



## **REPORTAR UNA RECLAMACIÓN AL SEGURO**

A partir del 20 de Agosto del 2020

### **Cuando debo reportar sobre daños a mi vivienda o a mis bienes personales?**

Antes de reportar los daños a los bienes de su vivienda, es una buena idea averiguar cuál es su deducible. Si el daño es menor, por ejemplo, solo se dañaron algunas tejas, es posible que decida que es mejor pagar las reparaciones de su bolsillo en lugar de presentar una reclamación al seguro. Pero recuerde que tal vez no pueda ver todos los daños. Es posible que desee que un contratista inspeccione su vivienda.

Si cree que los daños a reparar costarán más que su deducible, o que hay muchos daños, tal vez desee presentar una reclamación. Es importante que notifique a su aseguradora apenas sepa que hay daños y decida presentar una reclamación.

La forma más fácil de informar sobre daños es llamar directamente a su aseguradora o a su productor de seguros.

### **¿Qué debo hacer si no tengo el número de teléfono de mi aseguradora o de mi productor de seguros?**

Si tiene servicio de teléfono celular, utilícelo para buscar números de teléfono o el sitio web de la aseguradora. Puede haber un número de teléfono para reportar una reclamación.

Si tiene acceso a las redes sociales, puede buscar información de su aseguradora o de la Administración de Seguros de Maryland sobre cómo presentar una reclamación.

Si tiene un servicio de celular limitado o no tiene servicio, busque centros de reclamación móviles en su área. Los medios de comunicación locales y las redes sociales generalmente anuncian sus ubicaciones.

### **¿Qué necesito saber al momento de llamar para hacer una reclamación?**

Si tiene su número de póliza, le será de utilidad. Pero si no lo tiene, su aseguradora o su productor de seguros puede encontrar su póliza con su nombre, domicilio y número de teléfono. Deberá explicar brevemente lo que sucedió y describir el tipo y el alcance de los daños a los bienes.

Si no se aloja en su vivienda, prepárese para darle a su aseguradora y su productor de seguros su nueva información de contacto: un número de teléfono y un domicilio.

Cuando llame, avísele a su aseguradora y a su productor de seguros si tomó fotos y videos de los daños y si tiene estimaciones de los costos.

## **¿Que debo preguntar cuando presenté una reclamación?**

Es una buena idea preguntar por lo siguiente:

- El nombre y número de teléfono de cada persona con la que hable.
- Su número de reclamación o referencia.
- El tiempo que tiene para presentar una reclamación.
- Si necesita estimaciones para realizar reparaciones o reconstrucción antes de poder presentar una reclamación.
- Una idea general de lo que cubrirá su póliza.
- Si su póliza de seguro cubre los costos de un hotel. ¿Por qué cantidad? ¿Por cuánto tiempo?
- Información sobre su deducible. ¿Hay deducibles distintos para daños por granizo, huracanes o viento? ¿Cuáles son?
- Si hay algún proceso o procedimiento especial del que necesita saber.
- Cuándo puede esperar que llame un liquidador de seguros.
- Otra información que la empresa necesitará para procesar la reclamación.

## **¿Qué otra información o documentos puede pedir la aseguradora o el productor de seguros durante el proceso de reclamación?**

Una lista de todos los bienes personales dañados o destruidos (una lista de inventario de la vivienda) y recibos, si los tiene, que muestren cuándo compró los artículos dañados o destruidos.

Una lista de daños que sufrieron la vivienda y otras estructuras, como un garaje, una caseta de herramientas o una piscina empotrada en el suelo. Necesitará esta lista cuando se reúna con el liquidador de seguros.

## **¿Qué pasa si no tengo una lista de inventario completa de la vivienda?**

No se preocupe, el liquidador de seguros le dará tiempo para hacer una lista. Pregúntele al liquidador de seguros cuánto tiempo tiene para enviar esta lista de inventario.

Si sus bienes fueron destruidos y no tiene registros, utilice la memoria.

Revise fotos, por ejemplo, en su teléfono celular o de familiares o amigos, tomadas dentro de su vivienda. Esto puede ayudarle a hacer la lista.

Busque sitios web de compras en línea o minoristas en línea para ayudarse a estimar los costos.

La Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC) tiene una lista de inventario apta para impresión que puede ayudarle mientras hace su lista:

[https://www.insureuonline.org/home\\_inventory\\_checklist.pdf](https://www.insureuonline.org/home_inventory_checklist.pdf).