



Guía de Reclamos para una propiedad residencial

¿Qué hacer después de una pérdida?

Una de las cosas más importantes que debe hacer después de una pérdida de propiedad es hacer reparaciones temporales para evitar daños mayores. Haga todo lo posible para proteger su propiedad, cubriendo los daños en el techo, las paredes, las puertas y las ventanas con láminas de plástico o madera contrachapada. Es posible que las pólizas de seguro de propietario de vivienda no cubran los daños posteriores a su propiedad, si no ha tomado las medidas razonables para proteger dicha propiedad de daños subsecuentes. Después de una pérdida de propiedad, debe informar el daño al agente o representante de su compañía de seguros para iniciar el proceso de reclamación. Mantenga un registro de todas las llamadas telefónicas y la correspondencia, y haga copias de toda la correspondencia que envíe o que reciba de su compañía de seguros.

Lo que puede estar cubierto por su póliza de propietario de vivienda

A continuación se muestra lo que puede estar cubierto por su compañía de seguros. Hable con su agente para obtener información adicional.

- Gastos de vida adicionales
- Propiedad personal
- Vivienda
- Remoción de árboles y arbustos/escombros
- Daños causados por agua
- Actualizaciones para cumplir con el código de construcción

Llame a su agente de seguros o representante de la compañía

Después de una pérdida de propiedad, debe informar el daño al agente o representante de su compañía de seguros para iniciar el proceso de reclamación. Haga preguntas como:

- ¿Mi póliza cubre los daños a la propiedad de mi casa?
- ¿Cuánto tiempo tomará procesar mi reclamo?
- ¿Tendré que obtener presupuestos para las reparaciones de la estructura?
- ¿Cuál es mi deducible? (El deducible es la parte de la pérdida que paga antes de que su compañía de seguros comience a pagar).

Cómo tratar con su ajustador de seguros

Su compañía de seguros puede enviarle un formulario de reclamo, conocido como formulario de “prueba de pérdida”, para que lo complete. La prueba de pérdida es una declaración formal hecha por el propietario de una póliza a una aseguradora con respecto a una pérdida. Su objetivo

es proporcionar al asegurador información para determinar el alcance de su responsabilidad. Un ajustador de reclamos, una persona capacitada profesionalmente para evaluar el daño a su propiedad, puede visitar su hogar antes de que se le pida que complete algún formulario. Cuanta más información proporcione sobre su pérdida, antes se podrá resolver su reclamo. Su ajustador generalmente vendrá preparado para hacer una evaluación minuciosa y completa de los daños a su hogar. Si el ajustador no puede completar una inspección minuciosa debido a limitaciones de tiempo, es posible que se vea obligado a “determinar el alcance de la pérdida”. Esta es una breve inspección del daño con una segunda visita necesaria para completar la inspección.

Costo de reemplazo versus valor real en efectivo

El costo de reemplazo es el monto en dólares necesario para reemplazar un artículo dañado por uno de tipo y calidad similar sin deducir la depreciación: la disminución del valor debido a la edad, el uso y el desgaste cotidiano, y otros factores. Una póliza de valor real en efectivo paga la cantidad necesaria para reemplazar el artículo al valor de mercado actual.

Use este código QR para obtener más información:
qrco.de/cdir





Cómo funciona el proceso de pago

El primer cheque que recibe de la compañía de seguros suele ser un anticipo, no un pago final. Si le ofrecen una liquidación en el acto, puede aceptar un cheque en ese momento. Siempre tenga cuidado con las ofertas de liquidación inicial que se representan como liquidaciones completas y requieren una liberación de derechos o responsabilidad adicional. Cuando tanto la estructura de su hogar como sus pertenencias personales están dañadas, generalmente se reciben dos cheques separados de su compañía de seguros. También debe recibir un cheque por separado que cubra sus gastos de manutención adicionales. Revise la diferencia entre estructura y pertenencias personales con su agente de seguros.

Qué hacer si no está de acuerdo con la oferta de conciliación

- Conozca sus derechos establecidos en la Ley de Prácticas Desleales y las Regulaciones de Prácticas Justas de Liquidación de Reclamaciones
- Hable con el administrador de reclamos
- Comuníquese con el Departamento de Seguros de California
- Consulte a un abogado

Las normas de prácticas justas de liquidación de reclamos rigen cómo se deben procesar los reclamos de seguros en California. Dichas normas especifican plazos dentro de los cuales las aseguradoras deben reconocer, evaluar, tomar y comunicar decisiones sobre los reclamos, y pagar tales reclamos. El texto completo de las normas está disponible en el sitio web del Departamento de Seguros, www.insurance.ca.gov.



Dirigido por el Comisionado de Seguros Ricardo Lara, el Departamento de Seguros de California es la agencia de protección al consumidor del mercado de seguros más grande del país, y es su mejor recurso para obtener respuestas honestas e imparciales a sus preguntas sobre seguros. Profesionales de seguros expertos están disponibles a través de nuestra línea directa de atención al consumidor. Llame al 1-800-927-HELP (4357) o visite www.insurance.ca.gov para ver todas nuestras guías de información para el consumidor y recursos sobre seguros. Estas herramientas están disponibles para los consumidores de forma gratuita.

Presentar una Queja (Solicitud de Asistencia)

CDI se compromete a proteger sus derechos. Muchas preguntas pueden ser respondidas por teléfono. Si no podemos resolver el problema por teléfono, tiene la opción de presentar una Solicitud de Asistencia contra la aseguradora o el agente/corredor, ya sea por correo postal o en línea en nuestro sitio web. El sistema le permitirá adjuntar copias de todos los documentos necesarios, tales como pólizas, cheques cancelados y correspondencia. Algunos ejemplos de los asuntos con los que el Departamento puede ayudar incluyen:

- Negación indebida de un reclamo
- Cancelación o no renovación de una póliza de seguro
- Retraso en la liquidación
- Presunta malversación de primas pagadas
- Presunta tergiversación por parte de un agente/corredor o de un abogado
- Prácticas desleales de suscripción
- Tácticas deshonestas o engañosas de venta de seguros

Póngase en contacto con nosotros

Línea directa de atención al Consumidor: 1-800-927-4357
TTY 1-800-482-4833

Visítenos nuestro sitio web en: www.insurance.ca.gov
Para solicitar materiales adicionales, comuníquese con la oficina de Relaciones y Divulgación Comunitaria (Community Relations & Outreach) en: crob@insurance.ca.gov