

GUÍA DE PREPARACIÓN DEL SEGURO EN CASO DE

CATÁSTROFES NATURALES



INSURANCE
ADMINISTRATION

GUÍA DE PREPARACIÓN DEL SEGURO EN CASO DE

CATÁSTROFES NATURALES



INSURANCE
ADMINISTRATION

ÍNDICE

Antes de que azote el clima adverso	1
• ¿Tiene el seguro adecuado?	1
- Seguro para propietarios de vivienda/inquilinos	1
- Seguro federal contra inundaciones	4
- Seguro para automóviles	4
• ¿Tiene un registro de sus pertenencias personales?	5
Consejos después de una pérdida.....	6
Notas importantes.....	8
• ¿Qué tan rápido responderá la compañía de seguros a mi reclamo?	8
• ¿Vale la pena presentar un reclamo?	8
Preguntas frecuentes sobre la cobertura de seguro luego de una pérdida por factores climáticos	9
• Seguro para automóviles: ¿Cuáles son mis coberturas?	9
• Seguros para propietarios de vivienda: ¿Cuáles son mis coberturas?.....	11
• Sus responsabilidades luego de una pérdida	15
Información sobre el Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones	16
• ¿Qué es una inundación?.....	16
• Datos importantes sobre el seguro federal contra inundaciones.....	17
• Preguntas sobre la cobertura de inundaciones	18
• Preguntas sobre los reclamos por inundaciones	21
Apéndice A: Recursos para ciudadanos damnificados por una tormenta	23
Apéndice B: Formulario para inventario de pertenencias personales.....	26

INTRODUCCIÓN

La Administración de Seguros de Maryland (, 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 las catástrofes naturales y la cobertura de seguros.

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

ANTES DE QUE AZOTE EL CLIMA ADVERSO

Las catástrofes naturales suceden en cualquier momento y en cualquier lugar; Maryland no es la excepción. En los últimos años, los residentes de Maryland han sufrido daños considerables en sus hogares y propiedad personal como resultado de tornados, inundaciones y huracanes. Si bien las catástrofes naturales están fuera de nuestro control, puede tomar medidas para atenuar la exposición a estos tipos de pérdidas y asegurarse de tener el seguro adecuado para cubrir los posibles daños.

Este folleto está elaborado para ayudarlo a comprender los tipos de coberturas que tiene a su disposición, qué debe hacer antes de que ocurra una catástrofe natural y qué hacer después de que se produce una pérdida a fin de proteger sus intereses si debe presentar un reclamo.

¿TIENE EL SEGURO ADECUADO?

SEGURO PARA PROPIETARIOS DE VIVIENDA/INQUILINOS

- Lea su póliza para determinar qué está cubierto y qué está excluido. No todas las pólizas son iguales. Los siguientes gastos pueden o no pueden estar cubiertos, o el alcance de su cobertura puede estar limitado:
 - Daño por vendaval o agua
 - Extracción de despojos o árboles caídos

- Desbordamiento de alcantarilla o desaguadero
- Falla en la bomba de sumidero
- Gastos de subsistencia adicionales si una catástrofe lo obliga a abandonar su casa
- Verifique los límites de cobertura del seguro para asegurarse de que cuente con sumas de dinero suficientes para reparar o reconstruir su casa en caso de una pérdida. También debe revisar el monto de cobertura con el que cuenta para sus pertenencias. Solicite una copia gratuita de la a la MIA para conocer los detalles. Este folleto está disponible en nuestro sitio web, www.insurance.maryland.gov o bien puede obtenerlo llamándonos al 410-468-2000 o a la línea gratuita 800-492-6116.
- Elabore un inventario de todas las pertenencias que se encuentren en su casa y manténgalo actualizado. Tenga en cuenta la posibilidad de adquirir cobertura adicional (conocida como cláusula adicional) de determinados artículos que posea, como antigüedades, objetos de colección, joyas, computadoras y cualquier otro artículo costoso o difícil de reemplazar.
- Considere la posibilidad de realizar mejoras o reparaciones en la propiedad que puedan mitigar las pérdidas o los daños provocados por un huracán o tormenta, como la instalación de: postigos para huracanes, barreras secundarias contra el agua, cubiertas para techo reforzadas, extremo de hastial reforzado, conexiones de techo-pared reforzadas, sistemas de sujeción y protecciones para aperturas reforzadas. Otros esfuerzos incluyen la reparación o el reemplazo de: puertas exteriores (incluidas las puertas de garajes), armaduras resistentes a huracanes, tornillos y otros componentes estructurales, pilares para viviendas prefabricadas, sistemas de anclaje y correas de sujeción. Por ley, estas mejoras y reparaciones se reconocen como “acciones de mitigación calificadas”. Las aseguradoras de propietarios de vivienda tienen la obligación legal de ofrecer un descuento a los titulares de pólizas que aporten pruebas a la compañía de seguros de que realizaron acciones de mitigación calificadas, u otras reparaciones o mejoras que mitigan significativamente las pérdidas producidas por un huracán, u otro tipo de tormentas que de otra forma están cubiertas por la póliza. Un contratista certificado debe inspeccionar todas las mejoras y están sujetas a inspección y verificación por parte de la aseguradora. Comuníquese con su aseguradora o agente de seguros para saber más sobre lo que aplica para un descuento.
- Revise su póliza para verificar si se aplica un deducible especial a las pérdidas ocasionadas por vendavales, tormentas de granizo o huracanes. Muchas compañías cuentan con un deducible diferente que se aplica si la causa del daño es viento o granizo. Con frecuencia estos deducibles se muestran en montos o porcentaje en dólares del valor asegurado de la vivienda (no como porcentaje de la pérdida en sí). 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 haya otorgado una aprobación escrita a la compañía de seguros. No obstante, si lo desea, puede adquirir una póliza con un deducible en el caso de un huracán u otro tipo de tormenta por un monto superior al cinco por ciento (5 %). La compañía de seguros debe proporcionar al titular de la póliza una declaración anual que explique la manera en que se aplica el deducible.

- Verifique el tipo de cobertura con el que cuenta para la estructura de su casa. Existen tres tipos diferentes de coberturas que usted puede adquirir:
 - Valor en efectivo real (ACV): Esta cobertura paga el costo de reemplazo de su vivienda, dentro de los límites de la póliza de seguro, menos los costos de depreciación por antigüedad y uso. Por ejemplo, si al momento de la pérdida, su techo tenía una antigüedad de 15 años y se esperaba que tuviera una vida útil de 20 años, el costo de reemplazo superará el valor en efectivo real del techo.
 - Costo de reemplazo: Esta cobertura paga el costo de reemplazo de la propiedad dañada, dentro de los límites de la póliza, sin que se aplique una deducción por depreciación.
 - Costo de reemplazo extendido: Esta cobertura paga el costo de reemplazo de la propiedad dañada sin que se aplique una depreciación hasta un porcentaje determinado por encima del límite de la póliza (generalmente es del 20 % o 25 %).
- Notifique a su agente o compañía de seguros y aumente los límites de su póliza si efectúa cualquier mejora o extensión en su casa. Además, debido a la inflación, el costo de los materiales necesarios para reconstruir su casa puede haber aumentado. Debe asegurarse de que los límites de cobertura sean adecuados consultando a su compañía o agente de seguros. Algunas compañías privadas han desarrollado programas para tasadores de costos de reconstrucción para ayudarlo a determinar el costo para reconstruir su propiedad. Si bien debe pagar una tarifa por estos servicios, la información lo ayudará a tomar decisiones mejor informadas respecto del valor de su vivienda y del límite de cobertura adecuado. En el sitio web de la MIA, www.insurance.maryland.gov, puede encontrar más información sobre cómo asegurar su vivienda por el valor correspondiente, así como vínculos para acceder a tres tasadores: ACCU Coverage, XactValue e Insure to Value.
- Verifique el tipo de cobertura con el que cuenta para las pertenencias que se encuentran en su casa. Existen dos tipos diferentes de cobertura de seguro para efectos personales:
 - Valor en efectivo real (ACV): Esta cobertura cubre el costo de reemplazo de las pertenencias personales dañadas utilizando materiales del “mismo tipo y calidad” menos la depreciación por antigüedad y uso. Su costo de reemplazo de la propiedad dañada, en la mayoría de los casos, superará el valor en efectivo real.
 - Cobertura de costo de reemplazo: Esta cobertura paga el costo de reemplazo de las pertenencias personales dañadas utilizando materiales del “mismo tipo y calidad”, dentro de los límites de la póliza, menos la depreciación. Si en el texto de la póliza no se especificara la cobertura de costo de reemplazo, la cobertura de las pertenencias personales es el valor en efectivo real.



SEGURO FEDERAL CONTRA INUNDACIONES

Si su vivienda puede dañarse debido al ascenso de las aguas, puede adquirir un seguro federal contra inundaciones incluso si su vivienda no se ubica en una zona anegable, ya que puede correr el riesgo de inundarse. Las pólizas para propietario 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 móviles cubran esta situación. El seguro contra inundaciones es una cobertura opcional que se ofrece a través del gobierno federal. También puede estar disponible a través de otras fuentes. Puede leer más sobre el programa del seguro federal contra inundaciones en secciones posteriores de este folleto. Al decidir si adquirirá un seguro federal contra inundaciones, tenga en cuenta esta información importante:

- Existe un período de espera de 30 días para que entre en vigencia una póliza de seguro contra inundaciones nueva o modificada, a menos que el prestamista exija que se adquiera el seguro contra inundaciones en relación con un préstamo hipotecario. Si es así, el período de espera no se cumple.
- La póliza de seguro contra inundaciones estándar cubre las pérdidas directas ocasionadas por una inundación, menos un deducible del seguro. En general, si la propiedad se construyó después de que se creara el Mapa de Tarifas de Seguro contra Inundaciones (, FIRM), el deducible estándar será de USD 1000.
- Existen dos tipos de coberturas disponibles en el Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones (, NFIP): **cobertura de la estructura** que asegura las paredes, los pisos, el material aislante, el horno y los artículos que se adosen de manera permanente a la estructura asegurada y la **cobertura de las pertenencias personales** que asegura sus pertenencias. Estas coberturas se adquieren por separado y tienen deducibles por separado.

Para obtener más información sobre el seguro federal contra inundaciones, visite el sitio web del Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones (NFIP) en www.fema.gov/nfip o hable con su agente de seguros.

SEGURO PARA AUTOMÓVILES

Verifique su póliza de seguros para automóviles. El seguro contra todo riesgo proporciona cobertura por daños a la propiedad de su vehículo asegurado, como consecuencia de siniestros que no sean colisiones, y en algunas ocasiones se denomina cobertura de “casos fortuitos”. El seguro contra todo riesgo generalmente proporciona cobertura en caso de inundación, robo, vandalismo, rotura de vidrios que no sean consecuencia de un accidente, y accidentes en los cuales el conductor colisiona con un animal.

La ley no lo obliga a adquirir una cobertura amplia, puede adquirir una cobertura opcional si lo desea. Sin embargo, para el caso de vehículos sujetos a gravamen, es posible que el poseedor de dicha obligación exija que el automóvil cuente con este tipo de cobertura. Con el fin de determinar qué tipos de coberturas de automóvil tiene a su disposición, debe comunicarse con su agente de seguros o aseguradora. Puede leer también nuestra *Guía para el consumidor sobre seguro de automóviles* que está disponible en nuestro sitio web, www.insurance.maryland.gov. Igualmente, se puede comunicar con nosotros al 410-468-2000 o a la línea gratuita 800-492-6116.

¿TIENE UN REGISTRO DE SUS PERTENENCIAS PERSONALES?

- Elabore un inventario de todas sus posesiones y actualícelo con frecuencia. Tome fotografías o grabe en video cada habitación y el exterior de su casa. Anote todos los artículos importantes que posea junto con información relevante sobre ellos, como el modelo y el número de serie. Adjunte los recibos de venta.
- Guarde sus registros en un lugar seguro. Si evacua su vivienda y puede hacerlo, llévese sus pólizas de seguro y su inventario de pertenencias personales. Es conveniente que conserve copias de sus pólizas de seguro y su inventario de pertenencias personales, incluidos los recibos, fuera de su casa (por ejemplo, en una caja fuerte) de modo que no se dañen o destruyan cuando se produzca la pérdida.
- Asegúrese de saber dónde guardó su póliza de seguro original de modo que pueda recuperarla fácilmente luego de que haya pasado la tormenta en caso de que necesite efectuar el reclamo.
- Asegúrese de tener el nombre y número telefónico del agente de seguros, el número telefónico de la compañía de seguros y todos los números de sus pólizas (particularmente si tiene más de una o está asegurado por más de una compañía).
- Sepa cómo interrumpir el suministro de gas, electricidad y agua y cómo cubrir con tablas los lugares vulnerables de la casa, como las puertas y ventanas.

[Consulte el Apéndice B: *Formulario de muestra para inventario de pertenencias personales*].

CONSEJOS DESPUÉS DE UNA PÉRDIDA

- Comuníquese con su compañía o agente de seguros inmediatamente si su propiedad o automóvil sufrió daños como consecuencia de una catástrofe natural.
- Lea su póliza atentamente para comprender qué cobertura está disponible para usted.
- Si debe mudarse temporalmente, asegúrese de que la compañía o agente de seguros sepa su dirección y número telefónico temporales.
- Tome fotografías o grabe en video las áreas dañadas. Esto lo ayudará con su reclamo y asistirá a la compañía de seguros en su investigación.
- Realice solo aquellas reparaciones necesarias para evitar más daños a su vivienda o negocio. Esto incluye cubrir los techos, paredes o ventanas con madera contrachapada, lona u otro material impermeable. No realice reparaciones permanentes sin consultar a su agente o compañía de seguros. Es posible que no se efectúe un reembolso por las reparaciones no autorizadas.
- Antes de extraer cualquier propiedad dañada de la vivienda, asegúrese de que un liquidador o su agente de seguros haya visto los daños de modo que pueda prepararse una estimación de los daños y pérdidas. Esto es importante, sobre todo si las autoridades locales o estatales deben comenzar las tareas de extracción de los despojos de su propiedad.
- Conserve todos los recibos para las reparaciones de emergencia y para gastos de vivienda temporal, de ser necesario. Necesitará presentar dichos recibos a su compañía aseguradora para el reembolso.
- Tan pronto como sea posible, prepare un inventario detallado de toda la propiedad destruida o dañada. Entregue una copia al liquidador de seguros y conserve una copia para archivar. Su lista debe incluir una descripción de los artículos y la cantidad, la fecha de compra o antigüedad aproximada, el costo al momento de la compra y el costo de reemplazo estimado actual. Incluya tanta información como sea posible.
- Si contrata un liquidador público, debe comprender que su compañía de seguros puede estar o no de acuerdo con el estimado de los daños proporcionado por ese individuo. Su compañía de seguros no está obligada a aceptar los daños que un liquidador público reclama. Para obtener más información sobre cómo contratar a un liquidador público, remítase al manual de la Administración de Seguros de Maryland *¿Debería contratar a un liquidador público para que me ayude a resolver extrajudicialmente mi reclamo?* en el sitio web de la agencia www.insurance.maryland.gov
- Esté presente cuando su liquidador de seguros inspeccione su propiedad. Esto le permitirá indicar todas las áreas que usted cree que han sido dañadas.
- Si se produce una catástrofe, los liquidadores se encargarán de las pérdidas más considerables primero, pero trabajarán para ocuparse de todos los reclamos tan pronto como sea posible.

- Si no recibe noticias de su liquidador dentro de un período razonable luego de una catástrofe natural, comuníquese con su agente o compañía de seguros nuevamente y asegúrese de brindarles información de contacto para que se comuniquen con usted.
- No acepte una oferta de liquidación injusta. Si no puede llegar a un acuerdo, llame a la compañía de seguros y esté preparado para explicar por qué la oferta es insuficiente o injusta. Si no queda satisfecho, comuníquese con la unidad de Quejas Relacionadas con Seguros por Daños a la Propiedad y de Accidentes de la Administración de Seguros de Maryland () al 410-468-2340 o a la línea gratuita 800-492-6116, extensión 2340.
- Si cree que el estimado de la compañía de seguros es demasiado bajo, puede obtener uno de parte de su propio contratista. Un contratista puede cobrar una tarifa por este servicio; si este realiza el trabajo de reparación, la tarifa generalmente se acreditará en el costo de las reparaciones.
- Incluso si las autoridades gubernamentales declaran su propiedad no apta para la residencia, la propiedad puede no constituir una pérdida total. Es posible que su compañía de seguros decida que la propiedad se puede reparar. Para proteger plenamente su capacidad de efectuar un reclamo y de recibir el pago, debe asegurarse de que el liquidador de su compañía de seguros haya inspeccionado los daños en su totalidad.
- Si su compañía de seguros se niega a pagar cualquier parte de su reclamo, asegúrese de que se presenten por escrito los motivos del rechazo y de conservar todos los documentos que la compañía le envíe. Los necesitará si el gobierno federal declara su zona área de desastre. Si el gobierno federal declara su zona área de desastre, es posible que cumpla con los requisitos para recibir la ayuda del gobierno federal.
- Evite las reparaciones y mano de obra de mala calidad empleando a contratistas autorizados y de buena reputación. Asegúrese de que obtengan los permisos de construcción adecuados. Tenga cuidado con los contratistas que exigen una gran cantidad de dinero como pago por adelantado o cuyo presupuesto sea increíblemente bajo. Consulte a la agencia encargada de la emisión de permisos correspondiente para asegurarse de que el contratista que realizará las reparaciones tenga un permiso válido.
- Si el daño a su vivienda es irreparable y decide reconstruirla en otro lote u o en su lugar opta por comprar otra casa, revise su póliza de seguro y plantee sus planes a su compañía aseguradora. Puede haber limitaciones en lo que su aseguradora pagará si usted no reconstruye la vivienda en el mismo predio.
- El monto de su liquidación no será necesariamente el mismo que el de su vecino. Sus coberturas, deducibles, límites o el nivel de daño que sufrió pueden ser diferentes.
- Su póliza de seguro proporciona cobertura de la reparación o reemplazo de la propiedad con materiales del “mismo tipo y calidad” como los que se tenían antes de la tormenta. No cubre las mejoras costosas, como instalar un techo de pizarra si, antes de que se produzca la pérdida, tenía un techo de tejas de tres lengüetas estándar.

- Si sabe que su vivienda no se construyó según las normas del código de construcción local actual, es posible que se le exija que reconstruya las secciones dañadas de acuerdo con los códigos actuales. En algunos casos, esto puede resultar más costoso. Generalmente, una póliza de seguro para propietario de vivienda estándar no cubre dichos gastos adicionales. Sin embargo, tenga en cuenta la posibilidad de adquirir una cláusula adicional a su póliza que proporcione cobertura de los costos asociados con dejar la propiedad en condiciones para que cumpla con los códigos y ordenanzas actuales cuando se hagan las reparaciones exigidas.
- Debe comunicarse con su compañía de seguros y liquidador de reclamos cada vez que descubra un daño adicional que no se haya notificado e inspeccionado anteriormente, o bien si tiene información adicional sobre su reclamo.

NOTAS IMPORTANTES

¿QUÉ TAN RÁPIDO RESPONDERÁ LA COMPAÑÍA DE SEGUROS A MI RECLAMO?

Debe tener en cuenta que la gravedad y el tamaño del área impactada por una catástrofe natural pueden influir en la respuesta de una compañía de seguros luego de la catástrofe. Por lo tanto, pueden transcurrir varios días e incluso varias semanas antes de que se realice una estimación de todos los daños. Se les solicita a los propietarios de viviendas y propiedades comerciales que no llamen reiteradamente para efectuar sus reclamos ya que esto solo retrasará el proceso. Los liquidadores de seguros visitarán e inspeccionarán las propiedades comenzando con los daños más considerables. Luego de una tormenta de grandes proporciones, es probable que miles de personas efectúen reclamos para exigir que se realicen inspecciones. Sea paciente con el proceso.

¿VALE LA PENA PRESENTAR UN RECLAMO?

Las compañías de seguros tienen en cuenta el historial de pérdidas y la frecuencia con la que efectúa reclamos para determinar si le emitirán un seguro, renovarán su póliza y mantendrán el costo de esta. Por lo tanto, antes de efectuar un reclamo, asegúrese de que valga la pena. Una póliza de seguro para propietario de vivienda no constituye un plan de mantenimiento o garantía y solo debe utilizarse para cubrir las pérdidas considerables.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA COBERTURA DE SEGURO LUEGO DE UNA PÉRDIDA POR FACTORES CLIMÁTICOS

SEGURO PARA AUTOMÓVILES

¿CUÁLES SON MIS COBERTURAS?

Si sufriera daños en su automóvil relacionados con una tormenta, este daño estaría asegurado por la cobertura contra todo riesgo. Si no adquiere la cobertura contra todo riesgo como parte de su póliza (si, por ejemplo, solo cuenta con una cobertura de responsabilidad civil), no tendrá cobertura de los daños a su automóvil.

Si ha adquirido la cobertura contra todo riesgo y su vehículo se declara pérdida total como consecuencia de una tormenta, su compañía de seguros le hará una oferta de liquidación que refleje el valor en efectivo real del vehículo inmediatamente antes de la pérdida en función del valor de venta al por menor actual de su vehículo menos el monto de su deducible.

Una pérdida total ocurre cuando el costo de reparación del vehículo es del 75 % o superior al valor del mercado justo del vehículo inmediatamente antes de la pérdida. Si usted es el asegurado por la póliza y la aseguradora ha determinado que su vehículo es una pérdida total como consecuencia de un reclamo cubierto, generalmente la aseguradora tendrá 10 días hábiles para hacerle una oferta de liquidación al contado.

La oferta de la aseguradora debe ser un monto que refleje el valor de venta al por menor de un vehículo a motor sustancialmente similar utilizando un manual de tasación reconocido a nivel nacional o un banco de datos informatizado que produzca valores estadísticos de mercado justo que sean válidos por un vehículo a motor sustancialmente similar. Un vehículo a motor sustancialmente similar significa un vehículo que:



1. sea de la misma marca y modelo que el vehículo dañado;
2. sea del mismo año o de un año más reciente que el vehículo a motor dañado;
3. contenga por lo menos las mismas mejoras opcionales principales que el vehículo a motor dañado;
4. se encuentre en un estado sustancialmente similar o mejor que el estado del vehículo a motor dañado inmediatamente antes de que se produjera el daño; y
5. tenga un kilometraje que se encuentre dentro de las 4000 millas o el 10 % del kilometraje (el valor que sea mayor) que tenía el vehículo a motor dañado en el momento en que se produjo el daño, a menos que el vehículo estuviera limitado en producción, fuera especializado o tuviera más de 10 años de antigüedad en el momento de la pérdida total.

Generalmente, las aseguradoras consultan la Guía Oficial de Automóviles Usados de la Asociación Nacional de Concesionarios de Automóviles (*National Auto Dealers Association, NADA*), el *Kelley Blue Book* (valores de automóviles usados) o la base de datos de la Corporación de Garantías Certificadas (*Certified Collateral Corporation, CCC*) para determinar el valor de mercado justo de su vehículo. La oferta se basará en ese valor, más los impuestos y las tasas de transferencia correspondientes, menos el monto de su deducible, si corresponde. Como alternativa, la aseguradora puede determinar el valor de mercado justo de su vehículo obteniendo una cotización de un vehículo sustancialmente similar de parte de un concesionario autorizado en una ubicación que le resulte conveniente. Si la aseguradora hace la oferta basándose en la cotización, agregará los impuestos y las tasas de transferencia pertinentes, y luego restará el deducible, si corresponde.

Si su vehículo está dañado por un choque, incendio, inundación, accidente, intrusión en propiedad privada u otro evento, en un grado tal que el costo de reparación (sin incluir el daño superficial) del vehículo para que pueda circular legalmente por una carretera supera el 75 % del valor de mercado justo del vehículo antes de ocurrido el daño, por ley, el vehículo se considerará un “salvamento”. Si decide conservar el vehículo dañado como salvamento, habrá una deducción en la oferta de liquidación por el monto del valor residual del vehículo.

Puede solicitar que la aseguradora ponga por escrito: (1) la oferta de liquidación; (2) una explicación del método usado para llegar a la oferta; (3) una explicación detallada del cálculo del valor de la pérdida total del vehículo a motor, incluido el cálculo del posible valor agregado al vehículo a motor por las mejoras opcionales; (4) una lista de todas las deducciones que se harán del valor del vehículo a motor; y (5) una copia de las pautas de inspección que se siguieron para determinar el estado del vehículo al momento de la pérdida. La ley exige a las aseguradoras que respondan dentro de 7 días hábiles de presentarse la solicitud. Luego de haber recibido la oferta de liquidación por escrito de la aseguradora, puede aceptarla o, por escrito, rechazarla, y hacer una contraoferta basándose en las cotizaciones que haya obtenido de parte de los concesionarios por un vehículo a motor sustancialmente similar, avisos que haya encontrado por un vehículo a motor sustancialmente

similar o cualquier otra fuente de tasación de vehículos a motor sustancialmente similares. Si hace una contraoferta, la aseguradora tiene 5 días hábiles para aceptarla o para proporcionarle una explicación por escrito que explique los motivos por los cuales la información utilizada para hacer la contraoferta no brinda una tasación más precisa del vehículo que la utilizada por la aseguradora para hacer su oferta.

Una vez que haya aceptado una oferta de liquidación, la aseguradora le solicitará que le envíe una copia del título del vehículo. Luego de recibir el título, la aseguradora emitirá un cheque con el monto de la oferta. Si existe un acreedor prendario que tenga derechos sobre el vehículo, se pagará el gravamen directamente o se emitirá un cheque a usted y al acreedor prendario como cobeneficiarios. Si opta por conservar un vehículo dañado que se ha declarado “salvamento”, la aseguradora solicitará que le envíe el título original para enviarle el cheque de liquidación. La aseguradora también tiene la obligación de notificar a la MVA que el vehículo fue declarado salvamento y que sigue en posesión del propietario. La MVA emitirá entonces un certificado de salvamento para el propietario.



SEGURO PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA

¿CUÁLES SON MIS COBERTURAS?

VALOR DEL COSTO DE REEMPLAZO Y VALOR DE COSTO REAL

Si tiene cobertura del valor de costo de reemplazo (, RCV), la póliza pagará el costo de reparación o reemplazo de la propiedad dañada sin deducir ninguna depreciación. Si tiene cobertura del valor en efectivo real (, ACV), la póliza pagará el costo depreciado de reparación o reemplazo de la propiedad dañada. El monto deducido por la depreciación puede ser considerable, en especial si se encontraba próximo o ya se había alcanzado el final de la vida útil de la propiedad dañada. Por ejemplo, si un techo de 20 años de antigüedad se destruye por una causa cubierta de pérdida y debe reemplazarse, la póliza que paga el RCV cubrirá el costo total del reemplazo del techo; sin embargo, la póliza que prevé liquidaciones de ACV puede pagar apenas el 20 % del costo de reemplazo del techo, dado que la vida útil del techo, generalmente, se considera de 25 años. Con una póliza de RCV o ACV, el pago de los daños a la estructura se efectúa bajo su cobertura de residencia y está sujeto al límite de la póliza.

Debe consultar la página de declaraciones de la póliza para propietarios de vivienda para ver si brinda cobertura del costo de reemplazo. Si no especifica el costo de reemplazo, entonces es probable que la póliza solo cubra el valor en efectivo real. Si especifica el costo de reemplazo, entonces tiene cobertura

de costo de reemplazo. Aunque haya adquirido una póliza con RCV, debe leer la póliza para determinar si existe alguna cláusula que limite el pago del daño en ciertas superficies, como techos, al ACV. También puede llamar a la aseguradora para determinar qué tipo de cobertura tiene.

Cuando adquiere una póliza con RCV y presenta un reclamo por una pérdida cubierta, es posible que la aseguradora pague inicialmente solo el ACV por el daño; sin embargo, una vez que presente evidencia de que se reparó o reemplazó la propiedad dañada, la aseguradora pagará la diferencia (conocida como “depreciación recuperable”) hasta alcanzar el costo de reemplazo.

INUNDACIÓN

Una inundación, según lo define generalmente la póliza de seguro contra inundaciones estándar, es 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 (de las cuales al menos una es su propiedad) debido al desbordamiento de aguas interiores o del mar, a la acumulación o escurrimiento rápido y poco habitual de aguas superficiales de cualquier fuente o al deslizamiento de lodo” como se define más específicamente. Las pólizas para propietario de vivienda generales NO lo aseguran contra los daños provocados por inundaciones. El gobierno federal ofrece un seguro contra inundaciones mediante el Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones (NFIP). También puede estar disponible a través de otras fuentes. No tiene que encontrarse cerca de un caudal de agua para correr el riesgo de sufrir daños a causa de una inundación. Con frecuencia las inundaciones son ocasionadas por tormentas, derretimiento de nieve, huracanes, lluvia impulsada por el viento, falla en una represa u otros sucesos. Por lo tanto, independientemente de la ubicación de su propiedad, tenga en cuenta la posibilidad de adquirir un seguro contra inundaciones. Aunque es un programa federal, puede comunicarse con su agente o compañía de seguros para obtener información o puede llamar al NFIP al 888-379-9531. (Consulte la sección Información sobre el Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones).

GRANIZO Y VENDAVALES

Para los propósitos del seguro, los tornados se consideran “vendavales” y se cubren bajo pólizas de seguro de propietarios de viviendas. Las pólizas de propietarios cubren el edificio y sus contenidos para daños causados por tornados, granizo y tormentas de viento. Sin embargo, estas pérdidas pueden estar sujetas a un deducible diferente llamado porcentaje deducible. Un porcentaje deducible se basa en el límite de vivienda de la póliza en su Cobertura A y no en el monto de su reclamación de daños. (ejemplo: Si su casa está asegurada para \$200.000 con un deducible de daño de viento de 2%, su reclamación de daños por viento está sujeta a un deducible de \$4.000). Usted debe leer su póliza y/o pedirle a su productor (agente/corredor) o compañía de seguros si hay un deducible para todas las pérdidas cubiertas o si hay un deducible diferente, como un deducible porcentual, dependiendo del tipo de pérdida.

FILTRACIÓN DE AGUA

Si el agua del suelo se filtra por el sótano, generalmente los daños resultantes NO estarán cubiertos. La mayoría de las pólizas para propietario de vivienda excluyen la filtración de agua. Si la filtración de agua no es consecuencia de una inundación, su póliza contra inundaciones tampoco le proporcionará cobertura. Los problemas de filtración de agua se consideran problemas de mantenimiento y no están cubiertos por el seguro.

ROTURA DE TUBERÍAS

Si se rompe una tubería y el agua fluye por los pisos, la mayoría de las pólizas para propietario de vivienda cubrirán los daños causados por el agua. Sin embargo, es posible que la reparación o reemplazo de la tubería no esté cubierto.

DESCOMPOSICIÓN DE LOS ALIMENTOS DEBIDO A UN CORTE DE LUZ

Si se produce un corte de luz y los alimentos de su refrigerador se descomponen, puede estar asegurado o no por el costo de los alimentos que no pudieran consumirse, según el texto y los términos de su póliza. Revise su póliza para determinar si está cubierto por la descomposición de alimentos en estas circunstancias porque cualquier reclamo que presente, pagado o no, afectará su póliza y la aseguradora lo tendrá en cuenta al momento de decidir si la renovará.

PÉRDIDA TOTAL FRENTE A PROPIEDAD DECLARADA NO APTA PARA LA RESIDENCIA

- Pérdida total significa que el costo de reparación del daño sufrido por su residencia u otras estructuras en su propiedad (como por ejemplo un garaje no adosado o cobertizo) excede su valor o supera los límites de su cobertura de seguro.
- Una “propiedad declarada no apta para la residencia” significa que una autoridad gubernamental, como la del condado, ciudad u otra jurisdicción gubernamental, ha declarado que su propiedad es insegura y necesita repararse. Tenga en cuenta que, incluso si la propiedad se declara no apta para la residencia, no significa que su compañía de seguros la considerará una pérdida total.

COSTOS DE RECONSTRUCCIÓN DEBIDO A LOS NUEVOS CÓDIGOS DE EDIFICACIÓN

Si su casa quedó destruida y los códigos de edificación locales se han modificado, generalmente NO está cubierto por la póliza para propietario de vivienda por los costos adicionales que deban pagarse para cumplir con los códigos actuales. Por regla general, las pólizas para propietario de vivienda excluyen los costos asociados con dejar la propiedad en condiciones para que cumpla con las ordenanzas o leyes actuales que regulan la construcción de edificios. Puede adquirir una cláusula adicional a su póliza que proporcione cobertura de los costos asociados con dejar la propiedad en condiciones para que cumpla con los códigos y ordenanzas actuales cuando se hagan las reparaciones exigidas.

GASTOS DE SUBSISTENCIA ADICIONALES (ALE) O PÉRDIDA DE USO (LOU)

Si, como consecuencia de una pérdida que esté cubierta por el seguro, debe abandonar su casa debido a los daños sufridos y si su póliza cubre los Gastos de subsistencia adicionales o Pérdida de uso, su compañía de seguros le reembolsará algunos costos relacionados con su lugar de alojamiento temporal. Esto puede incluir el costo de hotel, remolque, departamento, etc. como así también comidas y otros artículos. Necesitará conservar todos los recibos (comprobantes de pago) de sus gastos de subsistencia adicionales para que se le efectúe el reembolso. Una póliza de seguro para propietario de vivienda emitida, vendida o entregada en Maryland que cubre gastos de subsistencia adicionales debe proporcionar cobertura durante, al menos, 12 meses; no obstante, también puede estar sujeta a un límite monetario. Según el alcance del daño ocasionado a la propiedad, su reclamo en particular puede no cumplir con los requisitos para una cobertura de doce meses. Debe comunicarse con su agente para obtener más información sobre este tipo de cobertura y el monto disponible para usted conforme a su póliza.

ELIMINACIÓN GENERAL DE ESCOMBROS

- Si está asegurado, el costo de extracción de los despojos debe incluirse en su liquidación del reclamo del seguro de propiedad. El contratista general habitualmente se encarga de dicha extracción como parte del contrato de reparación.
- Si no cuenta con un seguro que cubra los daños, su jurisdicción local puede encargarse de la extracción de despojos de su propiedad luego de una tormenta de grandes proporciones. Lea el periódico o escuche la radio para obtener información. Si la jurisdicción gubernamental se encarga de la extracción de despojos, es posible que tenga que firmar un formulario de *Derecho de entrada* para darles permiso para que los trabajadores ingresen en su propiedad para extraer los escombros.

ÁRBOLES CAÍDOS

Generalmente, la póliza de seguro para propietario de vivienda cubre hasta USD 500 del costo de extracción de los árboles. Este límite en la cobertura se aplica a la cantidad total de árboles caídos por suceso y no se paga por cada árbol. Entonces, independientemente de si han caído dos, tres o doce árboles luego de una tormenta, recibirá un solo pago de parte de la compañía de seguros por el monto de USD 500.

Si cuenta con un seguro para propietario de vivienda y un árbol cae sobre una residencia (su casa) u otra estructura cubierta, su seguro debe cubrir el costo de extracción del árbol de la estructura dañada. La parte de cobertura de la residencia de su póliza pagaría esto. Luego el árbol se colocará en el suelo para que lo trasladen. La extracción de árboles se incluirá, generalmente, en el pago en suma total de USD 500 destinado a la extracción.

Si un árbol cae en su propiedad y no daña ninguna parte de su vivienda u otra estructura asegurada, comuníquese con su agente de seguros o compañía aseguradora para saber si su póliza le proporcionará cobertura y, de ser así, cuál será el monto de dicha cobertura.

Debe revisar su póliza para propietario de vivienda o llamar a su productor de seguros para determinar el monto específico de cobertura disponible bajo su póliza para propietario de vivienda.

INCENDIOS

Si su casa queda totalmente destruida debido a un incendio, querrá asegurarse de contar con límites suficientes que le permitan reconstruir su vivienda. El momento para determinar si tiene cobertura suficiente es antes de una pérdida y no después. El costo de reconstrucción de su vivienda dependerá de:

- la superficie en pies cuadrados de la vivienda;
- el tipo de construcción externa (p. ej., estructura tubular o de madera, ladrillo, piedra, chapa);
- el tipo de techo;
- cualquier estructura adosada;
- la cantidad de habitaciones y baños;
- cualquier elemento adicional, como ebanistería a medida y chimeneas; y
- los costos de construcción de su área.

Debe consultar con su productor de seguros (agente o corredor) para comprobar que cuenta con la cobertura adecuada. Muchas pólizas de seguro para propietario de vivienda con cobertura de costo de reemplazo incluyen una disposición que exige que los límites equivalgan o excedan el 80 % del costo de reemplazo de la vivienda. Si su póliza no cumple con esta disposición, es posible que se aplique una sanción monetaria cuando se liquide el reclamo. Por lo tanto, es importante que revise y actualice periódicamente los límites de cobertura de su póliza. Cualquier mejora o extensión en su casa aumentará el costo de reconstrucción en caso de que se produzca una pérdida. Por lo tanto, debe notificar a su compañía de seguros sobre cualquier mejora o extensión tan pronto como se haya realizado de modo que se pueda agregar una cobertura adicional a su póliza. Si opta por no reemplazar su casa, recibirá el pago por el costo de reemplazo de su vivienda menos la depreciación, o el Valor en efectivo real.

SUS RESPONSABILIDADES LUEGO DE UNA PÉRDIDA

- Notifique todos los reclamos a su compañía aseguradora inmediatamente.
- Documente la pérdida en su totalidad mediante fotografías, videos, etc.
- Mantenga un registro de la pérdida de sus pertenencias y reúna todos los recibos (comprobantes de pago) de aquellos artículos dañados o destruidos. Si no tiene los comprobantes de compra, las fotografías y videos pueden sustituirlos. Si no cuenta con ninguno, consulte a su compañía aseguradora sobre el reemplazo correspondiente de esas partes de la propiedad antes de reemplazarlas.

- Mitigue los daños. Esto significa que debe seguir los pasos necesarios para evitar que se produzcan más daños y pérdidas a su propiedad hasta que su compañía de seguros tenga la oportunidad de inspeccionar y estimar los daños. Coloque lonas protectoras y madera contrachapada para proteger la estructura y ocultar los daños que estén a la vista, lo que resulte más seguro. Si tiene dudas, comuníquese con su compañía aseguradora para que lo asesore.
- Además de su deducible normal, su póliza también puede incluir un deducible específico para los daños ocasionados por el viento, el granizo o los huracanes. Consulte su póliza para determinar el monto de su deducible.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA NACIONAL DEL SEGURO CONTRA INUNDACIONES

¿QUÉ ES UNA INUNDACIÓN?

El seguro contra inundaciones cubre la pérdida física directa ocasionada por una “inundación”. En términos simples, una inundación es un exceso de agua en superficies de tierra normalmente secas. Desde agosto de 2009, la póliza de seguro contra inundaciones estándar define “inundación” como:

“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.”

DATOS IMPORTANTES SOBRE SEGURO FEDERAL CONTRA INUNDACIONES

- La cobertura contra inundaciones está disponible para cualquier edificio ubicado en una comunidad que haya cumplido con los requisitos del Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones (NFIP). Esto significa que los edificios no tienen que estar ubicados en una zona anegable para cumplir con los requisitos para recibir cobertura. Ni tiene que encontrarse cerca de un caudal de agua para correr el riesgo de sufrir daños a causa de una inundación. Con frecuencia las inundaciones son ocasionadas por tormentas, derretimiento de nieve, huracanes, lluvia torrencial, falla en una represa u otras causas.
- Existe un período de espera de 30 días para que entre en vigencia una póliza de seguro contra inundaciones nueva o modificada. Sin embargo, si un prestamista exige que se adquiera un seguro contra inundaciones en relación con un préstamo hipotecario, el período de espera no se cumple.
- La póliza de seguro contra inundaciones estándar cubre las pérdidas directas ocasionadas por una inundación, menos un deducible del seguro. En general, si la propiedad se construyó después de que se crea el Mapa de Tarifas de Seguro contra Inundaciones (, FIRM), el deducible estándar será de USD 1000.
- El seguro contra inundaciones protege contra los daños ocasionados por el anegamiento de la superficie, con cobertura limitada para los sótanos. Generalmente no cubre los daños ocasionados por el desbordamiento de alcantarillas o fallas en la bomba de sumidero. Sin embargo, pueden existir determinadas circunstancias en las que esta cobertura aplicaría.
- Existen dos tipos de coberturas disponibles en el Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones: **cobertura de la estructura** que asegura las paredes, los pisos, el material aislante, el horno y los artículos que estén adosados de manera permanente a la estructura asegurada y **cobertura de las pertenencias personales** que asegura las pertenencias. Estas coberturas se adquieren por separado y tienen deducibles por separado.
- Las viviendas se pueden asegurar por un monto de hasta USD 250 000; la cobertura del mobiliario y de las pertenencias personales está disponible por un monto de hasta USD 100 000. Los límites para las propiedades comerciales son de un monto de USD 500 000 para el edificio y de USD 500 000 para las pertenencias personales que este aloja.
- La póliza ofrece una cobertura limitada para los sótanos. Las partes de la estructura a las que no se les haya efectuado mejoras como las paredes, los cimientos y las conexiones para los servicios públicos están cubiertas. La cobertura generalmente se aplica a las bombas de sumidero, tanques de agua, hornos, sistemas de aire acondicionado y limpieza como parte de la cobertura de la estructura. Por ley, las partes terminadas de un sótano no están cubiertas.

PREGUNTAS SOBRE LA COBERTURA DE INUNDACIONES

¿TENGO COBERTURA PARA MI SÓTANO?

El NFIP generalmente define un sótano como *cualquier área de un edificio con piso que se encuentre por debajo del nivel del suelo en todos los lados*. Aunque el seguro contra inundaciones no cubre las mejoras a los sótanos como paredes, pisos o techos terminados, o los efectos personales que se guarden en un sótano, sí cubre los elementos de la estructura, equipos esenciales y otros artículos básicos que normalmente se hallan en un sótano. Muchos de estos artículos están cubiertos por la cobertura del edificio y algunos también lo están si adquirió la cobertura de las pertenencias personales. Las áreas cerradas bajo el piso elevado más bajo de un edificio también están cubiertas.

Desde agosto de 2009, la póliza de seguro contra inundaciones estándar establece que, bajo la cobertura del edificio,

“. . . La cobertura se limita a lo siguiente:

- a) Cualquiera de los siguientes elementos, si se instalan en sus ubicaciones de funcionamiento y se conectan a una fuente de alimentación, si fuera necesario para su operación:
 - 1) Sistemas de aire acondicionado;
 - 2) Cisternas y el agua que contienen;
 - 3) Láminas de yeso para paredes y techo de un sótano y el costo de la mano de obra para colocarlas, sin terminar y sin fratar y que no estén adheridas con cinta, en la estructura tubular o de madera;
 - 4) Cajas de conexiones y de disyuntores;
 - 5) Tomacorrientes e interruptores;
 - 6) Ascensores, montaplatos y equipo relacionado, excepto el equipo relacionado que haya sido instalado por debajo del nivel de agua máximo esperado luego del 30 de septiembre de 1987;
 - 7) Tanques de combustible y el combustible que contienen;
 - 8) Hornos y calentadores de agua caliente;
 - 9) Bombas de calor;
 - 10) Material aislante no inflamable de un sótano;
 - 11) Bombas y tanques utilizados en sistemas de energía solar;
 - 12) Escaleras y escaleras con su armazón adosadas al edificio, no separadas de éste por pasaderos elevados;
 - 13) Bombas de sumidero;
 - 14) Ablandadores de agua y las sustancias químicas que contienen, filtros de agua y grifos instalados como parte integral de las instalaciones sanitarias;

- 15) Tanques de agua de pozo acuífero y bombas;
- 16) Conexiones para los servicios públicos requeridas para cualquiera de los elementos de esta lista;
- 17) Lechos de cimentación, cimientos, postes, pilotes, pilares y otros sistemas de anclaje y de muros de cimentación requeridos para sostener un edificio.

b) Limpieza.”

Elementos de un sótano asegurados por la cobertura de las pertenencias personales (si se instalan en sus ubicaciones de funcionamiento y se conectan a una fuente de alimentación):

- Lavadoras y secadoras de ropa
- Congeladores para alimentos y los alimentos que contienen
- Sistemas de aire acondicionado portátiles y de instalación en ventana

¿LA LLUVIA IMPULSADA POR EL VIENTO SE CONSIDERA INUNDACIÓN?

No. La lluvia que ingresa a través de ventanas dañadas por el viento, puertas o un agujero en una pared o techo que origina agua estancada o charcos se considera daño por vendaval, no por inundación. El NFIP solo cubre los daños causados por una condición general de inundación (definida como una condición general y temporal durante la cual una superficie de tierra normalmente seca se inunda parcial o completamente). La inundación por lo general se produce por una oleada de tormenta, la acción de las olas, olas altas o el desbordamiento de cualquier caudal de agua en superficies de tierra normalmente secas. Los edificios que sufren este tipo de daño generalmente presentan un marca que muestra qué tan alto ascendió el agua antes de descender. Aunque la Póliza de seguro contra inundaciones estándar (SFIP) específicamente excluye los daños causados por granizo y viento, muchas pólizas para propietario de vivienda proporcionan cobertura de este tipo de daño. Revise su póliza para verificar si esto está incluido.

¿ESTOY CUBIERTO POR EL “COSTO DE REEMPLAZO” O EL “COSTO REAL” DE MI PROPIEDAD?

La cobertura del costo de reemplazo está disponible para las viviendas unifamiliares. Las viviendas unifamiliares incluyen una unidad de condominio residencial que es el lugar de residencia principal del titular de la póliza y está asegurada por, al menos, el 80 % del costo de reemplazo de la unidad al momento de la pérdida. La cobertura del costo de reemplazo no está disponible para las casas móviles de un tamaño por debajo del especificado como se establece en la póliza de seguro contra inundaciones estándar.

Las pérdidas de las pertenencias (pertenencias personales) siempre se liquidan por el valor en efectivo real. El valor en efectivo real es igual al costo de reemplazo de un artículo asegurado de su propiedad con materiales “del mismo tipo y calidad” al momento de la pérdida, menos el valor de depreciación física del artículo dañado.

Si no se cumplen las condiciones del costo de reemplazo, el edificio también se liquidará por el valor en efectivo real. Es posible que no se cumplan las condiciones del costo de reemplazo cuando, por ejemplo, la vivienda no es el lugar de residencia principal, no es unifamiliar o no está asegurada por el 80 % de su costo de reemplazo.

¿EL NFIP CUBRE LOS GASTOS DE SUBSISTENCIA ADICIONALES?

No. La póliza cubre solo los daños físicos directos a la residencia y no los gastos de subsistencia adicionales. La mayoría de las pólizas para propietario de vivienda contienen algunas disposiciones sobre los gastos de subsistencia adicionales, pero dicha cobertura solo está disponible si la vivienda no es apta para la residencia como consecuencia de una causa de pérdida cubierta por la póliza para propietario de vivienda.

¿MI COBERTURA DEL NFIP INCLUYE LAS SUMAS DE DINERO ADICIONALES PARA DEJAR LA PROPIEDAD EN CONDICIONES PARA QUE CUMPLA CON LAS EXIGENCIAS DEL CÓDIGO DE EDIFICACIÓN ACTUAL?

La Cobertura por el Aumento de los Costos por Cumplimiento de la Ley (ICC) bajo la póliza contra inundaciones estándar proporciona sumas de dinero adicionales para ayudar a pagar el costo para cumplir con las leyes u ordenanzas estatales o de la comunidad para el control de zonas anegables por una inundación en la que el edificio haya sufrido daños considerables declarados o recurrentes. En este caso, la cobertura ICC lo ayudará a pagar el costo de elevar su edificio, hacerlo resistente a las inundaciones, demolerlo o reubicarlo otorgándole un beneficio máximo de USD 30 000. Esta cobertura es un agregado a la cobertura de las reparaciones de los daños físicos reales ocasionados por la inundación.

AHORA QUE EL HURACÁN HA PASADO, ¿AÚN PUEDO ADQUIRIR UN SEGURO CONTRA INUNDACIONES SI MI PROPIEDAD SE HA INUNDADO?

Sí. Incluso si su casa, departamento o negocio fue dañado por una inundación, aún puede cumplir con los requisitos para adquirir un seguro contra inundaciones una vez que las reparaciones por la inundación anterior hayan finalizado. Esta nueva póliza no cubrirá los costos de reparación de los daños ocurridos antes de que la póliza entre en vigencia.

PREGUNTAS SOBRE LOS RECLAMOS POR INUNDACIONES

¿CÓMO DEBO NOTIFICAR UN RECLAMO POR INUNDACIONES?

Existen pautas específicas para presentar un reclamo bajo la póliza del NFIP. La FEMA elaboró un *Manual para reclamos de seguro contra inundaciones (Flood Insurance Claims Handbook)* de modo que cada titular de la póliza conozca y comprenda los procedimientos de liquidación de reclamos. Este manual se puede descargar en www.floodsmart.gov.

Existen varios pasos que debe seguir inmediatamente, como:

- Comunicarse con su agente o aseguradora para notificar la pérdida.
- Separar la propiedad dañada de la no dañada y tomar fotografías o grabar en video la propiedad dañada. Sin embargo, no debe deshacerse de la propiedad dañada hasta que el liquidador la haya inspeccionado. Si debe deshacerse de ella debido a una medida de las autoridades locales, conserve muestras pequeñas de alfombra u otra pertenencia.
- Si se cuenta con cobertura de pertenencias personales, confeccionar una lista de todos los artículos dañados y adjuntar cualquier recibo, contrato de venta, etc., que sirva de comprobante.
- Confeccionar una lista de todos los daños en la estructura de la residencia de modo que pueda presentarla al liquidador.

Una vez que el liquidador llegue, inspeccionará la propiedad y tomará nota de las áreas dañadas. También puede solicitarle que le entregue cualquier lista que haya preparado, junto con los recibos, fotografías u otro comprobante del valor de los artículos dañados. Esta información se utilizará para preparar y proporcionarle un “comprobante de pérdida sugerido”. Debe revisar el comprobante de pérdida, verificar su exactitud y si está de acuerdo con los montos establecidos, firmelo y devuélvalo al liquidador o aseguradora dentro de los 60 días. Si usted y la aseguradora están de acuerdo con el monto, una vez que la aseguradora recibe el comprobante de pérdida firmado, se le emitirá un cheque. Si la propiedad está hipotecada, el cheque se emitirá a nombre del titular de la póliza y la compañía hipotecaria. Se emitirá un cheque por pertenencias personales a nombre del titular de la póliza únicamente.

¿QUÉ OCURRE SI DESCUBRO MÁS DAÑOS LUEGO DE HABER PRESENTADO EL COMPROBANTE DE PÉRDIDA?

Puede efectuar un reclamo por “pérdida adicional” siguiendo todos los pasos descritos en el *Manual para reclamos de seguro contra inundaciones (Flood Insurance Claims Handbook)* de la FEMA.

¿CUÁNTO TARDARÉ EN RECIBIR UN CHEQUE POR MIS DAÑOS?

En muchos casos, el liquidador puede darle un adelanto monetario de la suma según la resolución final sobre el reclamo para ayudarlo a comenzar con las reparaciones. Debería recibir un cheque rápidamente luego de tomada la resolución sobre el costo total de la pérdida. El resto del monto del reclamo se entregará unas semanas después.

¿CÓMO PUEDO APELAR LA DECISIÓN DEL LIQUIDADOR DE SEGUROS?

Los procedimientos de apelación también se incluyen en el *Manual para reclamos de seguro contra inundaciones (Flood Insurance Claims Handbook)* de la FEMA y deben seguirse para que se tenga en cuenta su apelación. Existen cuatro pasos en el proceso de apelación:

1. Llame a su liquidador y aborde las diferencias con él. Debe tomar notas detalladas de sus conversaciones, con fecha, hora y los temas tratados o acordados.
2. Si no puede llegar a un acuerdo con el liquidador, comuníquese con el supervisor del liquidador y trate los problemas con él. Una vez más, tome notas detalladas sobre las conversaciones, incluido el nombre y el número del contacto, la duración y el carácter de la conversación.
3. Si no puede llegar a un acuerdo con el supervisor, comuníquese con el agente de seguros o el representante de reclamos de la compañía e intente resolver las diferencias.
4. Si aún no puede resolver el problema, puede escribir a la FEMA a: Federal Insurance and Mitigation Administration, Federal Insurance Administrator, 1800 South Bell Street, Arlington, VA 20598-3010. La FEMA debe recibir la carta dentro de los **60 días** a partir de la fecha de la toma de la decisión final del liquidador o la aseguradora. Si no está seguro de si esta es la decisión final, comuníquese de inmediato con su liquidador o aseguradora de modo que pueda presentar una apelación rápidamente. La carta debe incluir toda la información de contacto y sobre la póliza pertinente y también debe describir cualquier problema de manera detallada. También puede adjuntar copias de cualquier tipo de correspondencia. Los documentos específicos necesarios se incluyen en el *Manual para reclamos de seguro contra inundaciones*. Recibirá un acuse de recibo de parte de la FEMA para notificarle que ha recibido su apelación. En un plazo de noventa 90 días a partir de la fecha en la que la FEMA recibe toda la información sobre su reclamo, se le proporcionará una explicación por escrito de su decisión.

¿CÓMO PUEDO OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRA INUNDACIONES?

- Visite el sitio web del Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones en www.floodsmart.gov.
- Hable con su agente de seguros.
- La FEMA ha publicado el *Resumen de cobertura del Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones (National Flood Insurance Program Summary of Coverage)*, que fue elaborado para ayudar a los solicitantes y titulares de pólizas a entender el programa federal del seguro contra inundaciones.

APÉNDICE A

RECURSOS PARA LOS CIUDADANOS DAMNIFICADOS POR UNA TORMENTA

Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA)

Proporciona el pago de algunos costos por daños relacionados con una tormenta que no estén cubiertos por el seguro.

800-621-FEMA (3362)

www.fema.gov

Departamento de negocios y desarrollo económico de Maryland (Maryland Department of Business and Economic Development, DBED)

Proporciona préstamos y otra asistencia financiera en función de las necesidades y si se cumple con los requisitos establecidos.

410-767-6300 o 888-ChooseMD (888-246-6736)

www.choosemaryland.org

Departamento de Desarrollo comunitario y Vivienda de Maryland (*Maryland Department of Housing and Community Development, DHCD*)

Puede proporcionar información sobre programas estatales para la reconstrucción y renovación de viviendas.

800-756-0119

www.dhcd.state.md.us

Agencia para el Manejo de Emergencias de Maryland (*Maryland Emergency Management Agency, MEMA*)

Coordina las iniciativas de respuesta del estado ante catástrofes naturales y otras emergencias.

877-MEMA-USA (877-636-2872)

www.mema.state.md.us

Comisión de Mejoramiento de Viviendas de Maryland (*Maryland Home Improvement Commission*)

Una agencia regulatoria estatal que autoriza a contratistas de mejoras al hogar y a vendedores, investiga quejas y lleva una base de datos de las quejas contra los contratistas.

888-218-5925

www.dllr.state.md.us/license/mhic/

Administración de Seguros de Maryland (*Maryland Insurance Administration, MIA*)

Regula la industria del seguro del estado y ayuda a encontrar una solución a las quejas de los consumidores.

800-492-6116

www.insurance.maryland.gov

Corporación de Servicios Legales de Maryland (*Maryland Legal Services Corporation*)

Ofrece una lista de organizaciones de Maryland que proporcionan servicios legales gratuitos o a bajo costo.

800-492-1340

www.mlsc.org

Programa Nacional del Seguro contra Inundaciones (NFIP)

Emite pólizas de seguro contra inundaciones vendidas por compañías de seguros locales. Los reclamos se pagan bajo las pautas del NFIP a través de las compañías que venden las pólizas.

888-379-9531

www.floodsmart.gov

Oficina de Representación Popular (*Office of the People's Counsel*)

Ayuda a los clientes residenciales de servicios de electricidad, gas natural, teléfono y de suministro privado de agua a encontrar asistencia financiera para el pago de las facturas de los servicios.

800-207-4055

www.opc.state.md.us

Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (*Small Business Administration, SBA*)

Proporciona préstamos con tasa de interés baja a individuos y empresas para cubrir los costos por daños a la propiedad.

800-659-2955

www.sba.gov

AYUDA PARA LA ELIMINACIÓN DEL MOHO

Para obtener información sobre moho y cómo eliminarlo sin ocasionar daños, debe comunicarse con su departamento de salud local. El número telefónico figura en las páginas azules de la guía telefónica. También puede comunicarse con la **Administración de la Promoción de Salud y Prevención de Maryland (*Maryland Prevention and Health Promotion Administration*)** para preguntar el nombre y el número telefónico de su departamento de salud local.

877-463-3464

<http://phpa.health.maryland.gov>

La **Agencia de Protección Ambiental** (*Environmental Protection Agency*) también proporciona ayuda en su sitio web para la eliminación del moho.

800-438-2474

www.epa.gov/mold

AGENCIAS LOCALES PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS

Primer punto de contacto de las entidades a nivel local que proporcionan tanto información como recursos.

Condado de Allegany	301-876-9155
Condado de Anne Arundel	410-222-0600
Ciudad de Baltimore	410-396-6188
Condado de Baltimore	410-887-5996
Condado de Calvert	410-535-1623
Condado de Caroline	410-479-2622
Condado de Carroll	410-386-2260
Condado de Cecil	410-996-5350
Condado de Charles	301-609-3400
Condado de Dorchester	410-228-1818
Condado de Frederick	301-600-6790
Condado de Garrett	301-334-7619
Condado de Harford	410-638-4900
Condado de Howard	410-313-6030
Condado de Kent	410-778-7458
Condado de Montgomery	240-777-2300
Ciudad de Ocean	410-723-6616
Condado de Prince George	301-324-4400
Condado de Queen Anne	410-758-4500
Condado de St. Mary	301-475-4200
Condado de Somerset	410-651-0707
Condado de Talbot	410-770-8160
Condado de Washington	240-313-4360
Condado de Wicomico	410-548-4920
Condado de Worcester	410-632-1315

APÉNDICE B

EJEMPLO DE FORMULARIO PARA INVENTARIO DE LAS PERTENENCIAS PERSONALES

Artículo	Fecha de la compra	Precio
SALA DE ESTAR		
Alfombra/alfombrillas	_____	_____
Cortinas	_____	_____
Sofás	_____	_____
Otomanas	_____	_____
Sillas	_____	_____
Mesas bajas	_____	_____
Mesas laterales y los artículos que contienen _____	_____	_____
Televisor/videocasetera	_____	_____
Videocámara	_____	_____
Cintas de video/DVD	_____	_____
Radio/sistema de reproducción estereofónica _____	_____	_____
Discos compactos/discos	_____	_____
Casetes	_____	_____
Bibliotecas	_____	_____
Libros	_____	_____
Instrumentos musicales	_____	_____
Plantas/macetas	_____	_____
Espejos	_____	_____
Objetos de colección	_____	_____
Otros	_____	_____
COMEDOR		
Alfombra/alfombrillas	_____	_____
Cortinas	_____	_____
Aparador	_____	_____
Mesas	_____	_____
Sillas	_____	_____
Cristalero	_____	_____
Vajilla	_____	_____
Platería	_____	_____
Artículos de cristal	_____	_____

Cristalería	_____	_____
Relojes	_____	_____
Lámparas/luces	_____	_____
Mesa/carrito de servicio	_____	_____
Mantelería	_____	_____
Tapices	_____	_____
Otros	_____	_____

BAÑOS

Canasto para la ropa	_____	_____
Cortinas	_____	_____
Tapices	_____	_____
Tocador	_____	_____
Artículos de limpieza	_____	_____
Aparatos eléctricos	_____	_____
Balanza	_____	_____
Cortinas de baño	_____	_____
Ropa blanca	_____	_____
Alfombrillas	_____	_____
Otros	_____	_____

COCINA

Mesa	_____	_____
Sillas	_____	_____
Ropa blanca	_____	_____
Cortinas	_____	_____
Alacenas	_____	_____
Luces	_____	_____
Boles	_____	_____
Ollas/sartenes	_____	_____
Utensilios	_____	_____
Cubiertos	_____	_____
Platos	_____	_____
Refrigerador	_____	_____
Cocina	_____	_____
Lavavajillas	_____	_____
Triturador de basura	_____	_____
Congelador	_____	_____
Lavadora	_____	_____
Secadora	_____	_____
Electrodomésticos pequeños	_____	_____

Relojes	_____	_____
Radios	_____	_____
Escabel	_____	_____
Televisor	_____	_____
Horno de microondas	_____	_____
Alimentos/provisiones	_____	_____
Tapices	_____	_____
Otros	_____	_____

DORMITORIOS

Bibliotecas	_____	_____
Libros	_____	_____
Sillas	_____	_____
Alfombra/alfombrillas	_____	_____
Cortinas	_____	_____
Camas	_____	_____
Ropa blanca	_____	_____
Colchones	_____	_____
Baúles de cedro	_____	_____
Escritorio y los artículos que contienen	_____	_____
Cómodas y los artículos que contienen	_____	_____
Tocador	_____	_____
Mesitas de luz	_____	_____
Lámparas	_____	_____
Espejos	_____	_____
Reloj	_____	_____
Radios	_____	_____
Máquina de coser	_____	_____
Televisor/videocasetera	_____	_____
Artículos de limpieza	_____	_____
Computadora	_____	_____
Juegos	_____	_____
Juguetes	_____	_____
Objetos de colección	_____	_____
Vestimenta	_____	_____
Calzado	_____	_____
Tapices	_____	_____
Otros	_____	_____

ÁTICO/SÓTANO/GARAJE

Mobiliario	_____	_____
Equipaje/cofres	_____	_____
Equipo deportivo/de ejercicio	_____	_____
Juguetes	_____	_____
Juegos de recreación al aire libre	_____	_____
Artículos decorativos para jardín	_____	_____
Cortadora de césped	_____	_____
Palas	_____	_____
Esparcidores	_____	_____
Aspersores/mangueras	_____	_____
Carretilla	_____	_____
Máquina quitanieves	_____	_____
Escaleras/escabeles	_____	_____
Mesa de trabajo	_____	_____
Herramientas de carpintería/suministros	_____	_____
Mercadería enlatada/provisiones	_____	_____
Artículos para mascotas	_____	_____
Herramientas de jardinería	_____	_____
Otros	_____	_____

PATIO/PÓRTICO

Sillas	_____	_____
Protector de piso	_____	_____
Equipo de cocina exterior	_____	_____
Plantas/macetas	_____	_____
Mesas	_____	_____
Sombrilla	_____	_____
Otros	_____	_____

Video/fotografías:

También puede hacer un inventario de su propiedad en video. O bien, puede utilizar fotografías y un grabador de cinta. Un inventario completo grabado en cinta o video debe contener descripciones verbales de los bienes personales importantes, como también de su valor. No olvide grabar los artículos que se encuentran en el garaje, ático, sótano y el exterior de la casa, así como en el jardín y el enrejado. Guarde el video o las fotografías con dicho inventario en una caja fuerte y envíe una copia a un amigo o pariente.

Documentos importantes:

Los documentos importantes se deben fotocopiar. Si es posible, mantenga el original en una caja fuerte y una copia en su casa. Los artículos importantes incluyen:

- Vivienda: plica, título, escritura, póliza de seguro
- Personal: partidas de nacimiento, historia clínica, pasaportes, certificados de seguro, números de tarjeta de crédito, testamento
- Automóvil: títulos de propiedad, contratos de financiación, registros, pólizas de seguro y licencias de conducir
- Finanzas: números de la cuenta corriente y caja de ahorro, certificados de depósito, acciones, bonos y otras inversiones significativas
- Impuestos: copias de las dos primeras páginas de sus declaraciones de impuestos federales y estatales de los últimos cinco años. Las declaraciones de impuestos completas se deben conservar en otra caja para archivar.

Nota especial:

La mayoría de las pólizas limitan el monto de cobertura por robo de artículos de valor como pieles, joyas, estampillas, armas, monedas, platería y otros objetos de colección. Si posee artículos de valor en estas categorías, puede adquirir una cobertura adicional denominada “anexo para artículos personales”. Estos tipos de pólizas cubren cada artículo por separado y generalmente son asequibles. Hable con su agente sobre cuál cobertura es más conveniente para usted.

Esta guía para el consumidor debe usarse sólo 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 o 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 TTY

www.insurance.maryland.gov
www.facebook.com/MdInsuranceAdmin