

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR  
**SEGURO PARA  
PROPIETARIO  
DE VIVIENDA**



INSURANCE  
ADMINISTRATION



GUÍA PARA EL CONSUMIDOR

# SEGURO PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA



# ÍNDICE

Introducción . . . . .	1
¿Por qué necesita un seguro para propietario de vivienda? . . . . .	1
Tipos de pólizas para propietario de vivienda. . . . .	2
Coberturas básicas incluidas en las pólizas para propietario de vivienda. . . . .	10
Factores que influyen en el costo del seguro para propietario de vivienda. . . . .	16
Los prestamistas pueden adquirir cobertura de seguro “forzoso” sobre la propiedad . . . . .	18
Opciones si tiene problemas para obtener una póliza. . . . .	19
Consejos para la adquisición de una póliza . . . . .	20
Medidas para proteger su propiedad . . . . .	26
Lo que debe hacer después de una pérdida. . . . .	29
Preguntas frecuentes . . . . .	31
• Reclamos. . . . .	31
• Cancelaciones y renovaciones . . . . .	34
• Cobertura . . . . .	38
Solución de problemas con su compañía de seguros. . . . .	40
Glosario . . . . .	44

# INTRODUCCIÓN

La Administración de Seguros de Maryland (Maryland Insurance Administration, MIA) es una agencia estatal independiente que regula la industria del seguro de Maryland y protege a los consumidores de este estado garantizando que las aseguradoras y los productores de seguros (agentes y corredores) actúen de conformidad con las leyes de seguros. Elaboramos esta guía como herramienta para informar a los residentes de Maryland sobre los seguros para propietarios de vivienda.

La Administración de Seguros es también responsable de investigar y tomar determinaciones con respecto a quejas e inquietudes que involucren a las aseguradoras que prestan servicios en Maryland.

## ¿POR QUÉ NECESITA UN SEGURO PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA?

La mayoría de las personas no consideran tener un seguro para propietario de vivienda hasta que tienen motivos para adquirirlo. Aunque sabemos que existen los incendios, los robos y los accidentes, tendemos a pensar: *“Eso nunca me ocurrirá a mí.”*

Bien, las probabilidades indican que, en algún momento, usted tendrá un incendio, un robo, un accidente u otra pérdida que pueda estar cubierta por el seguro para propietario de vivienda. La adquisición de un seguro para propietario de vivienda no evitará los incendios, los robos ni otro tipo de pérdida, sino que puede permitirle recuperarse de los efectos financieros de una pérdida que esté cubierta por su póliza.

Una póliza para propietario de vivienda también puede protegerlo si alguien resulta herido o si su propiedad resulta dañada por algo que usted hace o si alguna de sus pertenencias lastima a otra persona o daña la propiedad de otra persona.

También necesitará un seguro para proteger a su prestamista si ha pedido dinero prestado para comprar su casa. La mayoría de los acreedores hipotecarios le exige que cuente con seguro para propietario de vivienda y que la póliza incluya el nombre del acreedor hipotecario como un asegurado adicional bajo la póliza para proteger los intereses financieros que tiene sobre la casa. Sin embargo, aunque no haya hipotecado su casa, usted puede adquirir igualmente una póliza de seguro para propietario de vivienda para protegerse del perjuicio financiero en caso de que se produzca una pérdida que el seguro cubra.

Ya sea que viva en una granja, sea propietario o alquile un departamento, condominio, casa o casa rodante, su casa es probablemente su inversión más grande e importante y la póliza para propietario de vivienda lo ayudará a proteger su inversión. Existen diferentes tipos de pólizas para propietario de vivienda que se adaptan a su tipo de vivienda.

## TIPOS DE PÓLIZAS PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA

Las pólizas de seguro para propietario de vivienda varían según los tipos de propiedad para las que están diseñadas y la cantidad de *peligros* (causas de pérdida) que cubren. Las pólizas pueden ser contra *riesgos específicos* (que cubren incendios, vendavales, granizo, vandalismo, robo, etc.), del tipo *contra todo riesgo* (cobertura de todas las causas de pérdida a menos que la causa de pérdida se excluya específicamente) o una combinación de ambas. Mientras que una cantidad de aseguradoras (o compañías de seguros) ofrecen el mismo tipo de coberturas, muchas venden pólizas que proporcionan coberturas adicionales o más amplias.

Las pólizas tienen diversos nombres según la aseguradora que las vende. Sin embargo, las pólizas de seguro para propietario de vivienda estándar con frecuencia se denominan:

- Básica (*Broad HO-2*) (Riesgo específico)
- Especial (*Special HO-3*)

- Seguro para inquilinos HO-4 (*HO-4 Renters Insurance*) (Básica con cobertura de pertenencias personales)
- Propietarios de unidades de condominio HO-6 (*HO-6 Condominium Unit Owners*)
- Formularios de Valor de mercado o viviendas más antiguas (*Market Value or Older Homes Forms*) (Formulario de cobertura modificada)

El tipo de póliza que elija debe depender de:

- su tipo de vivienda;
- cuánto puede pagar o está dispuesto a pagar;
- cuánta cobertura cree que es necesaria según su situación.

La sección de daños a la propiedad de las pólizas contra riesgos específicos contiene una promesa de pago por las pérdidas de su vivienda o sus pertenencias personales ocasionadas por los riesgos especificados concretamente en la póliza. Si su propiedad se daña debido a un riesgo no incluido en la póliza, su aseguradora no pagará el daño. La póliza contra riesgos específicos cubre la mayoría, pero no la totalidad, de las causas comunes de daños a la vivienda o a las pertenencias de una persona. Si está por adquirir este tipo de póliza, asegúrese de comprender el tipo de cobertura que le proporciona.

Una póliza contra todo riesgo cubre todas las causas de pérdida a menos que la causa específica de pérdida esté excluida de la cobertura bajo la póliza. La póliza contra todo riesgo, generalmente, proporciona más protección que la póliza contra riesgos específicos, ya que tiende a cubrir más causas de pérdida. Con frecuencia, la prima adicional de este tipo de póliza es relativamente baja. Cuando esté por adquirir un seguro, solicite cotización tanto de una póliza contra todo riesgo como de una póliza contra riesgos específicos. Si puede pagar la diferencia de precio, será conveniente que adquiera la póliza contra todo riesgo para contar con una mayor cobertura de seguro.

La mayoría de las aseguradoras también venden pólizas para propietario de vivienda que combinan las prestaciones de la póliza contra todo riesgo y de la póliza contra riesgos específicos. Esta póliza se denomina *Especial (HO-3)*. La sección de daños a la propiedad de esta póliza proporciona cobertura contra todo riesgo para el edificio y otras estructuras, comprometiéndose a pagar todas las pérdidas de su propiedad, excepto cuando dicha pérdida fuera causada por un peligro que se haya excluido específicamente de la póliza. Proporciona cobertura contra riesgos específicos que puedan sufrir las pertenencias personales que se encuentren en su vivienda. Los riesgos específicos son generalmente aquellos que se incluyen en la *Básica (HO-2)*. (Consulte la lista que se encuentra a continuación).

## UN RESUMEN BREVE DE LA COBERTURA BAJO CADA TIPO DE PÓLIZA

### **A. La HO-2 (Básica) es una póliza contra riesgos específicos que, generalmente, cubre los siguientes riesgos:**

1. Incendio y rayos
2. Extracción de propiedad comprometida por cualquier riesgo cubierto por el seguro
3. Vendavales
4. Granizo
5. Explosión
6. Disturbios y conmoción civil
7. Daños a su propiedad causados por vehículos o aeronaves
8. Emanación tóxica
9. Vandalismo y destrozos dolosos
10. Rotura de cristales
11. Robo
12. Caída de objetos
13. Daños causados por el peso de nieve, escarcha o aguanieve
14. Derrumbe del edificio o cualquier parte de este



15. Daño, resquebrajamiento, quemadura o inflamación repentinos y accidentales a causa de sistemas de calefacción a vapor o agua caliente, o electrodomésticos para calentar agua
16. Salida brusca de vapor o derrame de agua accidentales de los sistemas de calefacción y tuberías
17. Congelamiento de las tuberías, sistemas de calefacción o aire acondicionado y electrodomésticos
18. Lesión repentina y accidental por corrientes eléctricas generadas artificialmente
19. Cobertura limitada para árboles, arbustos o plantas
20. Gastos de subsistencia adicionales
21. Protección de seguro de responsabilidad civil personal
22. Cobertura para gastos médicos

**B. La HO-3 (Especial) generalmente proporciona la siguiente cobertura:**

1. Por lo general, cubre a un edificio contra todo riesgo, pero con frecuencia excluye inundaciones, terremotos, descuidos, guerras, accidentes nucleares, daños causados como consecuencia del congelamiento de un edificio desocupado, cumplimiento de una ordenanza, daños a cercas, patios, piscinas, etc., por congelamiento, descongelamiento o causados por la presión o el peso del hielo o el agua, ya sea que hayan sido impulsadas por el viento o no.
2. Cubre la propiedad personal contra el daño o pérdida causados por los peligros incluidos en Básica HO-2.

Revise su póliza para obtener un listado completo de cualquier peligro que pueda estar excluido.

**C. La HO-4 (Seguro para inquilinos).** Esta póliza asegura sus pertenencias o efectos personales que se encuentran en su casa, proporciona gastos de subsistencia adicionales en caso de que se produzca una pérdida que esté cubierta por el seguro y que convierta a su casa, departamento o condominio en sitios no aptos para la residencia, le proporciona cobertura de responsabilidad civil y cubre los gastos de médicos de otros individuos. Cubre todos los riesgos que se incluyen en la Básica HO-2.

**D. La HO-6 (Propietarios de unidades de condominio).** Esta póliza protege a los propietarios de unidades de condominio contra la pérdida o el daño ocasionados a su propiedad personal y puede incluir la cobertura de cualquier extensión o alteración en el interior de la unidad de condominio que no esté asegurada por la asociación de condominios (se denominan “mejoras”). La póliza cubre todos los riesgos que se incluyen en la Básica HO-2. También puede incorporar una cláusula adicional a su póliza HO-6 que le proporcionará cobertura para la valoración, un cargo cobrado por su asociación de condominios. Su productor de seguros podrá explicarle los límites a la cobertura de alteraciones y extensiones, y lo ayudará a determinar si necesita aumentar los límites de su póliza.

***Temas relacionados con la Ley de Propiedad Horizontal***

La Ley de Propiedad Horizontal de Maryland fue enmendada para dejar en claro que se le exige a la asociación de condominios que adquiera una póliza de seguro colectiva que proporcione cobertura para pérdidas por accidentes a las áreas comunes, la estructura real y las unidades individuales, sin incluir las mejoras realizadas a las unidades después de que se hayan transferido del constructor al primer propietario. Por lo tanto, la asociación de condominios es principalmente responsable de realizar las reparaciones en el caso de una pérdida por accidente y una póliza colectiva adquirida por la asociación de condominios proporciona la mayor parte de la protección de seguro. Los propietarios de unidades individuales también deberán adquirir una cobertura limitada para proporcionar protección de su responsabilidad civil personal y sus pertenencias personales, así como protección para cualquier mejora realizada a las unidades de condominios individuales.

**E. El Formulario de valor de mercado.** Esta póliza está diseñada para viviendas más antiguas, por lo general, construidas de un modo que su restauración al estado original tiene un costo prohibitivo luego de una pérdida. El Formulario de valor de mercado permite a los propietarios de viviendas más antiguas contar con límites más bajos de seguro, como el valor de mercado de la vivienda, en lugar del 80 % al 100 % del costo de reemplazo que rige para las viviendas más modernas. Generalmente, esta póliza permite restaurar la propiedad a condiciones aptas para la residencia, con el uso de materiales de construcción comunes en lugar de materiales del mismo tipo y calidad que se utilizaron en la construcción original.

**F. Deducibles.** Muchas pólizas de seguro proporcionan un monto deducible de USD 250. Esto significa que usted acuerda hacerse cargo de USD 250 para reparar los daños en su vivienda o propiedad personal por cada reclamo de daños antes de tener derecho a cobrar cualquier suma de dinero de parte de su aseguradora. Este deducible no se aplica a los reclamos bajo las coberturas de responsabilidad civil o para gastos médicos.

Puede adquirir una póliza para propietario de vivienda con un deducible mayor, por ejemplo de USD 500 o USD 1,000 o más. La ventaja de elegir un deducible más alto es que su prima anual será menor. La desventaja de pagar un deducible más alto es que deberá pagar más de su propio bolsillo cada vez que se efectúe un reclamo o pérdida antes de que su aseguradora quede obligada a realizar cualquier pago. Debe preguntar a su productor de seguros o aseguradora en cuánto se reducirá su prima si aumenta el monto de su deducible para determinar si este ahorro en los costos vale la pena.

Algunas pólizas para propietario de vivienda contienen deducibles especiales para pérdidas causadas por viento, huracanes u otras tormentas. Estos deducibles se aplican en lugar del deducible de la póliza general o “contra todo riesgo” si el daño es causado por viento, huracanes u otras tormentas. ***Algunas aseguradoras incluyen automáticamente un deducible por viento, huracanes u otras tormentas, mientras que otras ponen estos deducibles a disposición del titular de la póliza. Algunos deducibles por viento, huracanes u otras tormentas se aplican como un monto fijo, por ejemplo USD 1,000, mientras que otros se aplican a la pérdida como un porcentaje de la cobertura del seguro sobre la residencia.*** Por ejemplo, imagine que una tormenta de viento causa daños a su vivienda por USD 3,000 y su residencia está asegurada por USD 100,000. Si su póliza tuviera un deducible de USD 1,000 por tormentas de viento, su aseguradora pagaría USD 2,000 por los daños. Con el mismo ejemplo, pero cambiando la causa de la pérdida por un huracán, si su póliza tiene un deducible por huracanes del 2 %, el deducible sería de USD 2,000 y la aseguradora pagaría USD 1,000 por el daño. Por ley, si la póliza exige que un deducible en el caso de un huracán u otro tipo de tormenta se exprese como porcentaje, este no puede superar el 5 % del límite de la cobertura, a menos que el comisionado de seguros haya otorgado una aprobación escrita a la compañía de seguros. No obstante, puede adquirir un deducible por viento, huracanes u otras tormentas por un monto superior al 5 %, si así lo desea. Cuando la compañía de

seguros exige un deducible equivalente a un porcentaje del límite de la cobertura de residencia, la compañía de seguros también debe proporcionar al titular de la póliza una declaración anual que explique la manera en que se aplica el deducible. Pregunte sobre este deducible cuando desee adquirir un seguro para estar al tanto de cómo puede afectarlo.

Además, es posible que algunas compañías cobren un deducible distinto para ciertos reclamos. Por ejemplo, puede tener un deducible “contra todo riesgo” de USD 1,000 para todos los reclamos excepto para los desbordamientos de agua o alcantarillas, que podrían tener un deducible de USD 5,000. Si no comprende los deducibles que se le cobran, consulte a su productor (agente) o compañía de seguros.

**G. Pólizas para casas rodantes.** Existen algunos factores especiales que deben tener en cuenta quienes deseen adquirir un seguro para propietario de casa rodante. Algunas aseguradoras exigen que se les envíe una notificación antes del traslado de una casa rodante o de lo contrario es posible que se suspenda toda la protección otorgada bajo la póliza. Además, la póliza para propietario de casa rodante típica generalmente no cubre los daños causados a su casa rodante por choque mientras esta se encuentra en movimiento. Por lo general, puede adquirir una cobertura contra choques durante viajes de su aseguradora para cubrir una cierta cantidad de días mientras traslada su casa móvil. Si planea trasladar su casa rodante, debe comunicarse con su productor de seguros o aseguradora para cerciorarse de que cuenta con la cobertura de seguro adecuada.

**H. Seguro contra inundaciones.** La mayoría de las pólizas para propietario de vivienda estándar, para propietarios de granjas y haciendas, para inquilinos y condominios NO cubren los daños causados por el ascenso de las aguas; sin embargo, es posible que las pólizas para casas rodantes los cubran. El seguro contra inundaciones es una cobertura opcional que se ofrece a través del gobierno federal, algunas aseguradoras privadas y otras fuentes. Muchas aseguradoras de propietario de vivienda y sus productores venden las pólizas del Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones (National Flood Insurance Program, NFIP) del gobierno federal.

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

Una condición general y temporal de inundación completa o parcial de dos o más acres de superficie de tierra normalmente seca o de dos o más propiedades (al menos una de estas es su propiedad) debido a:

- desbordamiento de aguas interiores o del mar;
- acumulación o escurrimiento rápido y poco habitual de aguas superficiales de cualquier fuente;
- deslizamiento de lodo\*; o bien
- colapso o hundimiento del terreno a lo largo de la orilla de un lago o caudal de agua similar como consecuencia de la erosión o socavación ocasionada por las olas o corrientes de agua que exceden los niveles cíclicos previstos que derivan en una inundación como se definió... anteriormente.”

\*El deslizamiento de lodo se define como: “Un río de lodo líquido que fluye en las superficies de áreas de tierra normalmente secas, como cuando una corriente de agua arrastra tierra...”

Incluso si no vive en una zona anegable, también puede adquirir un seguro contra inundaciones a través del gobierno federal, siempre y cuando el edificio esté ubicado en una comunidad que cumpla con los requisitos del NFIP. Tenga en cuenta además que las pólizas de seguro contra inundaciones no proporcionan automáticamente cobertura de las pertenencias o propiedad personales. Necesita adquirir esta cobertura por separado y como agregado de la cobertura de su vivienda.

Puede comunicarse con un productor de seguros local para solicitar una póliza del NFIP. El productor de seguros enviará su solicitud y prima al NFIP o a una aseguradora que emita pólizas en representación del NFIP. Si necesita información adicional sobre los tipos de propiedades que pueden asegurarse bajo la póliza del NFIP o los límites de los montos del seguro, debe comunicarse con su productor de seguros o con el NFIP. Para obtener información más detallada sobre el programa del seguro contra inundaciones, consulte el folleto *Guía de preparación del seguro en*

*caso de catástrofes naturales (An Insurance Preparedness Guide for Natural Disasters).*

Está disponible en nuestro sitio web en [www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov). También puede visitar [www.floodsmart.gov](http://www.floodsmart.gov) o bien llamar al 800-621-FEMA (3362) para obtener más información sobre el seguro contra inundaciones.

## COBERTURAS BÁSICAS INCLUIDAS EN LAS PÓLIZAS PARA PROPIETARIOS DE VIVIENDA

Una póliza de seguro para propietario de vivienda es una póliza paquete que combina más de un tipo de cobertura de seguro en una única póliza. El costo de la póliza paquete generalmente es menor al de adquirir todas las coberturas por separado. Existen cuatro tipos de coberturas que se incluyen en la póliza de seguro para propietario de vivienda estándar:

- **La cobertura de daños a la propiedad** protege su casa o pertenencias si se dañan o destruyen debido a ciertas causas de pérdida. Algunos ejemplos incluyen los rayos, el granizo o un tornado.
- **La cobertura de responsabilidad civil** pagará si usted causa de manera no intencionada una lesión a otra persona o causa daños a la propiedad de otro.
- **La cobertura para gastos médicos** pagará hasta un monto específico generado por los gastos médicos incurridos por personas lesionadas en un accidente en su casa y durante ciertas circunstancias fuera de su casa, independientemente de si usted fue culpable o no. Esta cobertura no se aplica a usted ni a un miembro de su grupo familiar.
- **La cobertura de gastos de subsistencia adicionales** pagará los gastos adicionales en los que usted incurra cuando no pueda vivir en su casa debido a un daño o pérdida que esté cubierto por su póliza. Por ejemplo, si debe mudarse a un motel o departamento mientras su casa está en reparación, la aseguradora pagará el costo de esta vivienda temporal.

### **A. Cobertura de daños a la propiedad**

Varios años atrás, la mayoría de las personas adquirían un seguro que las protegería contra los daños en su vivienda solo si esta resultaba dañada como consecuencia de un incendio. Con el transcurso del tiempo, las aseguradoras comenzaron a ofrecer protección por daños a la propiedad o pérdida como consecuencia de otras causas como vendavales, granizo, vandalismo y robo.

Hoy, las pólizas contra *riesgos específicos* proporcionan cobertura por daños a la propiedad como consecuencia de varias causas, como se estableció más arriba en esta guía, que se identifican específicamente en la póliza. Las pólizas *contra todo riesgo* proporcionan cobertura de todas las causas de daños a la propiedad, a menos que la causa de pérdida quede excluida específicamente por el texto de la póliza.

### **B. Cobertura de responsabilidad civil**

Cuando usted o un miembro de su familia son legalmente responsables de lesiones a otros o por daños a la propiedad de otros, la cobertura de responsabilidad civil de su póliza para propietario de vivienda exige a su aseguradora que pague, en representación suya, los daños que usted haya causado (dentro de los límites de la póliza) y a un abogado para que lo defienda en caso de que se entable una demanda en su contra. La cobertura de responsabilidad civil de una póliza para propietario de vivienda no se limita a los accidentes que ocurren en su casa. Puede proporcionar protección a usted y su familia dondequiera que ocurra un accidente.

Sin embargo, la cobertura de responsabilidad civil está sujeta a limitaciones. La cobertura de responsabilidad civil no lo protegerá si se lo demanda por algo que haya hecho como parte de su trabajo o por algo que haya hecho intencionalmente para lastimar a otra persona. Además, su póliza para propietario de vivienda no pagará en caso de responsabilidad civil como consecuencia del uso de aeronaves, automóviles o la mayoría de los vehículos a motor para transporte por tierra, incluidos los ciclomotores, mientras se encuentren en uso lejos de la propiedad asegurada. Necesitará un tipo diferente de póliza de seguro para estos tipos de coberturas de responsabilidad civil.

### **C. Cobertura para gastos médicos**

La cobertura para gastos médicos generalmente se incluye en la sección de responsabilidad civil de su póliza para propietario de vivienda. A diferencia de la cobertura de responsabilidad civil, que proporciona protección solo si es culpable (consulte el párrafo B anterior), la cobertura para gastos médicos paga si alguien se lesiona en su casa independientemente de si fue o no su culpa. Por ejemplo, si el hijo de un vecino se astilla un diente mientras juega en la casa del asegurado, la parte de los pagos médicos de su póliza para propietario de vivienda pagará el tratamiento dental necesario dentro del monto especificado en la póliza.

Como mínimo, esta parte de su póliza pagará, dentro del límite especificado, los gastos médicos razonables y necesarios incurridos dentro de los tres años a partir de la fecha de la lesión o el accidente en su casa. Esta cobertura no se aplica a usted ni a miembros de su grupo familiar.

Los límites de la cobertura para gastos médicos, generalmente, se aplican respecto a cada persona y no, a cada accidente. Puede solicitar límites más altos de su cobertura para gastos médicos, pero esto derivará en una prima más alta.

### **D. Gastos de subsistencia adicionales**

Si es necesario que se mude a una residencia temporal (como un motel o departamento) como consecuencia de daños causados por un peligro que esté cubierto por su póliza, su aseguradora pagará los gastos de subsistencia adicionales razonables y necesarios en los que incurra. Sin embargo, es posible que su aseguradora no pague todos los gastos de subsistencia en los que incurra. Generalmente, solo paga aquellos gastos que van más allá de sus gastos habituales, no cualquier gasto en el que incurriría sin importar si está viviendo en su casa o no. Una póliza de seguro para propietario de vivienda emitida, vendida o entregada en el estado de Maryland que cubre gastos de subsistencia adicionales debe proporcionar cobertura durante, al menos, 12 meses. Tenga en cuenta que esta cobertura generalmente está sujeta a un límite monetario, por lo tanto, asegúrese de conocer este límite antes de incurrir en cualquier gasto de ese tipo. Según el grado de daño a la propiedad, su reclamo en particular puede no cumplir con los requisitos para una cobertura de 12 meses.



Un ejemplo de los gastos habituales es el costo de los alimentos. Si está en un hotel, comer en un restaurante no constituiría un gasto habitual para usted y se le reembolsaría un monto razonable. Sin embargo, si se lo ubica en una vivienda con cocina, entonces comer en un restaurante no estaría cubierto como gasto adicional, ya que tendría que comprar alimentos y comer independientemente de la pérdida o daño a su casa.

### **E. Otras coberturas**

La póliza de seguro para propietario de vivienda también proporciona cobertura limitada de otras estructuras de su propiedad, de su propiedad personal si se encuentra lejos de casa, de árboles y arbustos, y de extracción de despojos.

**Estructuras accesorias de su propiedad:** En esta parte de su póliza para propietario de vivienda, su aseguradora promete pagar si una estructura no adosada a su vivienda, como un garaje no adosado, cobertizo para herramientas, piscina, cerca u otra edificación de su propiedad, se daña a causa de un peligro que esté cubierto por su póliza. Si paga una prima adicional, tendrá mayor cobertura a su disposición. Es posible que esta cobertura no esté incluida en ciertos tipos de pólizas para propietario de vivienda, como las de seguro para inquilinos.

**Propiedad personal:** El monto de protección del seguro para las pertenencias personales de su vivienda por lo regular se refleja en la Página de declaraciones de su póliza. Su póliza para propietario de vivienda también proporciona cobertura más limitada de la propiedad personal si esta se daña o la roban cuando se ausenta de su casa, como cuando está de vacaciones y roban su maleta llevándose sus pertenencias personales.

La cobertura se limita a montos muy bajos para ciertos tipos de bienes que son particularmente susceptibles a perderse como dinero en efectivo, valores, joyas, pieles, manuscritos y colecciones de monedas o estampillas. Puede recibir un total de solo USD 1,500 por todas las pieles o joyas robadas en un único robo. Por lo común se aplica un límite de USD 500 a todos los valores, cuentas a cobrar, pasajes y colecciones de estampillas. Generalmente, se aplica un límite de cobertura de solo USD 100 a todo el dinero, monedas o papel moneda, independientemente del monto real perdido. Los montos adicionales del seguro se pueden adquirir por

separado. ***Debe preguntar a su productor de seguros o aseguradora para obtener más información sobre cómo incluir en el anexo de la póliza artículos de valor por separado y el costo de dicha cobertura adicional.***

**Árboles, arbustos y plantas:** Esta parte de su póliza proporciona protección contra daños a la vegetación de su propiedad. La cobertura de árboles, arbustos y plantas se proporciona solo contra ciertos riesgos. Por ejemplo, los daños a la vegetación causados por un vendaval o escarcha, generalmente, no se cubren, aunque adquiera una póliza contra todo riesgo. El monto total que su póliza cubrirá por los daños a árboles, arbustos y plantas, por lo regular, se limita al 5 % del límite de la póliza sobre su residencia con un máximo de USD 500 por pérdida. Debe revisar su póliza para verificar cuál es su límite para esta cobertura.

**Extracción de despojos:** Esta parte de su póliza tradicionalmente paga para que se extraigan los despojos de su propiedad dañada si el daño que los ocasionó está cubierto por su póliza. Es posible que su póliza pague para que se extraigan los árboles caídos que causan daño a la propiedad cubierta. Esta cobertura está sujeta a un límite en dólares que se especifica en la Página de declaraciones de su póliza.

**Cobertura por moho:** Solo algunas pólizas de seguro proporcionan cobertura por los daños ocasionados por el moho. Otras pólizas excluyen la cobertura de cualquier tipo de daño por moho, algunas aseguradoras proporcionan cobertura al asegurado si el moho es consecuencia de una causa de pérdida cubierta por la póliza (como la rotura de tuberías) y otras aseguradoras excluyen la cobertura de cualquier reclamo de responsabilidad civil como consecuencia del moho. Como la cobertura del moho y los reclamos relacionados con el moho varían según la aseguradora, debe leer su póliza y preguntar a su productor de seguros o aseguradora si cuenta con cobertura de los reclamos por moho y, si es así, bajo qué circunstancias y hasta qué monto tiene cobertura.

## NOTIFICACIONES ESPECIALES ACERCA DE SU COBERTURA

- **Resumen anual de coberturas y exclusiones:** Cuando adquiere una póliza de seguro para propietario de vivienda por primera vez y en cada renovación, recibirá una Declaración anual que resume la cobertura y exclusiones establecidas bajo su póliza. Esta Declaración anual lo puede ayudar a comprender su póliza, pero no constituye un sustituto de esta, ya que su póliza de seguro y contrato de seguro regulan todos los derechos, responsabilidades y obligaciones.
- **Notificación con respecto al seguro contra inundaciones y la declaración de coberturas adicionales opcionales:** Recuerde que la mayoría de las pólizas de seguro para propietario de vivienda estándar NO cubre las pérdidas causadas como consecuencia de las inundaciones. Al momento de adquirir inicialmente su póliza de seguro para propietario de vivienda, recibirá una notificación por escrito que le informará que la póliza de seguro para propietario de vivienda estándar no cubre las inundaciones y lo asesorará sobre cómo adquirir un seguro contra inundaciones.

Además, al momento de solicitar un seguro para propietario de vivienda, recibirá una lista de las coberturas adicionales opcionales que su aseguradora ofrece y que puede optar por adquirir para complementar su póliza de seguro para propietario de vivienda. Si tiene alguna pregunta sobre coberturas adicionales o sus costos, puede consultarle a su productor de seguros o a la aseguradora cuando adquiera su póliza de seguro.

# FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COSTO DEL SEGURO PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA

Cuando una persona solicita un seguro para propietario de vivienda, las compañías evalúan su riesgo y las probabilidades de que presente un reclamo. Una vez que se haya determinado su nivel de riesgo, la compañía lo agrupará con titulares de póliza que tengan características de riesgos similares. Luego, la compañía asignará una tasa basada en el historial de reclamos para su grupo de riesgo. Algunos de los factores que se consideran son:

- **Reclamos anteriores.** Ya sea que usted haya presentado cualquier reclamo anterior o se haya efectuado un reclamo anterior a favor de su propiedad bajo una póliza de seguro para propietario de vivienda (incluso si, al momento de su pérdida anterior, usted no era el dueño de la propiedad), las fechas de los reclamos anteriores, el carácter de los reclamos y los montos pagados por el seguro por cada reclamo. Una aseguradora puede no clasificar o mantener a un asegurado durante un período mayor a tres años en una clasificación que implique una prima más alta debido a un reclamo específico; no obstante, una aseguradora puede eliminar, reducir o negarse a aplicar un descuento para reclamos presentados dentro de los cinco años a partir de la fecha de solicitud o de la fecha propuesta de entrada en vigencia de la póliza.
- **El tipo de construcción.** Las viviendas de estructura tubular o de madera generalmente son más costosas de asegurar que las de ladrillo.
- **La antigüedad de la vivienda.** Las viviendas más nuevas son, por lo general, menos costosas de asegurar que las antiguas.
- **Acceso a protección local contra incendios y la calidad de esta.** La distancia entre su vivienda y un hidrante, como también la aptitud de su departamento de bomberos local, determina su “clasificación de protección contra incendios.” Las aseguradoras generalmente utilizan clasificaciones de protección para aumentar o reducir la prima del asegurado.

- **El monto de cobertura.** Los límites en dólares (el monto de cobertura) de su póliza afectará el monto de la prima. Cuánto más altos son los límites, en general, más alta es la prima.
- **El monto de cobertura exigido por un prestamista.** Es posible que su prestamista no exija que asegure ningún bien inmueble por un monto que exceda el costo de reemplazo de la vivienda. Recuerde que su hipoteca incluye el valor de su terreno mientras que su seguro para propietario de vivienda solo asegura las edificaciones existentes en su propiedad y las pertenencias personales que alojan esas edificaciones, no su terreno. El prestamista no puede exigirle que obtenga un seguro por el monto del préstamo si el monto de este excede el costo de reemplazo de su vivienda. Si cualquier prestamista le exige que adquiera una póliza de seguro que supere el monto que costará reemplazar la vivienda, notifique esto e incluya los datos del prestamista. Puede presentar una queja ante la División de Regulación Financiera, Comisionado (*Division of Financial Regulation, Commissioner*), al 410-230-6077, o bien ante la Administración de Seguros de Maryland, que enviará dicha queja a la autoridad de aplicación de la ley correspondiente.
- **El monto del deducible.** El deducible es el monto que pagará usted en caso de tener un reclamo y de que la aseguradora emita el pago del reclamo; el pago se reducirá en el monto del deducible. Dado que el deducible reduce el monto de dinero que paga una aseguradora al presentarse un reclamo, en general, cuanto más alto es el deducible, más baja es la prima.
- **Descuentos.** Algunas aseguradoras ofrecen descuentos sobre las primas de las pólizas si se adquieren varias pólizas (por ejemplo, vivienda y automóvil) o si se instalan cerrojos con pasadores o sistemas de alarmas en la vivienda.

Los siguientes factores **no se pueden** considerar:

- **Investigaciones de reclamos.** Las aseguradoras no pueden aumentar una prima, cancelar, rehusarse a renovar la cobertura ni rehusarse a emitir una póliza si usted o su productor de seguros en representación suya investiga un reclamo, si la investigación no deriva en el pago de un reclamo.

- **Historial crediticio.** No se permite a las aseguradoras revisar el historial crediticio de un individuo al tasarle una póliza de seguro para propietario de vivienda o al tomar una decisión en cuanto a cancelar, no renovar una póliza o rehusarse a emitirla.
- **Víctimas de delitos de violencia.** Las aseguradoras no pueden usar el estado de un individuo como víctima de un delito de violencia como único criterio para cancelar, rehusarse a emitir o renovar una póliza, rehusarse a pagar el reclamo de un seguro para propietario de vivienda, ni para tomar ninguna medida desfavorable con respecto a la emisión de seguros, lo que incluye aumentar una prima, aplicar un recargo o quitar un descuento.

Compare la prima que está pagando con la que otra compañía podría cobrarle. Consulte nuestra *Guía comparativa de tasas de seguros para propietarios de viviendas (Homeowners Insurance: A Comparison Guide to Insurance Rates)* en [www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov) o llámenos al 410-468-2000 para obtener una copia. Asegúrese de comparar pólizas que tengan la misma cobertura.

## LOS PRESTAMISTAS PUEDEN ADQUIRIR COBERTURA DE SEGURO “FORZOSO” SOBRE LA PROPIEDAD

Si financia la adquisición de su vivienda, su prestamista puede exigirle que cuente con un seguro contra incendios sobre esa propiedad. Si no adquiere un seguro contra incendios, el prestamista puede adquirir en su nombre una cobertura de seguro forzoso. Un prestamista adquiere una cobertura de seguro forzoso sobre la propiedad y luego le exige que le reembolse el costo de las primas pagadas. La cobertura de seguro de propiedad forzoso generalmente protege solo los intereses del prestamista y no los de usted, el propietario.

## OPCIONES SI TIENE PROBLEMAS PARA OBTENER UNA PÓLIZA

Si una aseguradora rechazó su solicitud de seguro para propietario de vivienda, intente obtener la cobertura a través de otra aseguradora o aseguradoras. No asuma que todas las aseguradoras lo rechazarán. Así como las aseguradoras tienen primas diferentes, también tienen requisitos de emisión de seguros diferentes. Llame a todas las aseguradoras y continúe intentando obtener una póliza de seguro.

Si no puede obtener un seguro para su vivienda de parte de una aseguradora privada, es posible que esté a su disposición la protección de seguro limitada a través del Programa de Disponibilidad de Seguros de Propiedad de Maryland (*Maryland Property Insurance Availability Program*), conocido como la Asociación del Seguro Colectivo (*Joint Insurance Association, JIA*). Puede comunicarse con ellos en:

**Joint Insurance Association**

3290 North Ridge Road, Suite 210

Ellicott City, MD 21043

410-539-6808

800-492-5670

*www.mdjia.org*

# CONSEJOS PARA LA ADQUISICIÓN DE UNA PÓLIZA

Es importante que realice lo siguiente:

- Leer la Página de declaraciones de su póliza de seguro para comprobar que haya recibido las coberturas y los montos solicitados;
- Leer su póliza de seguro atentamente para cerciorarse de que comprende exactamente que está y no está cubierto;
- Tener en cuenta que puede adquirir coberturas o pólizas adicionales e incluir en el anexo de la póliza las pertenencias personales de valor, como joyas, pieles, objetos de colección y antigüedades, que pueden no estar cubiertos en modo alguno o no estén cubiertos en un monto suficiente bajo su póliza; y
- Tener en cuenta que puede adquirir una póliza de seguro contra inundaciones por separado.

Además, debe leer y conservar todo el material que su aseguradora le envíe cada año al momento de la renovación, de modo que esté al tanto de cualquier modificación realizada a su póliza. Si tiene alguna duda sobre las modificaciones a la cobertura o a los límites de su póliza, comuníquese con su productor de seguros o aseguradora inmediatamente.

## SOLICITUD DE COBERTURA

- Responder a todas las preguntas de la solicitud de seguro de manera completa y honesta. Su aseguradora puede legítimamente no renovar su póliza si usted comete un fraude o tergiversa información sustancial al solicitar un seguro (tal como, en algunos casos, su historial de reclamos), o si comete un fraude o tergiversa información sustancial al presentar un reclamo (tal como, en algunos casos, información sobre cómo ocurrió la pérdida o quién fue responsable del daño).



Además, por ley, todas las solicitudes de seguro y todos los formularios de reclamo deben contener la siguiente declaración u otra sustancialmente similar:

Toda persona que, deliberadamente o conscientemente, presente un reclamo falso o fraudulento para el pago de una pérdida o de un beneficio, o que deliberadamente o conscientemente presente información falsa en una solicitud de seguro, es culpable de un delito y puede quedar sujeta a multas y a la reclusión en prisión.

- No firmar una solicitud en blanco.
- Si se rechaza su solicitud de seguro, pedir una explicación por escrito de los motivos específicos por los cuales su solicitud fue denegada.
- Conforme a la ley de Maryland, las aseguradoras tienen un período inicial de 45 días para la emisión de seguros. Si descubren que usted no reúne los requisitos dentro de ese período, la póliza puede cancelarse enviando una notificación con 15 días de anticipación a la última dirección conocida a nombre del asegurado. La aseguradora deberá probar que le envió la notificación por correo con al menos 15 días antes de la fecha de cancelación de la póliza; no obstante, no se requiere una prueba de que usted efectivamente recibió la notificación. Si durante el período inicial de 45 días para la emisión de seguros, una aseguradora descubre que usted reúne los requisitos que establecen sus guías para la emisión de seguros, pero que existe un “factor de riesgo sustancial” que hará que se modifique la prima, la aseguradora debe enviarle una notificación del monto de la modificación de la prima (aumento o disminución), el motivo de la modificación y su derecho a solicitar la cancelación de la póliza. La ley define un “factor de riesgo sustancial” como un factor de riesgo que, si bien existía en el momento de la solicitud, se registró incorrectamente o no fue comunicado por el asegurado en la solicitud, y que modifica la prima.

- **Informe de historial de pérdidas:** Algunas aseguradoras no solo revisan su historial de pérdidas, sino también el historial de pérdidas de la propiedad al tomar una decisión sobre si lo asegurarán o no. Si desea verificar la exactitud de alguna información sobre reclamos o pérdidas, puede solicitar a las siguientes compañías una copia sin cargo de los informes de historial de pérdidas de cualquier propiedad de la que sea dueño:

**Lexis Nexis Risk Solutions** – C.L.U.E.: 1-800-869-0751 o en [https://personalreports.lexisnexis.com/fact\\_act\\_disclosure.jsp](https://personalreports.lexisnexis.com/fact_act_disclosure.jsp).

**ISO:** 1-800-627-3487 o en [www.verisk.com/underwriting/a-plus-underwriting-verisk-insurance-solutions.html](http://www.verisk.com/underwriting/a-plus-underwriting-verisk-insurance-solutions.html).

**Si se le niega la cobertura en función de la información incluida en uno de estos informes, tiene derecho a conocer la información que contribuyó al rechazo.**

## PRIMAS, DESCUENTOS Y DEDUCIBLES

- Si se paga la prima de la póliza en efectivo, pedir un recibo. Emitir un cheque a nombre de la aseguradora e incluir el tipo de póliza que está pagando (de seguro de automóvil o para propietario de vivienda, etc.) y el número de póliza.
- Además del precio de la póliza de seguro, considerar la cobertura y el servicio. Seleccionar una aseguradora o productor de seguros con el que se sienta cómodo y en el que considere que puede confiar.
- Preguntar sobre descuentos en dispositivos de seguridad (por ejemplo, alarmas antirrobo, alarmas contra incendios y cerraduras de cerrojo dormido) u otros descuentos disponibles.
- Averiguar si la aseguradora otorga un descuento por casa nueva o por múltiples pólizas. (por ejemplo, si asegura su automóvil junto con su vivienda).

- Preguntar cuál es la diferencia de precio entre la póliza contra riesgos específicos y una póliza contra todo riesgo.
- Preguntar cómo influye en el precio de su póliza la diferencia en su deducible.
- Preguntar si existen deducibles por separado para las pérdidas causadas por viento, huracanes u otras tormentas y, si es así, cómo se calculan y aplican.
- Preguntar si tiene cobertura de reclamos por moho bajo su póliza.

## TÉRMINOS DE LA COBERTURA

- Asegurarse de que los límites de su póliza residencial cubran al menos el 80 % del costo de reemplazo de su casa o cualquiera sea el porcentaje requerido por la aseguradora. Solicite a su productor de seguros o aseguradora que le explique las consecuencias de no mantener los límites de la póliza a ese nivel. Algunas compañías han desarrollado programas para tasadores de costos de reconstrucción que lo ayudarán a determinar el costo para reconstruir su propiedad. Si bien debe pagar una tarifa por estos servicios, la información provista lo ayudará a tomar decisiones mejor informadas respecto del valor de su vivienda, así como a determinar el límite de cobertura adecuado. En el sitio web de la MIA, puede encontrar información adicional sobre cómo asegurar su vivienda por el valor correspondiente, así como vínculos para acceder a tres tasadores: ACCU Coverage, XactValue e Insure to Value.
- Preguntar si la aseguradora ofrece una cláusula adicional en contra de la inflación.
- Preguntar si la aseguradora proporciona una cobertura de costo de reemplazo de su residencia. Si es así, ¿cuál es el monto máximo?

- ¿La aseguradora ofrece una cobertura total de costo de reemplazo de sus pertenencias personales?
- Conversar con su productor de seguros sobre si debe incluir y asegurar por separado sus artículos personales de valor en el anexo de propiedad personal de la póliza.
- Preguntar sobre la diferencia de precio para los límites básicos de responsabilidad de USD 100,000 y límites más altos, como por ejemplo de USD 300,000 o USD 500,000.
- ***La ley exige a las aseguradoras que le ofrezcan la opción de adquirir cobertura por escrito para pérdidas causadas por el agua que se desborda de las alcantarillas o los desagüaderos al momento de la solicitud inicial y en cada renovación.*** Sin embargo, es posible que deba pagar un monto adicional por esta cobertura. Además, esta cobertura puede tener un deducible diferente del de otras coberturas. Pregúntele a su productor cuánto cuesta esta cobertura para poder decidir si desea adquirirla o no.
- Es posible que las aseguradoras ofrezcan cobertura por cumplimiento de las leyes u ordenanzas de edificación. Proporciona protección cuando un edificio dañado por un peligro cubierto por la póliza se debe reparar o volver a construir y resulta más costoso debido a que la construcción original no cumple con los códigos de edificación actuales. Es posible que deba pagar un costo adicional por esta cobertura, pero debería averiguar cuál es el costo para determinar si desea adquirirla o no.
- ***La ley les exige a las aseguradoras que ofrezcan una cobertura de responsabilidad civil para los proveedores de cuidado de niños autorizados de, al menos, USD 300,000 para la responsabilidad civil que resulta de lesiones físicas, daños a la propiedad o lesiones personales que surjan a raíz de las actividades de un asegurado como proveedor de cuidado de niños.*** Debe decidir si necesita esta cobertura.

- Su póliza para propietario de vivienda tiene algunas disposiciones que pueden evitar que reciba el pago de un reclamo incluso si ha pagado la prima. Si su casa o departamento queda deshabitado o desocupado, es posible que pierda toda o una parte de su cobertura. Cuando planea unas vacaciones prolongadas, o cuando va a mudarse de su casa o a su casa, o si su casa permanecerá deshabitada por cualquier otro motivo, debe preguntar a su productor de seguros o aseguradora qué coberturas se suspenderán y qué puede hacer para obtener cobertura.
- Las aseguradoras deben notificarle si su póliza no cubre pérdidas parcial o predominantemente causadas por un riesgo excluido. Algunas pólizas contienen una cláusula que establece que no se cubrirá una pérdida causada por una combinación de causas (riesgos) cubiertas y no cubiertas. Estas cláusulas se conocen como cláusulas “anticausalidad concurrente.” Si su póliza tiene una cláusula anticausalidad concurrente y usted sufre daños causados por una combinación de riesgos cubiertos y no cubiertos, es posible que la pérdida no esté cubierta.

## NOTIFICACIONES QUE LOS CONSUMIDORES TIENEN DERECHO A RECIBIR

- Resumen anual de coberturas y exclusiones: Tiene derecho a recibir una declaración que resuma las coberturas y exclusiones establecidas bajo su póliza de seguro para propietario de vivienda al momento de recibir inicialmente la póliza y en cada renovación.
- Las aseguradoras deben notificarle si su póliza no brinda cobertura para las pérdidas causadas por razas puras específicas o razas mestizas específicas de perros.
- Notificación con respecto al seguro contra inundaciones y la declaración de coberturas adicionales opcionales: Tiene derecho a recibir dichas notificaciones de parte de su aseguradora cuando adquiere una nueva póliza.

- Si la póliza contiene una cláusula anticausalidad concurrente, la aseguradora debe enviar al asegurado una notificación con la explicación de que no estarán cubiertas las pérdidas causadas por una combinación de riesgos cubiertos y no cubiertos, e indicar al asegurado que lea la póliza para conocer la información completa sobre las exclusiones de la póliza y que se comuniquen con la aseguradora o el productor de seguros para obtener más información sobre las exclusiones.

**La Administración de Seguros de Maryland NO  
recomienda ni califica a las aseguradoras.**

## MEDIDAS PARA PROTEGER SU PROPIEDAD

La documentación, el mantenimiento y la seguridad son esenciales.

- Prepare un inventario de las pertenencias personales que tenía en la casa antes de una pérdida. Cuando sea posible, incluya la marca, modelo y número de serie de cada artículo. Su productor de seguros o aseguradora puede proporcionarle un cuadernillo, formulario o aplicación móvil que puede utilizar para registrar su inventario. También puede descargar un formulario para inventario de muestra en el sitio web de la Administración de Seguros de Maryland, [www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov). Le sugerimos que grabe en video un inventario de su vivienda y sus pertenencias personales o que les tome fotografías. Conserve su inventario en un lugar seguro, como en una caja fuerte, donde no se pierda ni dañe. La Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (National Association of Insurance Commissioner, NAIC) también tiene formularios y aplicaciones móviles disponibles en [www.insureuonline.org/insureu\\_getready\\_newhome.htm](http://www.insureuonline.org/insureu_getready_newhome.htm).
- Si hace una mejora o extensión a su casa, recuerde notificar a su productor de seguros o aseguradora de modo que su cobertura de seguro aumente según sea necesario.

- Realice mejoras o reparaciones en la propiedad que puedan mitigar las pérdidas o los daños ocasionados por un huracán o una tormenta. Algunos ejemplos de esfuerzos de mitigación incluyen la instalación de: postigos para huracanes, barreras secundarias contra el agua, cubiertas para techo reforzadas, extremos de hastial reforzado, techos reforzados en las conexiones con las paredes, dispositivos de sujeción y protecciones reforzadas para aberturas. Otros esfuerzos incluyen la reparación o el reemplazo de: puertas exteriores (incluidas las puertas de garajes), armaduras resistentes a huracanes, vigas y otros componentes estructurales, y dispositivos de anclaje, correas de sujeción y entrepaños para viviendas prefabricadas. Por ley, estas mejoras y reparaciones son reconocidas como “acciones de mitigación calificadas”. Las aseguradoras tienen la obligación legal de ofrecer un descuento a los titulares de pólizas que presenten pruebas a la compañía de seguros de que realizaron acciones de mitigación calificadas u otras reparaciones o mejoras que mitigan considerablemente las pérdidas causadas por un huracán u otro tipo de tormenta cubiertas por la póliza. Todas las mejoras deben ser inspeccionadas por un contratista autorizado y están sujetas a inspección y verificación por parte de la aseguradora.
- No oculte sus llaves en un sitio especial fuera de su casa. Generalmente, los ladrones saben dónde buscar llaves.
- Coloque seguros en las ventanas y mirillas.
- Asegúrese de iluminar adecuadamente el exterior de su vivienda.
- Procure que, en su casa, no haya paños aceitosos ni acumulación de basura y no almacene gasolina dentro de la vivienda. No almacene artículos inflamables en el ático, sótano y en ningún lugar donde suba la temperatura.

- Adquiera al menos un extintor de incendios para su casa y colóquelo en una ubicación conveniente. Siempre cuente con un extintor de incendios en la cocina y familiarícese con su uso.
- Coloque detectores de humo y cerraduras de cerrojo de seguridad y tenga en cuenta la instalación de sistemas aprobados de alarma antirrobo y contra incendios.
- Practique simulacros de incendio en la casa para que todos sepan qué deben hacer en caso de incendio. Considere la posibilidad de adquirir escaleras de emergencia para el segundo y tercer piso.
- Revise las lámparas, los cables eléctricos y los interruptores de luz para asegurarse de que el cableado no esté defectuoso.
- Enseñe a sus hijos a no jugar con fósforos.
- Nunca fume en la cama.
- Coloque calcomanías en las ventanas de las habitaciones de los niños o ancianos para que el personal de emergencia los evacue en caso de emergencia.
- Si adquiere una estufa a leña, llame a un profesional para que la instale y asegúrese de que se le haga mantenimiento con frecuencia.
- Cuando se ausente de su casa, pida a un vecino que la cuide. Utilice un temporizador para encender y apagar las luces, asegure todas las puertas y ventanas, suspenda la entrega del correo y documentación y tenga en cuenta la posibilidad de notificar a la policía si se ausentará durante un período prolongado.
- Mantenga las aceras sin despojos y en buenas condiciones.



## LO QUE DEBE HACER DESPUÉS DE UNA PÉRDIDA

Cuando es víctima de un robo, incendio o cualquier otro tipo de accidente o pérdida que involucre su casa, debe notificar a las autoridades inmediatamente y luego comunicarse con su productor de seguros o aseguradora tan pronto como sea posible. Cuanto antes presente su reclamo más pronto puede recibir el pago. Primero debe llamar por teléfono o, si la compañía lo permite, enviar un mensaje de correo electrónico. Pero si no obtiene una respuesta de inmediato, escriba una carta. Su póliza para propietario de vivienda, generalmente, exigirá que la notificación de reclamos se haga por escrito. En la mayoría de los casos, se le brindarán instrucciones minuciosas sobre cómo proceder cuando notifica la pérdida inmediatamente.

Recuerde que su póliza de seguro establece los límites de tiempo para realizar ciertos procedimientos. Si no completa sus formularios de reclamo inmediatamente, o si no protege su propiedad de más daños o de otro modo no coopera con la aseguradora, es posible que su reclamo no se liquide a su entera satisfacción y que se comprometa su cobertura. Por lo tanto, es importante responder inmediatamente a todos los pedidos de la aseguradora.

Si tiene alguna duda o le preocupa la manera en que se maneja su reclamo, debe comunicarse con su productor de seguros o aseguradora directamente. Si no se despejan sus dudas, debe comunicarse con la Administración de Seguros de Maryland para recibir asistencia.

### LA MAYORÍA DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA EXIGEN QUE REALICE LO SIGUIENTE CUANDO SE PRODUCE UNA PÉRDIDA:

- Notifique por escrito y de manera inmediata al productor de seguros o aseguradora sobre un posible reclamo. Si la pérdida es un robo, debe notificar a la policía y elaborar un informe. Si ha perdido su chequera o tarjetas de crédito, debe notificar a su banco o a la compañía que emitió las tarjetas de crédito.

- Proteja su propiedad de más pérdidas y daños. Si realiza reparaciones temporales, lleve un registro de lo que hace y guarde todos los recibos por los gastos en los que incurra para llevar a cabo las reparaciones. Por ejemplo, esto puede incluir la compra de madera contrachapada y clavos para cubrir con tablas las ventanas rotas.
- Entregue a su productor de seguros, liquidador o aseguradora una lista de toda la propiedad dañada, destruida o robada. Asegúrese de conservar una copia de esta lista. En caso de robo, asegúrese de entregar una copia a la policía.
- Muestre la propiedad dañada a su productor de seguros, liquidador o aseguradora. No se deshaga de ninguna propiedad dañada hasta que el productor de seguros, liquidador o aseguradora la haya inspeccionado o le notifique que puede deshacerse de ella.
- Si cree que el monto de dinero que la aseguradora ofrece por una pérdida no es justo, existen diversos procedimientos alternativos que puede tener en cuenta:
  - Puede solicitar una tasación según los términos de su póliza de seguro;
  - puede presentar una queja ante la Administración de Seguros de Maryland; o bien,
  - puede contratar un abogado para que actúe en representación suya y defienda sus intereses.

# PREGUNTAS FRECUENTES

## RECLAMOS

### **1. Presenté un reclamo por daños a mi residencia. Tengo cobertura de costo de reemplazo, pero mi aseguradora solo pagó parte del costo de reparación. ¿Puede hacer eso?**

Una póliza para propietario de vivienda puede proporcionar una cobertura de costo de reemplazo de las edificaciones cubiertas por la póliza sin una deducción por depreciación. Bajo estos tipos de póliza, la aseguradora puede pagar el costo de reemplazo de maneras diferentes. La manera más habitual es que la aseguradora realice un pago parcial (conocido como el valor en efectivo real) hasta que la propiedad se haya reparado en su totalidad. Luego, una vez que la propiedad se haya reparado en su totalidad, la aseguradora pagará la diferencia (conocida como “depreciación recuperable”) dentro de los límites de la póliza, entre el monto ya pagado y el costo real para reparar el edificio con materiales y métodos de construcción similares menos el monto de su deducible. En caso de una póliza para propietario emitida o renovada el 1.º de enero de 2011 o después de esa fecha, por ley, un asegurado tiene un mínimo de dos años a partir de la fecha de la pérdida para presentar un reclamo por la depreciación recuperable; la póliza indicará el período específico aplicable a su póliza. No obstante, una aseguradora puede exigirle a un asegurado que desee pagos adicionales (quienes tienen intenciones de reclamar la depreciación recuperable) que notifique a la aseguradora, dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la pérdida, sobre su intención de reparar o reemplazar la residencia.

Según los detalles específicos del reclamo, una aseguradora puede pagar el costo total del reemplazo por adelantado, menos el deducible de su póliza. Este tipo de resolución generalmente ocurre cuando el daño a la residencia es muy leve, de modo que se ahorran los costos administrativos de emitir varios cheques.

Si opta por no reparar el edificio, puede presentar un reclamo por el valor en efectivo real del edificio dañado. El pago del reclamo del valor en efectivo real concluiría el proceso de reclamo, ya que el edificio no está en reparación.

**2. Presenté un reclamo por varios artículos que habían sido robados de mi casa. La aseguradora indicó que no pagaría mi reclamo a menos que enviara las facturas, recibos o documentos relacionados que probaran que era propietario de esos artículos y que justificaran los valores por los que reclamaba. ¿Tienen derecho a no pagar a menos que les brinde esta información?**

Sí. En virtud del derecho contractual, la aseguradora puede solicitar cualquier información que crea necesaria para confirmar la propiedad y el valor de los artículos por los que se realiza el reclamo. La responsabilidad final de proporcionar pruebas de la pérdida es suya. Tomar fotografías o grabar en video su propiedad antes de la pérdida puede ayudarlo a documentar su reclamo.

**3. Presenté un reclamo por daños a mis bienes personales. Tengo cobertura de costo de reemplazo, pero mi aseguradora solo pagó parte del monto necesario para reemplazar mis pertenencias. ¿Puede hacer eso?**

Sí. Las pólizas de seguro para propietarios de vivienda con costo de reemplazo cubren el costo para reparar los bienes dañados o el costo para reemplazarlos con artículos de un tipo y calidad similares. La aseguradora le solicitará que presente un inventario o una lista de todos los artículos dañados con la fecha de compra, el monto pagado y el monto para la reposición. Una vez que la lista está terminada y se entregó a la compañía, la aseguradora revisará todos los elementos, solicitará comprobantes de compra o de propiedad (para algunos o todos los artículos) y luego preparará una liquidación del valor en efectivo real. El valor en efectivo real es el costo de reemplazo menos la depreciación. Después de que repuso los artículos, se envían las copias de los recibos a la aseguradora, y usted recibirá el pago del monto de la depreciación retenido por la compañía. Por ejemplo, se destruyó su sofá por una causa de pérdida cubierta como un incendio. El sofá se compró hace 10 años a un precio de USD 1,500 y en 20 años se depreciará por completo. Como el sofá tiene 10 años de antigüedad, se ha depreciado en un 50 % o USD 750. La aseguradora le pagará USD 750 inicialmente o el valor en efectivo real del sofá usado de 10 años de antigüedad. El costo para reemplazar el sofá por uno de calidad similar en la actualidad es de USD 2,000. Cuando usted compre un sofá nuevo, el recibo se envía a la compañía y se le pagará el saldo del costo para reemplazarlo, es decir, USD 1,250. Si opta por no reemplazar el sofá o no notifica a la aseguradora

—dentro del plazo especificado en la póliza— sobre su intención de repararlo o reemplazarlo, la aseguradora no pagará ningún monto adicional y solo recibirá el valor real del artículo en efectivo.

Para pólizas emitidas o renovadas el 1.º de enero de 2011 o a partir de esa fecha, un asegurado tiene un mínimo de dos años a partir de la fecha de la pérdida para solicitar la diferencia entre el valor en efectivo real y el costo del reemplazo del bien personal; la póliza especificará el plazo que le corresponde. No obstante, aunque la póliza haya sido emitida o renovada el 1.º de enero de 2011 o a partir de esa fecha, una aseguradora puede exigirle a un asegurado que desee pagos adicionales que notifique a la compañía, dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la pérdida, sobre su intención de reemplazar el bien personal y de presentar un reclamo para obtener un monto adicional más allá del valor en efectivo real.

Para pólizas emitidas o renovadas antes del 1.º de enero de 2011, los términos de la póliza determinarán los plazos para presentar la notificación y el reclamo para la depreciación recuperable. Se recomienda encarecidamente que lea su póliza de seguro con detenimiento y determine el plazo permitido para notificar a la aseguradora sobre sus intenciones y para presentar un reclamo para la depreciación recuperable.

#### **4. ¿Puede la compañía de seguros emitir un cheque a nombre de mi prestamista hipotecario y mío para liquidar un reclamo por daños a mi vivienda?**

Su compañía de seguros para propietarios de vivienda puede emitir un cheque a nombre tanto suyo como del prestamista de su hipoteca como liquidación de un reclamo por daños a su vivienda, siempre y cuando el prestamista figure como “asegurado adicional” en su póliza. Esta información debe figurar en la página de declaraciones de su póliza, pero también puede llamar a la aseguradora para confirmar esta información.

Generalmente, el prestamista le exigirá que la compañía de seguros lo incluya como un “acreedor hipotecario” o un “asegurado adicional” de su póliza para propietario de vivienda como condición para otorgarle el préstamo. Cuando se

efectúa un reclamo, la compañía de seguros debe proteger los derechos de los asegurados, incluidos el asegurado principal (usted) y cualquier asegurado adicional (prestamistas). Para esto, la compañía de seguros emitirá cheques de liquidación de reclamo a nombre suyo y del prestamista. Luego usted debe presentar el cheque al prestamista, que lo asesorará sobre cómo se debe manejar el producto de la liquidación.

## CANCELACIONES Y RENOVACIONES

### **5. ¿Existe un período de gracia por las demoras en los pagos de la prima?**

Su aseguradora puede cancelar su póliza de seguro por falta de pago de una prima, incluso si la demora en el pago es de un solo día. La aseguradora deberá enviar por correo a la última dirección conocida a nombre del asegurado una notificación sobre la cancelación de la póliza por falta de pago de la prima con una antelación de 10 días; o si el asegurado eligió recibir las notificaciones de la aseguradora en forma electrónica, la aseguradora deberá enviar una notificación con antelación de 10 días a la dirección de correo electrónico en la cual el asegurado ha acordado recibir las notificaciones de la aseguradora. No es necesario que se compruebe que realmente recibió la notificación.

### **6. ¿Cuál es la diferencia entre una cancelación y una no renovación?**

Las pólizas de seguro se emiten para tener vigencia durante un período o “plazo” específico. Las pólizas para propietario de vivienda, generalmente, se emiten durante un plazo de 12 meses. Una no renovación ocurre cuando una aseguradora decide que no ofrecerá renovar su cobertura de seguro al finalizar el período de vigencia de la póliza actual. Una cancelación ocurre cuando una aseguradora decide interrumpir su cobertura durante el período de vigencia de la póliza o antes de que finalice el plazo de la póliza. La ley de Maryland limita los momentos en los que una aseguradora puede no renovar una póliza o cancelar una póliza antes de término.

Una aseguradora puede no renovar su póliza en estos casos:

- Si presentó tres o más reclamos relacionados con el clima dentro del período de tres años anteriores.
- Si realizó una declaración incorrecta en relación con la solicitud, la póliza o la presentación de un reclamo.
- Si hay un cambio en la condición física o en las pertenencias personales que aloja la propiedad o la residencia que genera un mayor peligro contra el que está asegurado y que causaría que la compañía de seguros no hubiera emitido dicha póliza, en caso de haber estado presente y advertirlo antes de emitirla.
- Si un asegurado fue declarado culpable del delito de incendio premeditado dentro de los cinco años anteriores o de un delito que aumenta directamente el riesgo contra el que está asegurado dentro de los tres años anteriores.
- Si un asegurado violó las pautas de emisión de seguros de la aseguradora de algún otro modo.

Una aseguradora no puede cancelar una póliza antes de término, excepto dadas las siguientes condiciones:

- Si usted comete un fraude o realiza una declaración incorrecta en relación con la solicitud, la póliza o la presentación de un reclamo.
- Si algún asunto o problema relacionado con su riesgo constituye una amenaza a la seguridad pública.
- Si algún cambio en la condición del riesgo genera un aumento en el peligro contra el que se está asegurado.
- Si no paga la prima cuando llega la fecha de vencimiento.
- Si fue declarado culpable del delito de incendio premeditado.

Por ley, una aseguradora generalmente debe notificar al asegurado la cancelación o no renovación propuesta. Todas las notificaciones requeridas deben hacerse con 45 días de anticipación como mínimo a menos que la cancelación sea por el incumplimiento del pago de las primas, en cuyo caso la notificación debe hacerse con 10 días de anticipación como mínimo.

**7. ¿La ley exige que la compañía de seguros me indique cuántos reclamos puedo presentar antes de cancelarme?**

La ley de Maryland exige a las compañías de seguro que al momento de la solicitud o de la emisión de la póliza y en cada renovación brinden una notificación por escrito que establezca que la aseguradora puede cancelar o rehusarse a renovar la póliza según la cantidad de reclamos que usted haya presentado en los tres años anteriores. Esta notificación debe establecer que la cancelación o la negación de la renovación pueden estar basadas en: (1) tres o más reclamos relacionados con el clima dentro del período de tres años anteriores; (2) uno o más reclamos relacionados con el clima dentro del período de tres años anteriores si la compañía de seguros brindó una notificación escrita al asegurado por reparaciones o reemplazos razonables o habituales específicos a la propiedad asegurada que el asegurado no pudo hacer y que, de haberse realizado, hubiera evitado la pérdida; y (3) un cambio en la condición física o en las pertenencias personales que aloja la propiedad que aumenta el nivel de riesgo contra el que está asegurado y que causaría que la compañía de seguros no hubiera emitido dicha póliza, en caso de haber estado presente y advertirlo antes de emitirla.

**8. Mi aseguradora canceló o no renovó mi póliza de seguro para propietario de vivienda; sin embargo, no recibí una notificación previa. ¿Es legal que esto ocurra?**

*La ley de Maryland exige que su aseguradora le envíe una notificación con, al menos, 45 días de anticipación antes de cancelar o no renovar su póliza de seguro para propietario de vivienda por cualquier motivo que no sea la falta de pago de la prima (la ley exige una notificación con solo diez días de anticipación para la cancelación debido a la falta de pago de la prima). Su aseguradora deberá probar que envió por correo la notificación a la última dirección conocida a nombre del asegurado con 45 días de anticipación antes de la fecha de cancelación o no renovación de la póliza o si el asegurado ha elegido recibir notificaciones de la aseguradora electrónicamente, la aseguradora deberá probar que envió una notificación electrónica con, al menos, 45 días de anticipación a la dirección de correo electrónico que el asegurado ha acordado para recibir notificaciones de la aseguradora. No es necesario que se compruebe que usted recibió la notificación.*



**9. ¿Puede una compañía de seguros transferir mi póliza para propietario de vivienda a otra aseguradora al momento de la renovación?**

Una compañía de seguros puede transferir su póliza a una filial (de propiedad de la misma compañía matriz), siempre que: (1) la compañía filial esté admitida como aseguradora en Maryland; (2) su prima no aumente; y (3) no haya una reducción de la cobertura de su póliza como resultado de la transferencia. La póliza emitida por la nueva compañía se considerará una renovación de la póliza que vencía. La aseguradora debe enviarle una notificación de la renovación de la prima de su póliza con al menos 45 días de anticipación; dicha notificación debe incluir también un aviso sobre la transferencia a la nueva compañía.

**10. Acabo de recibir una notificación de no renovación debido a reclamos que realicé en los últimos años. ¿Por qué la aseguradora no ha renovado mi póliza cuando estos reclamos ni siquiera fueron por mi culpa?**

Las aseguradoras conciben normas (conocidas como pautas de emisión de seguros) que les permiten determinar si aún cumple con los requisitos para que se le emita una póliza. Las normas de cada aseguradora varían según la compañía. Aunque a las aseguradoras les interesa saber si usted es culpable de la pérdida, también revisan y tienen en cuenta el alcance de cualquiera de las pérdidas y con qué frecuencia se producen. En Maryland, las aseguradoras pueden optar por no renovar una póliza para propietario de vivienda debido a reclamos relacionados con el clima solo luego de tres reclamos relacionados por el clima en un período de tres años. Las normas que rigen los reclamos no relacionados con el clima varían según la aseguradora.

**11. ¿Mi compañía de seguros puede cancelar o rehusarse a renovar mi póliza de seguro para propietario de vivienda únicamente por el lugar donde se encuentra mi propiedad?**

Una aseguradora no puede rehusarse a emitir o renovar la póliza de un propietario de vivienda únicamente porque el riesgo o la dirección del asegurado o del solicitante se encuentren en determinada área geográfica del estado, a menos que:

- por lo menos 60 días antes de la negación, el asegurado haya presentado ante el Comisionado una declaración escrita para designar el área geográfica; y
- la designación tenga una base objetiva y no sea arbitraria ni irrazonable.

Además, si la compañía de seguros ha presentado un “plan de reducción importante” ante el comisionado dentro de los últimos 60 días, la aseguradora puede cancelar o no renovar el 3 % o más de sus pólizas en todo el estado únicamente porque el riesgo se encuentra en un área geográfica determinada del estado.

**12. ¿Puede mi compañía de seguros para propietarios de vivienda exigirme que asegure mi automóvil con ellos?**

No. La ley de Maryland prohíbe que las compañías de seguros para propietarios de vivienda nieguen, rehúsen la renovación o cancelen una póliza únicamente porque el consumidor no tenga una póliza de seguro de automóvil con la misma compañía. Sin embargo, las aseguradoras pueden ofrecer descuentos a los consumidores que elijan adquirir una póliza para inquilinos o propietarios de vivienda con su compañía de seguros de automóvil.

## COBERTURA

**13. Mi póliza tiene un límite para otras edificaciones y estructuras, pero no tengo ni garaje ni cobertizo. ¿Estoy pagando una cobertura que no necesito?**

Una póliza para propietario de vivienda es una póliza paquete diseñada para satisfacer las necesidades de la mayoría de los propietarios de viviendas. Aunque puede proporcionar cobertura que no necesita, resulta menos costoso para la aseguradora emitir una póliza de esta manera que adaptarla a las necesidades de cada titular de la póliza. El resultado es una póliza que proporciona una cobertura más amplia a un precio más bajo.

**14. Mi compañía hipotecaria paga mis primas del seguro. ¿Puedo buscar una tasa más conveniente y cambiar de aseguradora?**

Sí, tiene todos los derechos y privilegios de un consumidor que paga una prima directamente a la aseguradora. Sin embargo, algunas compañías hipotecarias exigen una notificación por adelantado que comunique el cambio de aseguradora. Consulte al departamento de supervisión de seguros de su compañía hipotecaria para averiguar cuáles son sus exigencias.

**15. ¿Necesito una cobertura adicional bajo la póliza para propietario de vivienda si tengo un negocio en casa?**

La cobertura de responsabilidad civil y de propiedad asociada con un negocio con frecuencia se excluye de una póliza de seguro para propietario de vivienda estándar. Por lo tanto, debe comunicarse con su productor de seguros o aseguradora para determinar si está protegido de la manera adecuada. Es posible que deba adquirir cobertura adicional u otra póliza para proteger la propiedad que utiliza para su negocio o para protegerse contra toda responsabilidad civil que pueda surgir como consecuencia de sus operaciones comerciales.

**16. ¿Mi póliza para propietario de vivienda pagará los daños a mi vivienda ocasionados por un terremoto?**

No. Generalmente, una póliza de seguro para propietario de vivienda no proporciona ningún tipo de cobertura contra los daños ocasionados por un terremoto o cualquier tipo de movimiento del terreno, incluidos los deslizamientos de lodo. Debe comunicarse con su productor de seguros o aseguradora si tiene alguna duda sobre este tipo de cobertura.

# SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON SU COMPAÑÍA DE SEGUROS

## **1. Comuníquese con su productor de seguros o aseguradora**

Si cree que su aseguradora se ha negado a emitirle un seguro para propietario de vivienda por un motivo no válido o se ha rehusado a pagar la totalidad o una parte correspondiente a un reclamo legítimo, tiene derecho a preguntar y a presentar una queja.

El primer paso es comunicarse con su productor de seguros o aseguradora directamente para hacerle conocer sus inquietudes. Algunas veces, se ha cometido una equivocación y se corregirá si se realiza una investigación y se descubre el error. Cuando solicite que se realice una investigación, proporcione su nombre, dirección, número telefónico, número de póliza, tipo de póliza y el carácter de su queja. Puede resultar útil solicitar a la aseguradora que le envíe una carta en la que le explique los motivos de la medida; por qué no le emitirán un seguro o por qué se niegan a pagar el reclamo o una parte de este.

Enviar una carta de reclamo por escrito es lo más conveniente. Conserve una copia de su carta. Si efectúa la queja por teléfono, conserve un registro por escrito de:

- La fecha y la hora de su llamada.
- El nombre de la persona con la cual se comunicó.
- Lo que se dijo durante la llamada.
- Solicite una confirmación escrita de lo que se habló y de lo que la aseguradora le dijo.

Debe conservar copias de toda la correspondencia intercambiada entre usted y la aseguradora.

## **2. Asistencia de la Administración de Seguros de Maryland**

El papel principal de la Administración de Seguros de Maryland es el de proteger a los consumidores de las prácticas ilegales de seguros cerciorándose de que las aseguradoras y los productores de seguros que prestan servicios en Maryland actúen de conformidad con las leyes de seguros del estado. Puede comunicarse con la Administración de Seguros para presentar una queja contra una aseguradora o productor de seguros que usted considere que no actúa de conformidad con la ley de Maryland.

Las leyes de seguros Maryland no solo rigen la conducta de las aseguradoras, sino que también protegen a los consumidores de Maryland. Además de los requisitos analizados en otra parte de esta guía, la ley estatal prohíbe a las aseguradoras resolver los reclamos de una manera arbitraria y caprichosa o discriminatoria. Esto significa que las prácticas de resolución extrajudicial de reclamos de las aseguradoras deben ser justas, no discriminatorias y cumplir con las leyes de seguros de Maryland.

Si siente que su aseguradora no ha actuado de manera adecuada, tiene derecho a tomar medidas presentando una queja en la Administración de Seguros de Maryland. Sin embargo, algunas disputas pueden estar regidas por los términos de su póliza y pueden no constituir un problema que la Administración de Seguros deba resolver por usted.

Las quejas deben presentarse por escrito. Proporcione la mayor cantidad de detalles posible, incluidas copias de los documentos pertinentes. Un investigador profesional capacitado se encargará de su queja. El investigador se comunicará con la aseguradora/productor de seguros para intentar resolver el problema. Mientras tanto, se le notificará qué pasos se están siguiendo en representación suya. Los expedientes de quejas no se cierran hasta que la Administración de Seguros haya tomado una determinación en cuanto a la queja.

La MIA ha establecido un Programa de Respuesta Rápida (*Rapid Response Program*) para ayudar a determinados consumidores a resolver reclamos de seguro por daños a la propiedad y derivados de accidentes (como reclamos de seguro para propietario de vivienda y de automóvil incluidos aquellos realizados bajo pólizas comerciales) rápidamente y sin que sea necesario presentar una queja formal por escrito. Para

obtener más información sobre este programa, comuníquese con nosotros al 410-468-2340 o bien al 800-492-6116 ext. 2340. La participación en el Programa de Respuesta Rápida es voluntaria y no afecta su derecho a presentar una queja formal.

Para solicitar más información o para presentar una queja, comuníquese con la División de Investigación de Quejas de Consumidores de la Administración de Seguros de Maryland (*Maryland Insurance Administration's Consumer Complaint Investigation Division*) al 410-468-2000, o bien, llamando a la línea gratuita 800-492-6116. Los consumidores también pueden presentar su queja por escrito en persona, enviarla por correo o presentarla en línea en [www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov). En Información para consumidores (*Consumer Information*), haga clic en Presentar una queja (*File a Complaint*):

### INTERPOSICIÓN DE UNA ACCIÓN CIVIL POR UN RECLAMO DE PRIMERA PERSONA POR DAÑOS A LA PROPIEDAD Y POR ACCIDENTES (*FIRST PARTY PROPERTY & CASUALTY CLAIM*) O UN RECLAMO POR INCAPACIDAD INDIVIDUAL

Un consumidor de Maryland que posea una póliza de seguro por daños a la propiedad y por accidentes (el seguro por daños a la propiedad y por accidentes incluye las pólizas de automóviles, propietarios de viviendas, incendio y/o residencia, aguas interiores o marinas, y responsabilidad comercial) o una póliza por incapacidad individual (una póliza que prevé la pérdida de ingresos, rentas o ganancias en caso de que una enfermedad, un accidente o una lesión produzcan una incapacidad que impida la posibilidad del asegurado de trabajar o generar sus ingresos, rentas o ganancias que el seguro tiene previsto reemplazar) que haya sido emitida, vendida o entregada en Maryland y crea que su asegurador por daños a la propiedad o por accidentes, o por incapacidad individual, no actuó de buena fe al tomar una decisión respecto de su reclamo de seguro de primera persona puede entablar una demanda por daños y perjuicios especiales contra la aseguradora, presentando un reclamo civil contra la aseguradora, además de o en lugar de un reclamo administrativo del consumidor ante la Administración de Seguros de Maryland (MIA).

El artículo sobre seguros define la “buena fe” como el hacer un juicio basándose en la honestidad y diligencia respaldadas por evidencia que la aseguradora conocía o debería haber conocido al momento de tomar una decisión respecto del reclamo. Si el consumidor de Maryland presenta un reclamo civil y se considera que la aseguradora no ha actuado de buena fe, el asegurado tiene derecho a recibir una adjudicación por daños y perjuicios incrementados. Estos daños y perjuicios pueden incluir, además de los daños y perjuicios por contrato en sí, costos judiciales, incluidos honorarios razonables de abogados que no superarán un tercio de los daños y perjuicios que se deban pagar al asegurado, e interés a la tasa posterior al juicio.

Una explicación de cuándo un consumidor puede entablar una demanda por daños y perjuicios especiales, y cuándo y cómo se tiene que presentar una demanda en la MIA aparece en otra publicación de la MIA: “Guía para consumidores que desean presentar un reclamo civil 27-1001” (*A Guide for Consumers Filing a 27-1001 Civil Complaint*).

# GLOSARIO

**1. Valor en efectivo real (Actual Cash Value, ACV):** El valor de la propiedad se determina estableciendo cuánto costaría reemplazar la propiedad (consulte Cobertura de costo de reemplazo) y luego se ajusta restando a esa cantidad un monto que refleje la depreciación. La diferencia es el valor en efectivo real.

**2. Gasto de subsistencia adicional:** Esta cobertura le proporciona un reembolso de los gastos temporales adicionales incurridos por hospedarse en un hotel/ departamento mientras no puede vivir en su casa como resultado de los daños a la vivienda ocasionados por un peligro que esté cubierto por su póliza para propietario de vivienda. Esto no cubre todos los gastos, únicamente aquellos costos y montos que superen sus gastos de subsistencia habituales. Si llegara a alojarse en la casa de familiares o amigos y no incurriera en gastos adicionales, no se efectuará ningún pago.

**3. Liquidador:** El o los individuos asignados por su aseguradora para tratar directamente con usted las cuestiones relacionadas con su reclamo.

**4. Valoraciones:** Un cargo cobrado a cada propietario de unidad de condominio por parte de la asociación de condominios como consecuencia de una pérdida que no esté cubierta por la póliza de seguro colectiva o un monto que representa la parte de un reclamo que es deducible bajo la póliza colectiva (consulte a continuación).

**5. Página/hoja de declaraciones:** La primera página de su póliza de seguro que lo designa como el asegurado identifica la propiedad asegurada y establece todas las coberturas y los límites máximos de cada cobertura que está disponible para usted bajo la póliza de seguro.

**6. Deducible:** Un monto de dinero que usted paga en un reclamo de seguro de propiedad antes de que se aplique el pago de la aseguradora. Generalmente puede decidir cuál será el monto de su deducible, a partir de USD 250.

**7. Cobertura de responsabilidad civil:** Esta cobertura le proporciona protección contra los reclamos originados en lesiones a otra persona o daños a las pertenencias de otra persona cuando usted es el culpable de la pérdida.



**8. Póliza colectiva:** Esta póliza proporciona cobertura del edificio de condominio, incluidas las áreas comunes.

**9. Cobertura para gastos médicos:** Esta cobertura cubre el pago de los gastos médicos razonables y necesarios de una persona que se lesiona en un accidente en su casa incluso si usted no es el culpable (la cobertura para gastos médicos no está disponible ni para usted o ni para los miembros de su grupo familiar).

**10. Póliza contra riesgos específicos:** Este tipo de póliza de seguro para propietario de vivienda cubre cualquier pérdida causada por uno de los peligros incluidos específicamente en la póliza.

**11. Póliza contra todo riesgo:** Este tipo de póliza de seguro para propietario de vivienda cubre la pérdida o el daño originado por cualquier causa, excepto aquellas excluidas específicamente de la póliza.

**12. Estructuras accesorias:** (También conocidas como otras estructuras u obras auxiliares.) Esta cobertura proporciona protección contra el daño o pérdida de edificaciones no adosadas a su propiedad, como un garaje o cobertizo para herramientas.

**13. Riesgo:** Una causa o suceso que contribuye a una pérdida, como un incendio, robo, rayos, etc.

**14. Propiedad o pertenencias personales:** Esto incluye todo lo que se encuentre en su casa que no esté empotrado o adosado a la estructura de su vivienda, como vestimenta, mobiliario, electrodomésticos, etc. Sin embargo, es posible que no proporcione cobertura por la totalidad del valor de los objetos de colección, antigüedades, pieles, joyas, etc.

**15. Cobertura de daños a la propiedad:** Esta cobertura protege su vivienda y sus pertenencias personales.

**16. Cobertura de costo de reemplazo:** Este tipo de cobertura le proporciona un pago del costo real de reconstrucción o reparación de su casa o edificio, menos el monto de su deducible, utilizando materiales del mismo tipo y calidad para restaurarlo a las condiciones previas a la pérdida. El costo de reemplazo de una vivienda no incluye el valor del terreno.

Nota: Esta publicación se elaboró para ayudar a los consumidores a que comprendan mejor lo que implica un seguro para propietario de vivienda. No se debe considerar un sustituto de la lectura y familiarización de su propia póliza de seguro para propietario de vivienda.

Las pólizas de seguro para propietario de vivienda constituyen contratos con muchas partes y términos diferentes. Debido a que las necesidades de cada consumidor son diferentes y pocas pólizas de seguro para propietario de vivienda se asemejan, muchos consumidores se benefician al obtener asesoramiento de un productor de seguros especializado. Otros consumidores, sin embargo, se sienten cómodos al tratar directamente con los representantes de servicio de atención al consumidor de la aseguradora, quienes pueden responder a sus preguntas y proporcionarles asesoramiento.



Esta guía para el consumidor debe usarse solo para fines educativos. No tiene como objetivo proporcionar asesoramiento u opiniones legales sobre la cobertura incluida en una póliza o un contrato específico. Tampoco debe interpretarse como un aval de ningún producto, servicio, persona u organización mencionada en la misma.

Esta publicación fue producida por la Administración de Seguros de Maryland (MIA) para proporcionar a los consumidores información general sobre cuestiones relacionadas con los seguros y programas y servicios estatales. Esta publicación puede contener material con derechos reservados que se utilizó con el permiso del propietario de tales derechos. Su publicación en el presente documento, sin embargo, no autoriza el uso ni la apropiación de dicho material con derechos reservados, sin consentimiento del autor.

Todas las publicaciones emitidas por la MIA están disponibles sin costo en el sitio web de la MIA, o a pedido. La publicación puede reproducirse en su totalidad sin requerir permiso a la MIA, siempre que el texto y el formato no se alteren ni enmienden de ninguna manera, y que no se cobre un cargo por su publicación o duplicación. El nombre y la información de contacto de la MIA deben quedar claramente visibles, y en la reproducción no puede aparecer ningún otro nombre; ni siquiera el de la compañía o agente que reproduce la publicación. No se permiten reproducciones parciales sin previo consentimiento por escrito de la MIA.

**Las personas con discapacidades pueden solicitar este documento en un formato alternativo. Las solicitudes deben enviarse por escrito al director de asuntos públicos (*Director of Public Affairs*), a la dirección que figura abajo.**



200 St. Paul Place, Suite 2700  
Baltimore, MD 21202  
410-468-2000  
800-492-6116

800-735-2258 (línea TTY para las personas  
con problemas auditivos o del habla)

*[www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov)*

**Lawrence J. Hogan, Jr.**  
Gobernador

**Boyd K. Rutherford**  
Vicegobernador