le proporciona a usted, como inquilino, cobertura de seguro para sus bienes personales. La destrucción de todos sus bienes personales en un incendio u otro evento asegurable, sin tener cobertura, es una tragedia que no tiene por qué suceder.

Para proteger sus pertenencias, debe considerar adquirir un seguro para inquilinos, también conocido como “seguro para arrendatarios”. La póliza para inquilinos puede ofrecer cobertura de sus bienes personales dentro de la propiedad que usted ocupa. También se proporciona cobertura por pérdida de uso, protección de responsabilidad civil personal y pagos de gastos médicos a terceros.

Cobertura que se proporciona generalmente bajo una póliza de inquilinos

| | |
|-------------------------------------|--|
| (Bienes personales) | Una cantidad, designada por el <i>asegurado</i> , sujeta a un mínimo según lo determine su compañía de seguros |
| (Pérdida de uso) | 20 % del límite de bienes personales |
| (Responsabilidad civil personal) | Generalmente es un mínimo de \$100,000 |
| (Pago de gastos médicos a terceros) | Generalmente es un mínimo de \$1,000 |



Seguro de condominio

Al igual que el seguro de inquilinos, el seguro de propietarios de unidades de condominio proporciona cobertura de bienes personales, pérdida de uso, responsabilidad civil personal y pago de gastos médicos a terceros. Sin embargo, también incluye cobertura por daños al interior de la unidad y mejoras que el propietario de la unidad es responsable de mantener de acuerdo con las normas que rigen la asociación de condominio. La cobertura por pérdida de uso se limita generalmente al 40 % del límite de los bienes personales.

La evaluación de pérdidas puede ser una cobertura importante que quizás debería considerar, porque cubre ciertas evaluaciones que la asociación de condominios hace como resultado de una pérdida de la estructura del edificio o de las áreas comunes. Sin embargo, debe verificar si cubre terremotos y cuánta cobertura proporcionará en caso de pérdida por terremoto.

La asociación de condominio generalmente adquiere seguros para la estructura del edificio y las áreas comunes, tales como pasillos y paredes. Debe revisar cuidadosamente el tipo de seguro que tiene su asociación y cómo lo afectaría en caso de pérdida.

¿Qué límites debo establecer en mi póliza?

El límite de “vivienda” debe ser la cantidad que costaría reemplazar su casa. Esto puede no tener relación con el precio de compra o el valor actual de mercado de su vivienda, ya que generalmente, el seguro de propietario no cubre el valor del terreno sobre el cual está construida su vivienda. Por lo tanto, al determinar la cantidad adecuada de cobertura a adquirir, debe considerar el costo de la mano de obra y los materiales necesarios para reconstruir la vivienda, no las fluctuaciones en el mercado inmobiliario.

Las compañías de seguros tienen fórmulas que utilizan para evaluar el costo de reemplazo de su hogar. Dado que las fórmulas desarrolladas son exclusivas para cada compañía, diferentes aseguradoras pueden sugerir o requerir diferentes límites de cobertura para su límite de vivienda. Si la compañía de seguros o el corredor-agente le comunica una estimación del costo de reemplazo a un solicitante o asegurado en relación con una solicitud o renovación de una póliza de seguro de propietario que provee cobertura según el costo de reemplazo, se debe proporcionar una copia de esta estimación al asegurado o solicitante que acepte adquirir la cobertura.

La información que encontrará a continuación puede ayudarlo a determinar si el límite establecido o sugerido por su compañía de seguros refleja con precisión el costo de reconstruir su casa en caso de pérdida total:

- Comuníquese con su agente o corredor para obtener ayuda para evaluar su límite de vivienda. Para evitar que en el futuro se presente una situación de dimes y diretes, debe documentar sus discusiones e investigaciones por escrito.
- Revise su límite de vivienda inicialmente y después de la renovación. Discuta cualquier modificación a su vivienda, por escrito, con su agente, corredor, o compañía de seguros que pueda resultar en un aumento o reducción del costo de reemplazo de su límite de vivienda.
- Conozca el costo de reemplazo de su casa. Debe estar familiarizado con los materiales de construcción de su casa, incluido el tipo de construcción y cualquier característica especial.

- Manténgase informado sobre los costos actuales de construcción en su zona. Póngase en contacto con contratistas generales locales y pregunte cuál es el precio actual por pie cuadrado para una casa similar a la suya.
- Mantenga registros precisos de actualizaciones, renovaciones y mejoras a su vivienda. Guarde los recibos y muestras de materiales utilizados cuando sea posible y contacte a su agente de seguros o corredor para aumentar el límite de vivienda cuando sea apropiado.
- Póngase en contacto con su agente, corredor o compañía de seguros para solicitar una inspección completa de su casa si cree que los límites de su póliza pueden ser inadecuados.

Si usted cree que su límite de vivienda está subvalorado o sobrevalorado, y ha presentado documentación por escrito a su agente, corredor o compañía de seguros para aumentar o reducir los límites y su solicitud es rechazada, póngase en contacto con el CDI para obtener ayuda utilizando la información de la sección “Hable con nosotros” de este folleto.

El límite de “contenido” es generalmente alrededor del 50 % del monto de la vivienda; sin embargo, esto es solo una guía, ya que la fuente más confiable de información sobre el valor de reemplazo de sus posesiones personales es usted. Asegúrese de incluir todos sus bienes personales al calcular los límites de contenido. Lea y comprenda las cantidades de cobertura limitada para tipos específicos de bienes personales como:

- Joyería
- Obras de arte
- Objetos de plata
- Antigüedades
- Artículos de colección
- Armas de fuego
- Computadoras y software
- Bienes personales de negocios
- Dinero

Las cantidades de cobertura limitada para tipos específicos de bienes personales no son límites separados además del límite de contenido. Estos límites están incluidos en el límite de contenido general y representan el máximo pagado por ese tipo específico de bienes personales. Por lo tanto, es muy importante añadir un *endoso* (a veces conocido como “cobertura adicional”) a la cobertura que específicamente describa y considere el valor de los bienes personales que usted puede poseer por encima de los límites especiales. Contacte a su agente o corredor para discutir cómo cubrir adecuadamente los bienes personales que sean valiosos, estén por encima de los límites, o sean algo fuera de lo común.

Además, asegúrese de incluir los artículos comunes del hogar al calcular su límite de contenido. A menudo, la gente se preocupa solo de los artículos costosos comprados para usar en el hogar y se olvidan de incluir todo lo que usted necesita para que su hogar funcione, y para disfrutar de su hogar tales como electrodomésticos pequeños, los utensilios de cocina, ropa de cama, cortinas y persianas y artículos varios. Recuerde, la ropa, zapatos, accesorios y artículos personales también son bienes personales.

Dos de los principales problemas que tuvieron los propietarios de viviendas con sus pólizas de seguro de propiedad residencial/propietarios en las secuelas de los incendios forestales de California pasados fueron:

(A) Muchas de las viviendas no tenían suficiente cobertura de seguro, es decir, estaban aseguradas por cantidades insuficientes para su reconstrucción. Las compañías de seguro a veces se refieren a esto como un seguro a valor estimado insuficiente.

(B) El problema del aumento del costo de la construcción era evidente en muchas situaciones. Al reconstruir, los propietarios tienen que cumplir con los nuevos requisitos del código de construcción. En algunos casos, la diferencia entre el límite de vivienda y la actualización del código era una cantidad significativa. Además, el calor extremo de algunos incendios (y algunos nuevos requisitos del código de construcción) exigió la construcción de nuevas fundaciones y retirar los escombros de la fundación dañada. Esta es una situación que se puede pasar por alto fácilmente al determinar los límites de la construcción.

Una parte importante de ser dueño de una propiedad es proteger la propiedad lo mejor posible. El seguro de propietarios es un componente vital para la protección de su propiedad. Al conocer y comprender la cobertura y los límites de su póliza, y al asegurarse de que los valores están al día, usted y su familia estarán más tranquilos en caso de cualquier pérdida.

¿Mi póliza sustituirá completa y totalmente mi vivienda si queda destruida?

Esto depende de si su póliza es una póliza de valor de costo de reemplazo o una póliza de valor real en efectivo. Si su póliza es una póliza de *valor real en efectivo*, puede que no.

La recuperación real del valor en efectivo se determina de la siguiente manera:

(1) en caso de pérdida total de la estructura, el límite de la póliza o el valor justo de mercado de la estructura, el que sea menor, o
(2) en caso de pérdida parcial de la estructura, la cantidad que le costaría al asegurado reparar, reconstruir, o reemplazar menos una deducción justa y razonable por *depreciación* física, o el límite de la póliza, lo que sea menor.

Si tiene una póliza de costo de reemplazo, las probabilidades de que usted pueda reconstruir completamente su hogar son mejores; sin embargo, hay muchos tipos de pólizas de costo de reemplazo, así que debe prestar atención y comprar una póliza de costo de reemplazo que mejor se adapte a sus necesidades. Una póliza no se puede vender como una póliza de “costo de reemplazo garantizado” a menos que pague por reconstruir completamente la vivienda sin importar el límite de cobertura. Otros tipos de pólizas de costo de reemplazo pagarán sus límites de póliza, más un cierto porcentaje por encima de esos límites. Algunas pólizas no tienen cobertura de actualización de código de construcción (ordenanza o ley). Las ciudades y los condados cambian periódicamente sus códigos de construcción. A menos que su póliza tenga esta cobertura, es posible que su compañía de seguros no pague por los cambios que usted deba hacer en la estructura de su vivienda para cumplir con los códigos de construcción vigentes.

Como se discutió anteriormente, su agente, corredor, o compañía de seguros puede ayudarlo a establecer un límite que sea adecuado para reconstruir su vivienda. Es importante actualizar ese límite periódicamente para mantener un límite que refleje los costos actuales de construcción. Puede preguntarle a su agente,

corredor, o compañía de seguros si ellos revisan o aumentan automáticamente los límites periódicamente o si ofrecen una opción automática de protección contra la inflación que aumenta los límites de acuerdo a las tasas de inflación actuales.

En resumen, debe leer cuidadosamente su póliza y sus *declaraciones* de renovación. Cuando tenga dudas sobre su póliza, debe ponerse en contacto con su agente, corredor o compañía de seguros para obtener una aclaración por escrito. Descubrir después de una pérdida que usted no tenía la cobertura adecuada no es una situación deseable.

Para obtener información más detallada sobre reclamos residenciales, consulte la Guía de reclamos de propiedades residenciales del CDI. Este folleto lo ayuda a navegar por el proceso de reclamos y trata temas importantes como daños por agua, moho y costos de reemplazo.

Recuerde, si usted solo compara precios y no compara la cobertura, se está perjudicando. Su vivienda es una de las compras más importantes que usted hará. Dedique tiempo para tener clara toda la información antes de adquirir el seguro de propietarios. Podría ser una de las mejores decisiones que tome para usted y su familia.

Antes de adquirir un seguro, considere visitar el sitio web del CDI (www.insurance.ca.gov) para revisar la Herramienta de comparación de primas de seguro de propietarios y la Herramienta de comparación de cobertura para propietarios. Estos recursos lo ayudarán a comparar las primas que cobran las compañías de seguros que venden seguro de propietarios en California, así como comparar las coberturas que ofrecen, para que usted pueda tomar una decisión más informada.

Problemas para obtener seguro

Si no puede encontrar una compañía de seguros que le venda una póliza de propietarios o de inquilinos porque usted no cumple con sus requisitos de elegibilidad, o si usted no puede encontrar ciertas coberturas, tales como seguro contra incendios o inundaciones, hay programas de seguros especiales que usted debería considerar. Entre ellos se incluyen:

El Plan de Justo Acceso a los Requisitos de Seguro de California (FAIR)

El Plan FAIR es una asociación de todas las aseguradoras de propiedades con licencia para realizar negocios en California. Está diseñado para que el seguro de propiedades sea de más fácil acceso para las personas que tienen dificultades para obtenerlo de las aseguradoras privadas porque su propiedad se considera de “alto riesgo”.

El Plan FAIR ofrece una póliza estándar de seguro contra incendios tanto para la estructura como para el contenido. Esta es una póliza básica de propiedad con limitaciones de cobertura. No proporciona cobertura de responsabilidad civil ni cobertura para otros riesgos tales como robos. Lea detenidamente la póliza para obtener una descripción detallada de las coberturas. Al adquirir una póliza del Plan FAIR, también debe considerar una póliza de “Diferencias en Condiciones” u otra cobertura suplementaria ofrecida por compañías de seguros privadas. Asegúrese de discutir estas coberturas con su agente o corredor.

Encontrará información más detallada en el Plan FAIR de California. Puede comunicarse con ellos al (800) 339-4099 o visitar su sitio web, www.cfpnet.com.

Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP)

Por lo general, las pólizas de propietarios o de inquilinos no ofrecen cobertura de seguro para pérdidas por inundaciones. En 1968, el Congreso creó el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP) en respuesta al aumento del costo de la ayuda a damnificados por inundaciones, financiado por los contribuyentes y al aumento en los daños causados por las inundaciones.

Este programa permite a los propietarios y a los inquilinos adquirir un seguro que protegerá sus residencias y contenido contra la pérdida física directa por inundación y por daños causados por corrientes de lodo. El Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP), administrado por FEMA, hace que el seguro contra inundaciones respaldado por el gobierno federal esté disponible en las comunidades que adoptan y aplican ordenanzas de manejo de zonas de inundación para reducir las pérdidas futuras por inundaciones.

Las cantidades máximas de cobertura para una casa unifamiliar son \$250,000 para la estructura y \$100,000 para su contenido. Los inquilinos también pueden adquirir hasta \$100,000 de cobertura para sus bienes personales.

Para obtener información sobre el seguro contra inundaciones, los propietarios o inquilinos deben ponerse en contacto con su agente de seguros, llamar gratis al Centro de Referencias del NFIP al 1-800-427-4661, o visitar el sitio web del NFIP, floodsmart.gov.

Mercado de seguros de líneas excedentes

Si tiene dificultades para encontrar las coberturas que desea, puede intentar obtener cobertura en el mercado de “líneas excedentes”. Pregunte a su agente o corredor si puede obtener cobertura para usted a través de una *compañía de seguros de líneas excedentes* u obtener cobertura a través de un *corredor de líneas excedentes* (tenga en cuenta que las compañías aseguradoras de líneas excedentes no están respaldadas por la Asociación de Garantía de Seguros de California).

Herramienta de búsqueda de seguros de vivienda en línea

El Departamento de Seguros ha creado varias herramientas en línea en insurance.ca.gov para ayudarlo a explorar el mercado.

Nuestra herramienta de búsqueda de seguros de vivienda (Home Insurance Finder) puede ayudarlo a identificar a las compañías de seguros que ofrecen cobertura en zonas de alto riesgo para ayudar a limitar su búsqueda.

¿Cuáles son sus derechos?

Cancelación y no renovación

Después de que una póliza de residencia haya estado en vigor por sesenta días, la compañía de seguros solo puede cancelar la póliza por las razones que establece la ley, que incluyen; falta de pago de la prima, *fraude*, *tergiversación material*, o cambios físicos en la propiedad asegurada que aumentan cualquier riesgo asegurado.

La compañía debe enviarle por correo o entregar un aviso de cancelación a su última dirección conocida por lo menos 20 días antes de la fecha efectiva de cancelación, y 10 días por falta de pago de la prima o por fraude. Sin embargo, es importante saber que las compañías pueden a veces proporcionar plazos de notificación de cancelación más generosos en sus pólizas. Si la política prevé un período de aviso de cancelación de más de 20 días, se aplicará el texto de la póliza.

Se le debe enviar un aviso escrito de *no renovación* por lo menos 75 días antes de la fecha de vencimiento. Si la compañía no le da el aviso adecuado como lo exige la ley, su póliza existente, sin ningún cambio en sus términos y condiciones, permanecerá en vigor por 75 días a partir de la fecha de envío del aviso.

Tanto los avisos de cancelación como los de no renovación deben incluir el motivo de la cancelación o de la no renovación.

Primas

La compañía de seguros tiene sesenta días a partir de la fecha de entrada en vigor de la póliza para verificar la calificación y suscripción de una nueva póliza. Dentro de estos sesenta días, una compañía debe notificarle de cualquier error y cambio resultante en las primas. Después de sesenta días, ningún aviso de cambio de prima tendrá validez.

Si la revisión de la prima es resultado de un error de la compañía o sus agentes, o de información incompleta proporcionada por usted, la compañía de seguros está obligada a notificarle sobre el error dentro de un plazo de sesenta días y se cobrará la prima más alta a partir de la fecha de entrada en vigor de la cobertura. Si usted no acepta el aumento de la prima, puede solicitar a la compañía que cancele la póliza. La *prima devengada* debe calcularse proporcionalmente sobre la cotización original.

Si la revisión de la prima es resultado de un error de la compañía o sus agentes y no se le notifica el error en un plazo de sesenta días, la póliza permanecerá en vigor tal como está escrita con la prima original.

Después del período de sesenta días, la compañía de seguros puede cancelar el contrato de manera terminante por información errónea y/o declaración errónea u otros asuntos lo suficientemente graves como para justificar una *cancelación terminante*.

Reembolsos

En general, cuando el asegurado solicita la cancelación, la prima se calcula con un costo de cancelación por el cual la compañía retiene parte de la prima no devengada para cubrir los gastos administrativos. Sin embargo, algunas compañías pueden calcular la prima proporcionalmente. Deberá revisar su contrato de la póliza para conocer las condiciones de cancelación de la compañía.

La compañía de seguros está obligada a pagar el reembolso correspondiente dentro de los 25 días hábiles después de recibir el aviso de cancelación.

Además, si usted ha pagado por los servicios de un corredor y ha firmado un acuerdo, el corredor puede tener derecho a retener los honorarios de corredor. Usted puede tener derecho a un reembolso

completo de los honorarios de corredor si el corredor actuó de forma incompetente o deshonesto. Las disputas no resueltas sobre honorarios de corredor no reembolsados pueden ser enviadas a la CDI para su revisión.

Contratos de garantía de vivienda

Los contratos de garantía de vivienda (comúnmente llamados garantías inmobiliarias) protegen a los propietarios de viviendas de los costos de reparación que no están cubiertos por el seguro de propietarios. Los contratos de garantía de vivienda cubren plomería, calefacción, electricidad y electrodomésticos principales. Los elementos estructurales generalmente no están cubiertos.

Los contratos de garantía de vivienda generalmente cubren las fallas de los electrodomésticos principales tales como lavadoras, secadoras, hornos y refrigeradores. En algunos casos, o con cargos adicionales, la garantía podría extenderse a unidades de aire acondicionado, trituradores de comida, timbres, ventiladores de techo, abridores de puertas de garaje, descalcificadores de agua, compactadores de basura y microondas incorporados.

Es importante señalar que un contrato de garantía de vivienda no es una póliza de seguro. Sin embargo, para la protección de los consumidores, las compañías de garantía de vivienda están reguladas por el CDI y deben ser licenciadas por nuestro Departamento. Estos contratos, a veces descritos como contratos de servicio, suelen durar un año y cubren la reparación o sustitución de los principales sistemas y electrodomésticos que se dañan debido al desgaste normal. Los contratos de garantía de vivienda no se superponen ni reemplazan la póliza de seguro de propietarios. Por ejemplo, si su calentador de agua se rompió y destruyó una pared en su casa, la garantía repararía el calentador de agua y su seguro pagaría para arreglar la pared y cualquier daño en el piso.

Generalmente, no importa la antigüedad de su vivienda en lo que se refiere a la cobertura de garantía de vivienda. Puede obtener un contrato siempre que los artículos cubiertos se encuentren en buenas condiciones al inicio del contrato.

Si la plomería, la calefacción y los sistemas eléctricos de su casa y los electrodomésticos principales son nuevos o han sido reemplazados recientemente, quizás no sea necesario incurrir en este gasto. Por otro lado, cuando usted necesita pagar por las reparaciones en una vivienda vieja, los costos pueden incrementarse rápidamente.

Algunos consejos finales

- Dedique tiempo para comparar opciones para adquirir el seguro de propietarios. Compare precios, servicio y cobertura. Las encuestas sobre primas y las comparaciones de cobertura del CDI pueden ayudarlo a tomar una decisión más informada. Puede llamar a la línea directa para el consumidor del CDI para obtener más información y análisis.
- Proporcione información completa y precisa a su agente o corredor cuando solicite una *cotización* de prima o al completar una *solicitud* de seguro.
- Verifique el estado de la licencia del corredor o agente; asegúrese siempre de que tienen una licencia válida. Puede consultar el estado de un licenciario en nuestro sitio web en www.insurance.ca.gov, o llamando a nuestro número gratuito.
- Lea todas las solicitudes o acuerdos financieros antes de firmar. Asegúrese de que la solicitud y/o la *póliza de seguro provisional* refleja los límites y deducibles, la cobertura adquirida, el nombre de la compañía de seguros, las fechas de vigencia y vencimiento, y la propiedad residencial cubierta. Nunca firme un formulario en blanco o algo que no entienda. Obtenga y guarde una copia de todos los documentos firmados en una caja fuerte con todos sus otros documentos importantes.
- Si puede permitirse asumir un poco más del riesgo, un deducible mayor puede reducir significativamente su prima.
- Nunca pague en efectivo. Todos los cheques deben ser pagaderos a la compañía de seguros o a la agencia, no a nombre del corredor o agente.
- Lea su póliza cuando la reciba. No la archive sin verificar que la cobertura, los límites, la prima y otra información son correctos. Además, lea detenidamente la póliza para identificar sus derechos y obligaciones. y los derechos y obligaciones de la compañía en virtud de los términos de la póliza.

- Pídale al corredor o agente que le explique cualquier texto que usted considere es *ambiguo*.
- Si recibe un aviso de no renovación, comuníquese con la compañía de seguros y pregunte si hay alguna acción específica que usted pueda tomar para mitigar su riesgo y mantener la cobertura.
- Mantenga un inventario de los bienes personales, enumerando todos los artículos que usted posee, las fechas de compra y el precio. Si es posible, tome fotografías de los artículos importantes y valiosos. También puede tomar un video de su hogar y de sus bienes. Guarde estos registros en un lugar seguro lejos de casa, preferiblemente en una caja de seguridad. Además, actualice periódicamente su inventario, avalúos, fotos y videos. Esto lo ayudará a presentar y resolver un reclamo de forma rápida y eficaz.

Los consumidores pueden obtener una Guía de inventario de la vivienda del CDI llamando al 800-927-4357 o descargándola de nuestro sitio web.

- El Departamento Forestal y de Protección contra Incendios de California (Cal Fire) es una agencia de respuesta a emergencias y protección de recursos que proporciona material educativo y herramientas útiles para ayudar a proteger su hogar y reducir los daños económicos de los incendios. Cal Fire proporciona la **Lista de verificación de propietarios**, una útil herramienta de seguridad contra incendios para su uso dentro y fuera de su hogar. La Lista de verificación de propietarios está disponible en su sitio web en: www.fire.ca.gov.



Glosarios de Términos

Valor real en efectivo (ACV) — La recuperación del valor real en efectivo se determinará de la siguiente manera: (1) en caso de pérdida total de la estructura, el límite de la póliza o el valor justo de mercado de la estructura, el que sea menor, o (2) en caso de pérdida parcial de la estructura, o pérdida del contenido, la cantidad que le costaría al asegurado reparar, reconstruir, o reemplazar la pérdida o el daño menos una deducción justa y razonable por depreciación física, tal como se especifica, según las condiciones al momento del daño, o el límite de la póliza, lo que sea menor.

Agente — Persona u organización autorizada para vender y prestar servicios a pólizas de seguros en representación de una compañía de seguros.

Ambiguo — Términos o palabras dudosas o que no están claros; algo que puede interpretarse de varias formas.

Asegurado — Titular de la póliza que tiene derecho a recibir beneficios cubiertos en caso de accidente o pérdida.

Aseguradora — La compañía de seguros que emite la póliza de seguro, y acuerda pagar por las pérdidas y proporcionar beneficios cubiertos.

Cancelación terminante — Póliza cancelada a partir de su fecha de entrada en vigor. Generalmente en caso de una cancelación terminante no se hace ningún cargo sobre la prima.

Comisión — La parte de la prima pagada al agente por la compañía de seguros como compensación por sus servicios.

Compañía de seguros de líneas excedentes — Una compañía de seguros que no posee una licencia emitida por el CDI, pero que está legalmente autorizada para emitir pólizas sobre riesgos en California que son difíciles de asegurar a través de compañías de seguros con licencia. Estas compañías de seguros no están respaldadas por la Asociación de Garantía de Seguros de California. Esta cobertura solo puede ser adquirida a través de un *corredor de líneas excedentes*.

Corredor - Agente — Un individuo con licencia que puede actuar como agente que representa a una o más compañías de seguros, y también actúa como corredor que trata con una o más compañías de seguros, y que representa los intereses de usted.

Corredor — Un individuo u organización licenciada que realiza transacciones de seguros en representación de usted.

Corredor de líneas excedentes — Un corredor que ha cumplido con los requisitos adicionales de licencia establecidos por el CDI para colocar cobertura para clientes de una compañía de seguros de líneas excedentes.

Costo de reemplazo — La cantidad que cuesta reemplazar la propiedad perdida o dañada por una propiedad nueva de tipo y calidad similares en el mercado local.

Cotización — Estimación del costo del seguro sobre la base de la información suministrada al agente, corredor o compañía de seguros.

Declaraciones — Normalmente, la primera página de una póliza de seguro que incluye el nombre legal completo de su compañía de seguros, su nombre y dirección, el número de póliza, las fechas de vigencia y vencimiento, la prima pagadera, los límites del seguro, la propiedad cubierta, los deducibles, y cualquier información que corresponda del titular de un contrato de seguro.

Deducible — La cantidad de la pérdida que el asegurado tiene la responsabilidad de pagar.

Depreciación — Disminución del valor debido a la antigüedad, el desgaste o la obsolescencia.

Endoso — Un acuerdo escrito que cambia los términos de una póliza de seguro agregando o restando cobertura.

Exclusión — Una disposición contractual en una póliza de seguro que niega o restringe la cobertura de ciertos riesgos, personas, propiedades o ubicaciones.

Fraude — Acto deshonesto y deliberado para obtener dinero o algo valioso mediante engaños.

Honorarios de corredor — Cantidad de dinero que cobra un corredor por obtener un seguro para un asegurado. Generalmente este honorario se cobra y generalmente no es reembolsable. Debe ser divulgado al asegurado y acordado por él. Este honorario no es parte de la prima del seguro. Es un acuerdo contractual entre el corredor y el cliente.

No renovación — La opción de la compañía de seguros de no renovar una póliza al final del período de póliza.

Peligros — Circunstancias que aumentan la probabilidad o gravedad de una pérdida potencial.

Póliza de seguro provisional — Un acuerdo a corto plazo que proporciona cobertura de seguro temporal hasta que la póliza pueda ser emitida o entregada.

Prima — El precio del seguro pagado a la compañía de seguros por una póliza.

Prima devengada — La parte del pago de la prima de una póliza para la cual se ha proporcionado la protección de la póliza.

Productor — Término utilizado por la industria de seguros para abarcar a agentes y corredores.

Solicitud — Una solicitud escrita de cobertura de seguro que contiene declaraciones hechas por el solicitante.

Tergiversación material — Una declaración falsa suministrada por un solicitante de cualquier hecho importante, que de saber la verdad, la compañía de seguros no habría asegurado el riesgo.

Hable con el Departamento de Seguros

Somos la agencia estatal que regula la industria de seguros. También trabajamos para proteger los derechos de los consumidores de seguros.

Comuníquese con el Departamento de Seguros de California (CDI):

- Si considera que un agente de seguros, corredor o compañía lo ha tratado injustamente.
- Si tiene preguntas o preocupaciones sobre el seguro médico.
- Si desea pedir folletos de CDI.
- Si desea presentar una solicitud de asistencia contra su agente, corredor o compañía de seguros.
- Si tiene dificultades para someter o acordar un reclamo con su compañía de seguros.
- Para verificar la licencia de un agente, corredor o compañía de seguros.



Llame a:

Línea directa del consumidor 1-800-927-4357
TDD 1-800-482-4833
8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes,
excepto días feriados



Visite nuestro sitio web:

www.insurance.ca.gov



Escriba a:

Departamento de Seguros de California
300 South Spring St., South Tower, Los Angeles, CA 90013



Visítenos en persona:

300 South Spring St., South Tower, Piso 9, Los Angeles, CA 90013
8:00 a. m. a 5:00 p. m., lunes a viernes, excepto días feriados



Departamento de Seguros de California

Consumer Education and Outreach Bureau
300 South Spring Street, South Tower, Los Angeles, CA 90013

1-800-927-4357 (Línea directa del consumidor)

1-800-482-4833 (TTY)

1-877-401-9550 (CEOB)

www.insurance.ca.gov



Este folleto es un proyecto del personal del Departamento de Seguros de California. Formulario 401 / Seguro residencial: Propietarios e Inquilinos
Mayo 2021 -