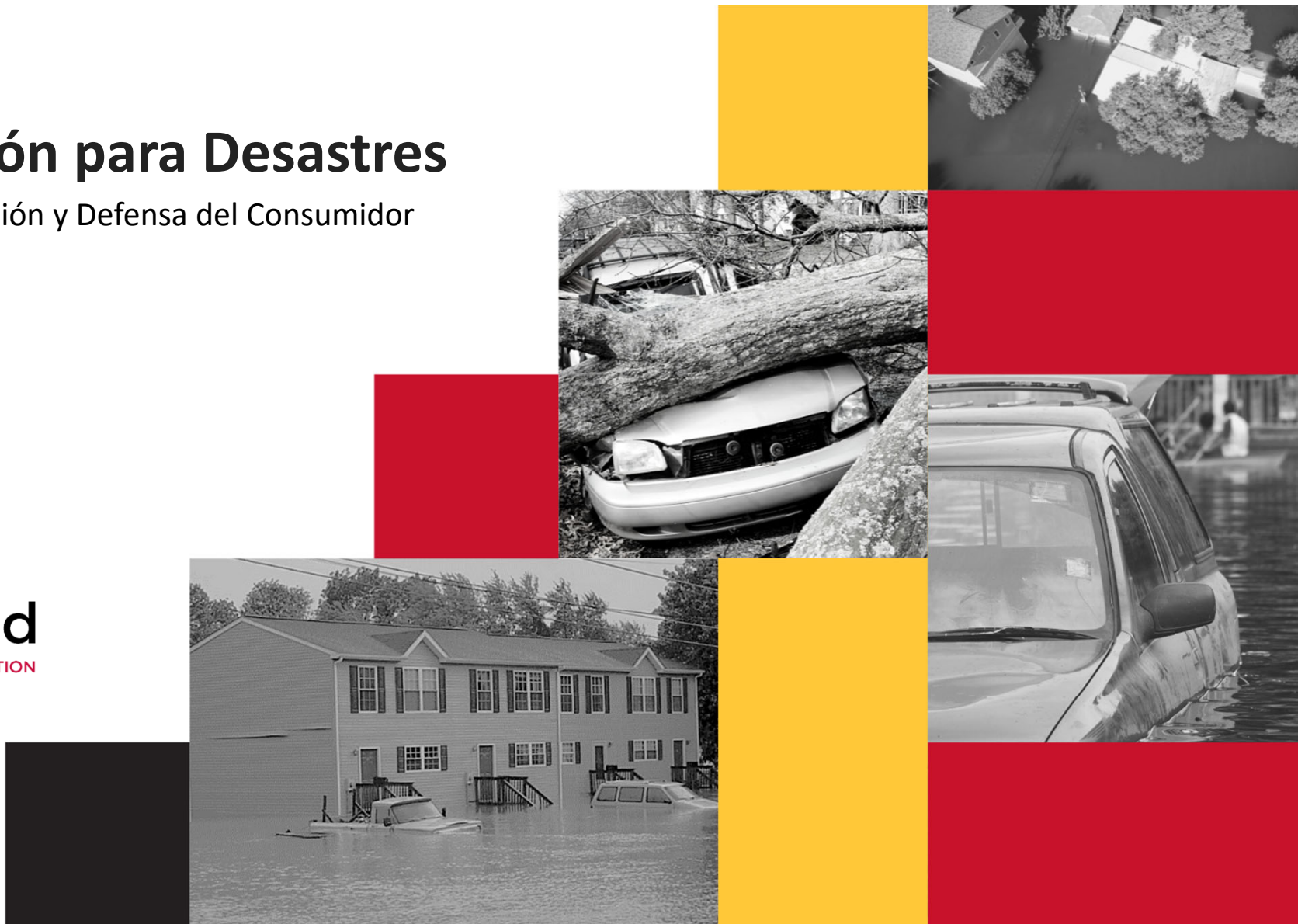


Preparación para Desastres

Unidad de Educación y Defensa del Consumidor



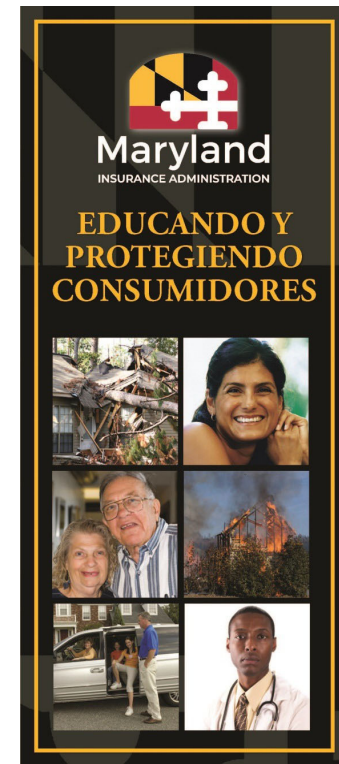
Esta presentación no brinda asesoramiento legal. Debe discutir preguntas específicas con su asesor financiero o productor de seguros de confianza.



¿Qué es la Administración de Seguros de Maryland?

La Administración de Seguros de Maryland (MIA) es la agencia estatal que regula los seguros en Maryland. Funciones de la MIA:

- Brinda licencias a aseguradoras y productores de seguros (agentes o corredores).
- Examina las prácticas comerciales de los licenciarios para garantizar el cumplimiento.
- Supervisa la solvencia de las aseguradoras.
- Revisa/aprueba formularios de pólizas de seguro. Revisa las tarifas de seguro para asegurarse de que no sean inadecuadas, excesivas ni injustamente discriminatorias.
- Investiga los reclamos de los consumidores y proveedores, y las denuncias de fraude.



¿Qué es la Administración de Seguros de Maryland?

Si cree que su aseguradora o su productor de seguros actuó de manera incorrecta, usted tiene derecho a presentar una queja. Algunos ejemplos de acciones inapropiadas:

- Denegar o retrasar de forma inapropiada la totalidad o parte de un reclamo de pago.
- Cancelar de forma indebida su póliza de seguro.
- Aumentar las primas de su seguro sin previo aviso.
- Hacer declaraciones falsas en relación con la venta de seguros o el procesamiento de reclamos de pago de seguros.
- Cobrar valores excesivos por los servicios, incluidos los cargos por financiación de primas.

¿Tienes la cobertura de automóvil adecuada?

La cobertura contra todo riesgo (a veces se conoce como otro que no sea colisión o «OTC») cubre los daños causados por ciertos eventos distintos de una colisión, como robos, actos de vandalismo, granizo e inundaciones, o el atropello de un animal. La cobertura contra todo riesgo tiene un deducible que se muestra en la página de declaraciones de su póliza. Pregúntele a su productor (agente o corredor) o aseguradora los detalles sobre lo que cubre su póliza.



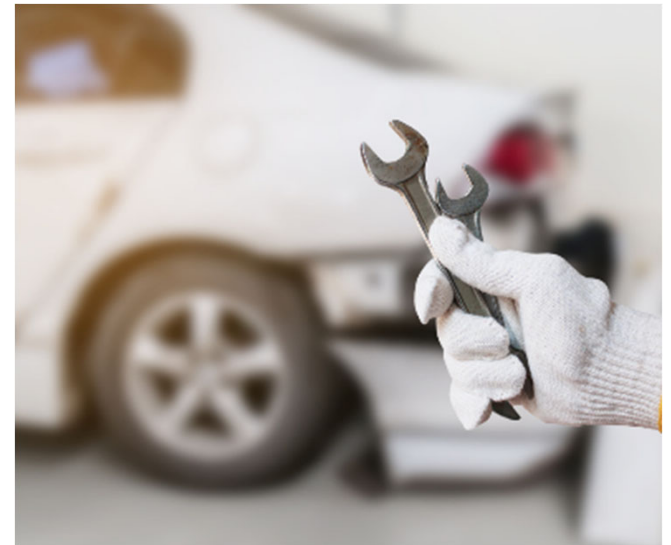
¿Tienes la cobertura de automóvil adecuada?

Si adquiere una cobertura contra todo riesgo y su vehículo se daña a causa de una tormenta, llame a su aseguradora o productor lo antes posible para presentar su reclamo. El número al que debe llamar, por lo general, se encuentra en su póliza o tarjeta de seguro. Cuando tenga una reclamación, tome fotografías o grabe un vídeo de los daños y, si es posible, tome todas las medidas necesarias para evitar que se forme moho u hongos en su automóvil.



Presentación de una reclamación: automóviles

- Tiene derecho a seleccionar la instalación de reparación donde se reparará su vehículo.
- Su compañía de seguros puede enviar a un liquidador de seguros para evaluar los daños.



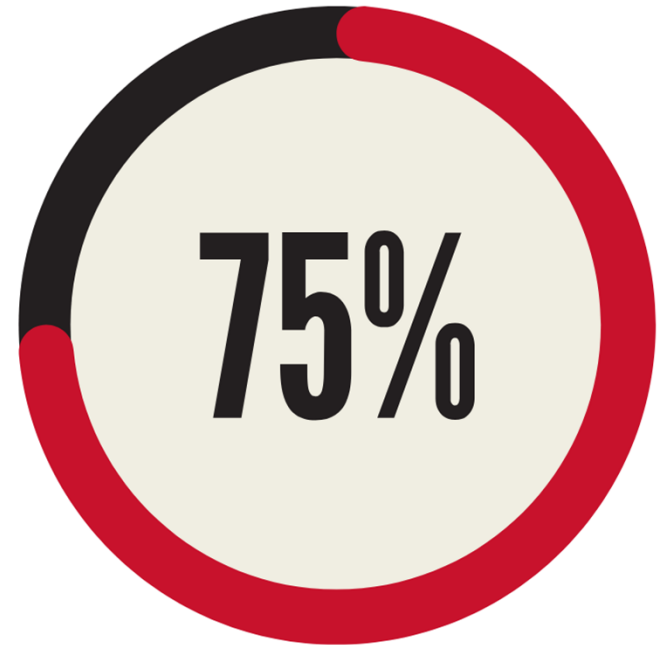
Proceso de reclamación: automóviles

- Revise la estimación cuidadosamente. Si no está de acuerdo con la estimación, tiene derecho a obtener otra estimación en una instalación de reparación diferente .
- Asegúrese de mantener copias de todos los registros de reclamos y haga un seguimiento del reclamo.



¿Tienes la cobertura de automóvil adecuada?

Las compañías de seguros pueden tratar su vehículo como una pérdida total y esto suele ocurrir cuando el costo de reparación del vehículo supera el 75 por ciento del valor justo de mercado del vehículo inmediatamente antes de la pérdida. Su aseguradora también puede considerar su vehículo como una pérdida total, incluso si el daño conocido es inferior al 75 por ciento del valor justo de mercado previo a la pérdida, si los costos adicionales, como el costo de un vehículo de alquiler o los posibles daños adicionales, más los costos de reparación conocidos, superan el 75 por ciento.



¿Tienes la cobertura de automóvil adecuada?

Si se determina que su vehículo es una pérdida total como resultado de una tormenta, y ha adquirido una cobertura contra todo riesgo, su aseguradora tiene 10 días hábiles para hacer una oferta de liquidación. La oferta refleja el valor real en efectivo del vehículo antes de la pérdida menos el monto de su deducible. La oferta de liquidación incluirá los impuestos aplicables y las tasas de registro.



¿Tienes la cobertura de automóvil adecuada?

Los vehículos que tengan daños que superen el 75 por ciento del valor justo de mercado deben etiquetarse como «vehículos de salvamento». Si decide conservar el «vehículo de salvamento», su oferta de liquidación se reducirá en función del valor de desecho del vehículo.



¿Qué pasa si mi vehículo constituye una pérdida total?

Puede solicitar lo siguiente por escrito a la aseguradora:

- ✓ Oferta de acuerdo.
- ✓ Explicación del método utilizado para llegar a la oferta.
- ✓ Explicación detallada del cálculo del valor de pérdida total del motovehículo, incluido el cálculo de cualquier valor agregado al motovehículo por opciones.
- ✓ Una lista de todas las deducciones que se harán del valor del motovehículo.
- ✓ Una copia de las pautas de inspección utilizadas para determinar la condición del vehículo en el momento de la pérdida.



La aseguradora está obligada por ley a responder dentro de los siete días hábiles posteriores a su solicitud.

Oferta de acuerdo

Si cree que su automóvil vale más que lo que le ofreció la aseguradora, puede negociar con su aseguradora. Es importante que sepa que debe proporcionar documentación de respaldo para su contraoferta.

Puede presentar cotizaciones de concesionarios de automóviles o precios y anuncios en línea para vehículos similares.



¿Tienes la cobertura adecuada de propietario de vivienda?

Revise su póliza para determinar qué está cubierto y qué está excluido. ¿Su póliza actual cubre lo siguiente?

- Daños por tormenta de viento
- Recogida de escombros o árboles
- Respaldo de agua/alcantarillado
- Gastos adicionales de sustento



¿Tienes la cobertura adecuada de propietario de vivienda?

Cuando usted compre una póliza de seguro de propietario de vivienda, renueva su póliza o hace cualquier cambio en ella, la aseguradora le entregará un documento llamado "página de declaraciones".

En la página de declaraciones se indican los tipos y montos de cobertura que tiene y su costo.

<https://insurance.maryland.gov/Consumer/Documents/publications/understandinghodeclarationspage.pdf>

Your Insurance Company
3535 Second Street
Company Town, USA 54321

Policy number: XX-XXXXXX-XX
Policy period: 6 months
Effective date: January 1, 2015
Expiration date: July 1, 2015

Homeowners Insurance Policy <SAMPLE>

Named Insured	Address	Mortgagee	Address
John E. Doe	123 E. Main Street Insured Town, USA 12345	Bank of USA	1212 First Street Company Town, USA 54321

XYZ Insurance Company considers your claims history when determining whether to cancel or to non-renew your insurance policy.

Coverages & property	Liability limits	Inflation coverage index
SECTION I		XXX.X
A Dwelling	\$250,000	Deductibles All peril \$2,000 In case of loss under this policy, the deductible will be applied per occurrence and will be deducted from the amount of loss. Other deductibles may apply – refer to your policy.
B Dwelling extension (garage)	\$25,000	
C Personal property	\$125,000	
D Loss of use	Actual loss sustained	
SECTION II		Policy premium \$1,000
L Personal liability (each occurrence)	\$300,000	Discounts applied Home/Auto Home protection (burglar and fire alarms, smoke detectors) Claim record/Customer longevity
Damage to property of others	\$1,000	
M Medical payments to others (each person)	\$2,000	

Loss of settlement provisions (see policy)
A1: Replacement cost – Similar construction
B1: Limited replacement cost – Coverage B

Forms, options and endorsements

Replacement cost coverage	xx-xxxx
Mold, fungus, wet rot, dry rot or bacteria	xx-xxxx
Ordinance or law coverage:	
10% of Coverage A	xx-xxxx
Earthquake excl. masonry veneer	xx-xxxx
Sewer, water backup coverage:	
\$10,000/\$500 deductible	xx-xxxx
Increase dwelling, up to \$50,000	Option XX
Jewelry and furs, \$5,000 each	Option YY

Your policy consists of this page, any endorsements and the policy form. Keep together.

¿Tienes la cobertura adecuada de propietario de vivienda?

- ✓ Asegúrese de tener cobertura suficiente para reparar o reconstruir su casa en caso de catástrofe.
- ✓ Consulte con el corredor o agente de seguros sobre la posibilidad de comprar una cobertura para protegerse de la inflación.
- ✓ Notifique al agente de seguros o a la aseguradora si realiza mejoras o ampliaciones en su vivienda para asegurarse de que estén cubiertas.
- ✓ Determine si necesita cobertura adicional para antigüedades, objetos de colección, joyas, computadoras u otros artículos de valor que no estén incluidos en la cobertura de productos básicos.



¿Tienes la cobertura adecuada de propietario de vivienda?

Conozca la diferencia entre ACV y RCV.

El valor real en efectivo (ACV) es el costo de reemplazar la propiedad dañada con "tipo o calidad similar" menos la depreciación por antigüedad y uso.

El valor de costo de reemplazo (RCV) es el costo de reemplazar la propiedad dañada con "tipo o calidad similar", al costo total sin depreciación, menos el monto de su deducible.

Es importante recordar que es posible que no reciba el costo total de reemplazo hasta que realmente repare o reemplace la propiedad dañada.

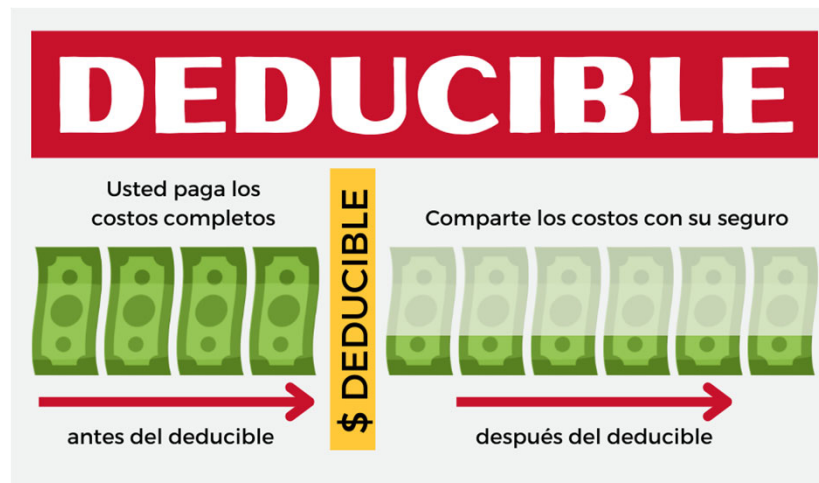


¿Tienes la cobertura adecuada de propietario de vivienda?

Sepa cuáles son sus deducibles.

- Algunas pólizas de propietario de vivienda contienen deducibles porcentuales especiales para pérdidas causadas por peligros específicos como vientos.
- Algunas pólizas tienen un deducible basado en la cantidad de cobertura de seguro de la casa."

Ejemplo: si su vivienda está asegurada por \$100,000 y su póliza tiene un deducible del 2 % para ciertos peligros, su deducible sería de \$2000.



¿Tienes la cobertura adecuada de propietario de vivienda?

La mayoría de las pólizas de seguros de propietarios de viviendas, inquilinos y condominios excluyen lo siguiente:

- ✓ avalancha de lodo
- ✓ movimiento de placas tectónicas
- ✓ agua subterránea o filtración
- ✓ inundación



El seguro contra inundaciones puede estar disponible como un respaldo de su póliza del seguro de propietario de vivienda, de inquilino o de condominio, o como una póliza separada. Si bien algunas aseguradoras ofrecen pólizas contra inundaciones, el seguro contra inundaciones también se puede comprar en el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP). Para obtener más información, comuníquese con su aseguradora o su productor de seguros, o visite el sitio web del NFIP, <https://www.floodsmart.gov/es/inicio>.



Daños por agua vs Inundaciones

Las pólizas de vivienda no cubren TODOS los tipos de daños causados por el agua.

Si bien los términos de su póliza de vivienda determinarán los tipos de daños causados por el agua que están cubiertos y el monto de cobertura disponible.

La mayoría de las pólizas de propietarios de vivienda NO CUBREN las inundaciones.



Daños por agua vs Inundaciones

La póliza estándar de seguro contra inundaciones define “**inundación**” de la siguiente manera:

Una condición general y temporal de inundación parcial o completa de dos o más acres de tierra normalmente seca o de dos o más propiedades (al menos una de las cuales es propiedad de la persona asegurada) a causa de lo siguiente:

- desbordamiento de aguas interiores o de marea; o
- acumulación o escorrentía inusual y rápida de aguas superficiales de cualquier fuente; o
- corriente de lodo; o
- colapso o hundimiento del terreno a lo largo de la orilla de un lago o un cuerpo de agua similar como resultado de la erosión o socavación ocasionadas por olas o corrientes de agua que exceden los niveles cíclicos previstos y provocan una inundación según se define anteriormente.

Daños por agua vs Inundaciones

- Si ha comprado un endoso de respaldo para la cobertura de daños causados por el agua o las aguas residuales, le servirá para pagar por este tipo de daños en el hogar (sujeto a términos, condiciones y límites). La mayoría de las pólizas **NO** cubren los costos de reparación o repuesto de tuberías o desagües.
- El alcance y el monto de la cobertura de los daños causados por el agua o las aguas residuales estarán determinados por su póliza de vivienda.
- La ley de Maryland exige que su compañía de seguros le ofrezca este tipo de cobertura con los mismos límites que tiene para la cobertura del hogar y la mayoría de las compañías ofrecen distintas opciones de límites de cobertura adicionales.



Daños por agua vs Inundaciones

- Si una tubería de su hogar explota repentinamente y el agua brota por todo el piso, por lo general, una póliza de vivienda cubre el daño causado por el agua. En general, la reparación o repuesto de la tubería en sí no está cubierta.
- Si tiene una fuga lenta de agua, independientemente de cuándo la descubrió, la mayoría de las pólizas de vivienda no cubren los daños ocasionados por esa fuga de agua.
- Además, es importante que durante el invierno, calefaccione su hogar de manera adecuada, especialmente si tiene previsto estar fuera de su hogar. Si una tubería explota por la falta de calefacción adecuada, es posible que la pérdida no esté cubierta por su póliza de seguro.



Daños por agua vs Inundaciones

- Si la lluvia ingresa a su hogar por un techo que se ha instalado y mantenido de forma adecuada, por lo general, la póliza de vivienda cubrirá los daños.
- Si la lluvia ingresa por puertas o ventanas, es posible que los daños tengan o no cobertura según si se trata de aguas superficiales y si ingresa desde el nivel del suelo.

Debe consultar los términos de su póliza para obtener más información sobre el alcance y el monto de la cobertura que le ofrece su póliza específica.



Inundaciones y daños por agua

Para obtener cobertura por daños causados por inundaciones, puede adquirir una póliza de seguro contra inundaciones:

- del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP, por sus siglas en inglés);
- en el mercado privado, o
- a través de una compañía de líneas excedentes.

Hable con un productor de seguros de confianza para analizar estas opciones.



Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

¿Qué necesito saber cuando marque para hacer una reclamación?

Si no está viviendo en su hogar, esté listo para darle a su aseguradora y productor de seguros su nueva información de contacto (un número de teléfono y una dirección).

Informe a su aseguradora y productor de seguros cuando llame si ha tomado fotos y videos de los daños y tenga estimaciones de costos.



Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

¿Qué debo preguntar cuando presento una reclamación?

Es una buena idea pedir lo siguiente:

- El nombre y número de teléfono de cada persona con la que hable.
- Su reclamación o número de referencia.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una reclamación.
- Si necesita estimaciones para hacer reparaciones o reconstrucciones antes de poder presentar una reclamación.
- Para una idea general de lo que cubrirá su póliza.



Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

¿Qué debo preguntar cuando presento una reclamación?

Es una buena idea preguntar lo siguiente:

- Si su póliza cubre los gastos del hotel. ¿Qué monto? ¿Cuánto tiempo?
- Sobre su deducible. ¿Hay deducibles separados para daños por granizo, huracán o viento? ¿Cuáles son?
- Si hay algún proceso o procedimiento especial que necesite saber.
- Cuándo puede esperar que un liquidador de seguros lo llame.
- Qué otra información necesitará la compañía para procesar la reclamación.



Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

Estimación del daño

¿Qué es un liquidador de seguros y qué hace?

Un liquidador de seguros es una persona que determina la cantidad de daños a su vivienda y propiedad, qué se pueden reparar o reemplazar y a qué costo. Un liquidador de seguros revisa su póliza de seguro para determinar si el daño está cubierto y si se aplican límites de dólares o deducibles. También debe explicar la cobertura de su póliza para el reclamo.

Hay tres tipos diferentes de liquidador de seguros:

- De la compañía
- Independiente
- Público



Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

¿Cómo obtengo una oferta de liquidación?

El liquidador de seguros de la compañía o liquidador de seguros independiente calculará la cantidad de daños a su vivienda y propiedad. Revisará su póliza y determinará qué deducibles pueden aplicarse y si hay algún límite en lo que se pagará. Una vez que se hayan hecho esos cálculos, se comunicarán con usted y su ajustador público o abogado (si tiene uno) y le informarán las estimaciones y cálculos.

También pueden comunicarse con su contratista sobre las estimaciones y cálculos.



Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

¿Cuánto tiempo tardará mi reclamación de seguro en resolverse?

Su reclamación permanecerá abierta hasta que la aseguradora haya hecho todos los pagos a los que tiene derecho bajo su póliza.

Deberá ponerse en contacto con su aseguradora o liquidador de seguros para recibir un estado de su reclamación en cualquier momento durante el proceso de reclamación.



Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con el monto de mi liquidación de seguro?

Su liquidación no necesariamente será el mismo que el de su vecino. Sus coberturas, deducibles y límites de póliza pueden ser diferentes incluso si el daño parece ser el mismo.

Si la aseguradora niega alguna parte de la reclamación, es buena idea pedir la denegación por escrito y quedarse con toda la documentación.

Si no cree que la oferta sea justa, puede llamar a la aseguradora. Prepárese para explicar por qué cree que la oferta es injusta. Si no está satisfecho con la respuesta, puede comunicarse con la Administración de Seguros de Maryland para recibir asistencia o, dependiendo de su póliza, buscar arbitraje o presentar una demanda.

Presentación de una reclamación: Propietarios de Vivienda

Si no cree que la oferta sea justa, puede llamar a la aseguradora. Prepárese para explicar por qué cree que la oferta es injusta. Si no está satisfecho con la respuesta, puede comunicarse con la Administración de Seguros de Maryland para obtener asistencia o, dependiendo de su póliza, buscar arbitraje o presentar una demanda.




Después de una pérdida

- Conserve todos los recibos para las reparaciones de emergencia.
- Tan pronto como sea posible, prepare un inventario detallado de toda la propiedad destruida o dañada. Entregue una copia al liquidador de seguros y conserve una copia para archivar. Debería incluir:
 - Descripción de los artículos y la cantidad.
 - La fecha de compra o antigüedad aproximada.
 - El costo al momento de la compra y el costo de reemplazo estimado actual.
- Esté presente cuando su liquidador de seguros inspeccione su propiedad.
- No acepte una oferta de liquidación injusta. Cobrar un cheque lo puede prohibir en solicitar compensación adicional; confirme en escrito que no será así.




Información de contacto

Administración de Seguros de Maryland

 1-800-492-6116 o 410-468-2000

 www.insurance.maryland.gov

Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones

 877-336-2627

 <https://www.floodsmart.gov/es/inicio>

 Encuétranos en
Facebook

 **ME GUSTA** *en Español*

<https://www.facebook.com/MDInsuranceAdminES>



¿Preguntas?

