

# PREGUNTAS FRECUENTES

**SOBRE RECLAMOS POSTERIORES A DESASTRES QUE INVOLUCRAN AUTOMÓVILES Y VIVIENDAS**



## Automóvil

**P. Mi vehículo se ha inundado, ¿lo cubrirá mi seguro?**

R. La cobertura contra todo riesgo (a veces denominada cobertura por causa distinta aun choque) cubre las inundaciones. Puede averiguar si tiene esta cobertura consultando la página de declaraciones de su póliza. Si no tiene su póliza a mano, póngase en contacto con su productor de seguros (agente o corredor) o compañía de seguros.

**P. ¿Cómo presento un reclamo?**

R. Llame al productor de seguros o compañía de seguros lo antes posible. En su póliza o tarjeta del seguro debe figurar el número al que debe llamar. Es importante que presente su reclamo lo antes posible. Tome fotografías o grabe un video de los daños y tome todas las medidas necesarias para evitar que se forme moho en su vehículo.

**P. ¿Puedo secarlo?**

R. Es importante secar bien el vehículo para evitar que se forme moho. Hay muchas compañías profesionales especializadas en la limpieza de vehículos mojados. Su compañía de seguros puede optar por pagar para limpiar el vehículo antes de comprobar si hay daños por inundación que deban repararse.

**P. ¿Será mi vehículo pérdida total?**

R. La compañía de seguros comparará el valor de su vehículo con el costo de las reparaciones. Según la ley de Maryland, su compañía de seguros tiene que declarar su vehículo como pérdida total si las reparaciones superan el 75 % de lo que vale su vehículo. Es importante saber que su compañía de seguros está autorizada a tomar la decisión por motivos de seguridad o económicos de declarar su vehículo como pérdida total, aunque las reparaciones sean inferiores al 75 % del valor.



# Automóvil

---

## **P. ¿Y si creo que mi vehículo vale más?**

R. Si cree que su vehículo vale más de lo que ha decidido la compañía de seguros, puede negociar un acuerdo con ellos. Es importante saber que debe aportar pruebas de cómo llegó a esa estimación. Para ello, puede obtener presupuestos de concesionarios o consultar precios y anuncios en Internet sobre vehículos similares.

---

## **P. ¿Qué ocurre si debo más de lo acordado?**

R. Si dispone de una póliza de gap o endoso, esta pagará la diferencia entre lo que debe y el monto del acuerdo. Si no tiene cobertura de gap, usted será responsable de pagar el resto del préstamo.

---

## **P. ¿Puedo arreglarlo?**

R. Si quiere conservar su vehículo, infórmelo a la compañía de seguros. La compañía de seguros deducirá del acuerdo el valor de salvamento que podrían haber obtenido de su vehículo. Maryland exige una inspección de su vehículo por parte de la Policía Estatal para asegurarse de que es seguro conducirlo. La Administración de Vehículos Motorizados emitirá un nuevo título que estará marcado, lo que significa que mostrará que su vehículo fue declarado pérdida total. Es importante saber que, si piensa conservar su vehículo, es posible que su compañía de seguros no le permita mantener la cobertura contra todo riesgo y de contra choques en su póliza.

---

## **P. ¿Y si mi vehículo se fuera flotando?**

R. Póngase en contacto con el departamento de policía para ver si su vehículo ha sido recuperado.

---

## **P. ¿Cómo puedo obtener una copia del título?**

R. Si ha extraviado su título, puede solicitar una copia a la Administración de Vehículos Motorizados por Internet o de manera presencial. Recuerde que si tiene un préstamo sobre su vehículo, el prestamista tendrá una declaración de garantía que su compañía de seguros necesitará para tramitar su reclamo por pérdida total. Si desea obtener más información, puede visitar su sitio web en [www.mva.maryland.gov](http://www.mva.maryland.gov).



# Automóvil

---

**P. Durante la tormenta, un árbol cayó sobre mi vehículo. ¿Cubrirá mi seguro los daños?**

R. Una vez más, al igual que con los daños por inundación, si tiene una cobertura contra todo riesgo, tendrá cobertura para esta pérdida.

---

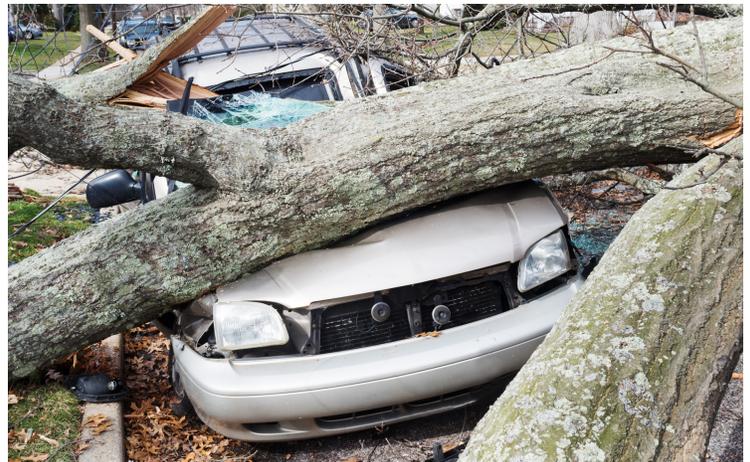
**P. El árbol pertenece a mi vecino. ¿Cubriría su seguro esta pérdida?**

R. Si el árbol estaba en la propiedad de un tercero, como un vecino o un terreno público, por lo general el propietario del árbol no será responsable de los daños, a menos que el árbol fuera un peligro conocido antes del accidente y el propietario no tomó medidas.

---

**P. Mi vehículo no sufrió daños, pero quedó bloqueado por cables eléctricos y árboles caídos. ¿Pagará mi cobertura de reembolso de alquiler un vehículo alquilado? Las autoridades dicen que podrían pasar varios días antes de que pueda moverlo.**

R. Probablemente no. El reembolso de alquiler se aplica cuando su vehículo ha resultado dañado por un riesgo cubierto. Si su vehículo no ha sufrido daños, lo más probable es que no tenga cobertura para el alquiler. Sin embargo, si usted alquila un vehículo y tiene cobertura de contra choques en el vehículo que está bloqueado, entonces su cobertura de contra choques se extenderá al alquiler y usted no tendrá que comprar la cobertura de exención de daños por colisión (CDW, en inglés).



# Propietarios de vivienda

---

## **P. ¿Puede comprar una póliza de seguro que cubra los daños causados por el viento, un tornado, un huracán o una tormenta tropical?**

R. Generalmente, no existe una póliza específica que cubra solo este tipo de pérdida. En cambio, se venden pólizas que cubren los daños generales, incluido el viento. Los daños por viento están cubiertos por la mayoría de las pólizas de propietarios de vivienda. Los daños por inundación están cubiertos por una póliza de seguro contra inundación aparte. En la mayoría de los casos, el seguro contra inundaciones tiene un período de espera de 30 días desde la fecha de compra hasta que se aplica la cobertura. Aunque los seguros de propietarios de vivienda y de automóviles suelen entrar en vigor cuando se formalizan y se pagan, la mayoría de las compañías de seguros emiten una moratoria sobre la formalización de nuevas pólizas una vez que se ha emitido una alerta de huracán o tormenta tropical.

---

## **P. ¿Cuanto es el deducible por daños causados por el viento?**

R. Los deducibles varían según la póliza. La mayoría de las pólizas de seguro conllevan un deducible. Debe consultar los documentos de su póliza para determinar exactamente cuáles son sus deducibles. Algunas pólizas de propietarios de vivienda tienen dos deducibles diferentes. Se aplicará un deducible a todos los riesgos, excepto a las tormentas de viento, con un deducible porcentual diferente para los daños causados por el viento, incluidos los de huracanes y tormentas tropicales. El deducible porcentual se basa en el límite de su póliza de Cobertura A - Vivienda y no en la cantidad de su reclamo por daños. (Ejemplo: si su vivienda está asegurada por \$200,000 con un deducible de daños por viento del 2 %, su reclamo por daños por viento está sujeto a un deducible de \$4,000). Debe leer su póliza o preguntar a su productor de seguros o compañía de seguros si existe un deducible para todas las pérdidas cubiertas o si hay un deducible diferente, como un deducible porcentual, en función del tipo de pérdida.

---

## **P. ¿Qué sucede si las autoridades locales declaran mi vivienda como inhabitable?**

R. Incluso si su propiedad es declarada inhabitable por las autoridades gubernamentales, la propiedad puede no ser una pérdida total. Su compañía de seguros puede decidir que la propiedad puede repararse.



# Propietarios de vivienda

---

## **P. Si mi vivienda resulta dañada por una tormenta, ¿qué debo hacer?**

R. Debe ponerse en contacto con su compañía de seguros lo antes posible. Si su vivienda ha sufrido daños y debe abandonarla, asegúrese de que la compañía de seguros o su productor de seguros sepan cómo ponerse en contacto con usted. Deberá documentar los daños. Deberá tomar fotografías o videos de las zonas dañadas. Esto lo ayudará a documentar su reclamo y ayudará a la compañía de seguros en la investigación de su reclamo. Antes de retirar cualquier bien dañado de las instalaciones, asegúrese de que un liquidador del seguro o su productor de seguros hayan visto los daños. Conserve todos los recibos de las reparaciones de urgencia y de los gastos de manutención temporales si fuera necesario. Tendrá que presentar los recibos a su compañía de seguros para que se los reembolsen. En cuanto pueda, prepare un inventario detallado de todos los bienes dañados o destruidos. Entregue una copia al liquidador del seguro y guarde otra para usted. Su lista debe incluir una descripción del artículo y la cantidad (si hay más de uno), la fecha de compra o la antigüedad aproximada del bien, su costo original en el momento de la compra, y un costo de sustitución estimado en el presente. Incluya toda la información posible. Debe estar presente cuando el liquidador del seguro inspeccione su propiedad. Así podrá señalar todas las zonas que considere dañadas para que no se pase nada por alto.

---

## **P: Mi compañía de seguros pagará por un lugar para vivir si mi casa es dañada por una tormenta?**

R: La respuesta a esta pregunta depende de los términos de su póliza de seguro de propietarios o inquilinos. La mayoría de las pólizas de seguro de propietarios e inquilinos cubren los costos de "gastos de vida adicionales" o "pérdida de uso" que surgen de una pérdida cubierta. Esta cobertura suele llamarse "ALE". Si su casa o apartamento no está disponible debido a daños por una pérdida cubierta y tiene ALE bajo su póliza, entonces su compañía de seguros le reembolsará ciertos "gastos de vida adicionales" que pagó durante el tiempo que no pudo vivir en su casa.



# Propietarios de vivienda

---

Por ejemplo, si un árbol se cae y daña su casa tan gravemente que no puede permanecer allí y si esa pérdida está cubierta por su póliza y tiene cobertura ALE, entonces su compañía de seguros pagará ciertos gastos de vida adicionales. Los términos de su póliza enumeraron que tipos de gastos de vida adicionales se pagarán, cualquier deducible que deba cumplirse y la cantidad máxima de cobertura en dólares.

Por lo general, los gastos de vida adicionales pueden incluir el pago de un apartamento o una habitación de hotel, y los gastos adicionales que usted paga por las necesidades diarias, como la comida. Por ejemplo, si normalmente gastas \$500 dólares al mes en comida, pero ahora tienes que pagar \$750 dólares al mes porque tienes que salir a comer, tu compañía de seguros puede pagar \$250 dólares por el costo adicional de la comida.

Sus gastos normales, como el pago de su hipoteca, las facturas de gas, electricidad y agua, no estarían cubiertos por la cobertura de ALE y seguirán siendo su responsabilidad. Antes de pagar ALE, es probable que su compañía de seguros requiera documentación tanto de sus gastos de vida normales como de sus gastos de vida adicionales; por lo tanto, es importante mantener registros y mantener los recibos de todos sus gastos mientras está fuera de su casa.

Recuerde que los términos de su póliza determinarán lo que está cubierto, así que asegúrese de leerlo o llamar a la compañía de seguros para obtener información si experimenta una pérdida que hace que no pueda vivir en casa. Además, la mayoría de las pólizas no proporcionan ALE si la razón por la que su casa no está disponible se debe a una pérdida de energía debido a un corte de energía fuera de las instalaciones.

---

## **P. ¿Debo comenzar a reparar mi vivienda de inmediato?**

R. Antes de la inspección del liquidador de la compañía de seguros, haga solo las reparaciones necesarias para evitar más daños en su vivienda o negocio. Esto incluye cubrir techos, paredes o ventanas con madera contrachapada, lona u otro material impermeable. No haga ninguna reparación permanente sin consultar antes a su productor de seguros o compañía de seguros y obtener su aprobación.



# Propietarios de vivienda

---

**P. Me quedé sin electricidad y mi bomba de sumidero no funcionaba. El agua de la bomba de sumidero entró en mi vivienda y causó daños. ¿Está cubierto?**

R. Tendrá que comprobar su póliza para ver si tiene cobertura para el agua que retrocede a través de alcantarillas o desagües. Por una prima adicional, puede comprar una cobertura para el agua que retrocede a través de alcantarillas o desagües cuando estos retroceso no se deban a la negligencia del asegurado. Esta cobertura protege su vivienda cuando el agua desborda una bomba de sumidero o las aguas residuales entran en su casa a través de tuberías diseñadas para evacuarlas. La ley de Maryland exige que su compañía de seguros le ofrezca esta cobertura. La mayoría de las compañías ofrecen distintas opciones de límites de cobertura. La cantidad de la cobertura que ha comprado es la cantidad total que la compañía de seguros pagará por la pérdida. Esto incluye el costo de limpiar los daños causados por el agua en la estructura de su vivienda y en cualquier propiedad personal que también haya resultado dañada.

---

**P. Hay varios árboles caídos, incluso sobre nuestra vivienda y cerca. ¿Cubrirá nuestra póliza de vivienda los daños y los gastos de retirada y limpieza de los árboles?**

R. Depende de las condiciones de su póliza. Aunque las condiciones de su póliza determinarán si los daños que ha sufrido están cubiertos, por lo general, muchas pólizas para propietarios de vivienda cubren los daños sufridos por su vivienda y el contenido de la misma si un árbol (aunque sea del vecino) cae sobre su vivienda u otra estructura asegurada, como una cerca o un garaje independiente. Si el árbol de su vecino estaba muerto y él sabía que lo estaba, entonces su compañía de seguros para propietarios de vivienda puede reclamar a su vecino el reembolso del reclamo. Es posible que su póliza también ofrezca cierta cobertura para el costo de la retirada del árbol. Muchas pólizas pagan una cantidad limitada (normalmente entre \$500 y \$1,000) para retirar árboles de su propiedad, tanto si el árbol daña una estructura asegurada como si simplemente cae en su jardín. La cantidad que se paga por la retirada de árboles suele depender del incidente y no de la cantidad de árboles caídos. Esto significa que recibirá la misma cantidad de dinero tanto si cae un solo árbol como si caen diez.



# Propietarios de vivienda

**P. La tormenta causó daños en el tejado y el revestimiento. ¿Pagará mi póliza la sustitución completa del tejado y de todo el revestimiento? Me preocupa que mi contratista no pueda igualar el revestimiento y las tejas de mi tejado y esto reduzca el valor de mi vivienda.**

R. La respuesta a esta pregunta depende de muchos factores, incluida su póliza de seguro para propietarios de vivienda. Si su póliza cubre los daños, la cantidad que pagará su compañía de seguros dependerá de las condiciones de la póliza, los límites de cobertura de su póliza y su deducible. Si un riesgo cubierto, como por ejemplo el granizo, daña un tejado que ya necesita mantenimiento por desgaste o deterioro, es posible que su póliza de seguro no cubra la totalidad o parte de su reclamo. Del mismo modo, si solo está dañada una parte del tejado, es posible que su póliza de seguro cubra únicamente la reparación de la parte dañada.

En la mayoría de las pólizas, la compañía de seguros está obligada a pagar la pérdida física directa causada por el riesgo cubierto. Esto significa que, si el granizo solo daña un lado de su vivienda, su compañía de seguros solo es responsable de la reparación o sustitución del revestimiento del lado dañado. Entonces, ¿qué ocurre si el revestimiento no coincide en color con el revestimiento existente debido a la antigüedad del material, o al hecho de que el revestimiento original ya no está disponible por parte del fabricante? Tendrá que consultar su póliza para ver qué establece en caso de discordancia. Muchas pólizas contienen exclusiones en caso de discordancia cuando el material dañado se sustituye por material nuevo. Para obtener información adicional sobre las obligaciones de la aseguradora en virtud de las pólizas para propietarios de vivienda con costo de reposición que no contengan exclusiones, consulte el Boletín 18-23 de la Administración de Seguros de Maryland en <https://insurance.maryland.gov/Insurer/Documents/bulletins/18-23-Siding-Claims.pdf>.



# Propietarios de vivienda

---

**P. Mi vivienda se inundó durante la tormenta. No tengo seguro contra inundaciones. Como no vivo en una zona inundable y no estoy obligado a tener un seguro contra inundaciones, ¿cubrirá mi póliza de propietarios de vivienda los daños de la inundación?**

R. Por lo general, los daños por inundación no están cubiertos por una póliza de seguro para propietarios o inquilinos. Puede comprar una póliza de inundación aparte si desea tener cobertura. Si tiene una hipoteca con garantía federal y vive en una zona especial de riesgo de inundación, la ley federal exige que tenga un seguro contra inundaciones. Sin embargo, incluso si no está obligado a comprar un seguro contra inundaciones porque, por ejemplo, no reside en una zona de alto riesgo de inundación, es propietario total de su vivienda o es inquilino, quizá le convenga comprar un seguro contra inundaciones para protegerse de los daños causados por las inundaciones. Las inundaciones pueden producirse en cualquier momento o lugar. Para obtener más información sobre el seguro contra inundaciones, visite el sitio web del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP, en inglés) en <https://www.floodsmart.gov/es/inicio>.



**NATIONAL FLOOD  
INSURANCE PROGRAM®**

---

**P. Mi vehículo fue arrastrado por una inundación. Perdí algunos bienes personales cuando ocurrió esto. Mi compañía de seguros de automóviles cubre la pérdida de mi vehículo, pero no de los objetos que contiene. ¿Proporcionará mi póliza de propietarios de vivienda cobertura para mis bienes personales?**

R. Los seguros para propietarios e inquilinos cubrirán sus bienes personales sin importar dónde se produzca la pérdida. No obstante, pueden aplicarse límites especiales a determinadas categorías de bienes personales y el pago de su reclamo estará sujeto a su deducible. Consulte su póliza para saber qué límites se aplican a bienes como instrumentos musicales, aparatos electrónicos, dinero en efectivo y joyas, entre otros.

