

GUÍA DE PREPARACIÓN DE SEGUROS PARA RECLAMACIONES POSTERIORES A DESASTRES



Maryland
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS

GUÍA DE PREPARACIÓN DE SEGUROS PARA
RECLAMACIONES
POSTERIORES A
DESASTRES



ÍNDICE

Ha ocurrido un desastre: Qué debo hacer ahora?	1
Guía de reclamaciones de bienes al seguro	2
Sano y salvo.....	2
Gastos de subsistencia adicionales (ALE)	4
Presentación de una reclamación al seguro.....	5
Estimación de daños.....	7
En colaboración con un liquidador de seguros.....	8
Determinación de cobertura.....	9
Cómo se calcula el monto del pago de un reclamo?	11
Cómo se utilizan los deducibles para calcular una reclamación?	12
Costo de reemplazo versus valor en efectivo real	12
Cómo funciona la depreciación?	13
Qué es la cobertura contra ordenanzas o leyes?	15
Las tres «R» de la recuperación	16
Asignación de beneficios.....	17
Qué puedo hacer para evitar el fraude de seguros?	17
Avance y proyección hacia el futuro.....	17
Cómo prepararse financieramente	19
Información de reclamación, comunicaciones de reclamaciones y registros de reparaciones de emergencia	20

HA OCURRIDO UN DESASTRE - ¿QUÉ DEBO HACER AHORA?

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN EN LAS SECCIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN.



SANO Y SALVO

Después de un desastre, asegúrese de que usted y su familia estén a salvo. Luego, ponga a salvo sus pertenencias. Haga lo que le sea posible para poner a salvo su vivienda y sus bienes para evitar más daños o robos. Por ejemplo, si las ventanas están rotas, séllelas. Si el techo tiene algunos agujeros, cúbralo con una lona impermeable para evitar que el agua cause daños.



REPORTE UNA RECLAMACIÓN

Una vez que haya verificado que su vivienda está dañada y que necesita reparaciones o reconstrucción, reporte o presente una reclamación lo antes posible. La forma más fácil de reportar una reclamación es llamar a su aseguradora o a su productor de seguros. Puede reportar o presentar una reclamación en línea o desde su teléfono celular. Si tiene problemas para encontrar un número de teléfono, intente buscar a su aseguradora en línea.



ESTIME LOS DAÑOS

Un liquidador de seguros resolverá cuánto daño sufrieron su vivienda y sus bienes. El liquidador de seguros le pedirá un inventario de su vivienda (una lista de sus bienes personales) si sus pertenencias personales fueron dañadas o destruidas. El liquidador de seguros visitará su vivienda para inspeccionar y estimar los daños causados. En la página 7, puede informarse sobre los diferentes tipos de liquidadores de seguros que pueden trabajar en su reclamación y lo que debe hacer usted para prepararse para reunirse con ellos.



DETERMINE LA COBERTURA

Una vez que el liquidador de seguros haya resuelto cuánto costará reconstruir, reparar o reemplazar su vivienda o sus bienes, revisará su póliza para calcular cuánto pagará la aseguradora. Si nunca ha presentado una reclamación, este proceso puede parecer abrumador. Sin embargo, puede leer la página 9 para informarse sobre cómo se calculan los pagos de las reclamaciones y cómo su cobertura afectará a lo que paga su aseguradora. Puede aprender el significado de algunas de las palabras que usan las aseguradoras.



RECONSTRUYA, REPARE Y REEMPLACE

Su recuperación de un desastre no está completa hasta que vuelva a vivir en su vivienda. Durante la fase de recuperación, reemplazará objetos personales (si están dañados), elegirá materiales de construcción y trabajará con contratistas. Lea la página 16 para encontrar consejos sobre cómo trabajar con contratistas y cómo evitar convertirse en víctima de fraude.



PREPÁRESE

Puede sonar extraño, pero el proceso de recuperación es el mejor momento para comenzar a prepararse para el próximo desastre o la próxima reclamación. Confeccione una lista de inventario de su vivienda mientras va reemplazando sus pertenencias. Además, a medida que va reconstruyendo, considere el uso de materiales de construcción que resistan daños, por lo que, si ocurre otro desastre, su vivienda puede sufrir menos daños. Por ejemplo, puede usar tejas o revestimientos que sean resistentes a impactos.

SEGURO DE BIENES

GUÍA DE RECLAMACIONES

LOS DESASTRES OCURREN EN TODAS PARTES Y PUEDEN SUCEDER EN CUALQUIER MOMENTO. TODOS LOS DESASTRES QUE SE DETALLAN A CONTINUACIÓN PUEDEN CAUSAR DAÑOS SUSTANCIALES A VIVIENDAS Y BIENES PERSONALES:



TORNADOS



INCENDIOS NO CONTROLADOS



HURACANES



INUNDACIONES



TERREMOTOS

Puede que sea la primera vez que presente una reclamación al seguro, o quizás una reclamación de esta magnitud.

Esta guía brinda información para ayudarle a entender qué hacer después de que un desastre natural cause daños a su vivienda. También le ofrece herramientas y consejos útiles para atravesar el proceso de reclamación al seguro, ya sea su primera reclamación al seguro o no.

Esta Guía brinda información general para ayudarle en cualquier tipo de desastre. Sin embargo, recuerde que la mayoría de las pólizas no cubren los daños causados por inundaciones o terremotos, a menos que usted haya adquirido esa cobertura por separado. Debe leer los términos de su póliza para averiguar lo que cubre y lo que no cubre. Es posible que su aseguradora o productor de seguros también responda preguntas sobre su póliza.

La Administración de Seguros de Maryland puede ayudarle y responder cualquier pregunta de forma gratuita. Visite nuestro sitio web en www.insurance.maryland.gov o llámenos al 800-492-6116.



SANO Y SALVO

UN DESASTRE HA AZOTADO MI ÁREA Y MI VIVIENDA SUFRIÓ DAÑOS. ME HE ASEGURADO DE QUE MI FAMILIA ESTÉ A SALVO. ¿QUÉ DEBO HACER AHORA?

Asegúrese de que no haya problemas que comprometan la seguridad, como líneas eléctricas caídas o líneas de gas rotas. Si hay problemas que comprometan la seguridad, salga de su vivienda y espere o escuche a las autoridades locales para saber cuándo puede regresar.

Cuando inspeccione su vivienda, evite vidrios rotos y objetos afilados o quítelos. Tenga cuidado con los objetos que pueden causar que tropiece o se caiga.

Tome fotos o videos de las áreas y los bienes personales que sufrieron daños. También puede tomar notas sobre todos los daños sustanciales que vea.

MI FAMILIA Y YO FUIMOS EVACUADOS DE NUESTRA VIVIENDA. ¿CUÁNDO PODEMOS IR A NUESTRA VIVIENDA?

Espere para regresar a su vivienda hasta que sus autoridades estatales o locales le digan que es seguro. Las autoridades no lo dejarán regresar a su vivienda si hay peligros, como líneas eléctricas caídas o líneas de gas rotas. Esto es por su seguridad.

HAY MUCHOS DAÑOS EN MI VIVIENDA. ¿QUÉ DEBO HACER RESPECTO A LOS DAÑOS?

Trate de evitar daños adicionales mediante reparaciones esenciales, como cubrir techos o ventanas con madera contrachapada, lona, tela u otros materiales impermeables.

IMPORTANTE: GUARDE TODOS LOS RECIBOS DE LAS REPARACIONES DE EMERGENCIA PARA DÁRSELOS A SU ASEGURADORA. Debido a que debe evitar más daños, tal vez desee emplear a un contratista para que realice todas las reparaciones de emergencia.

No haga reparaciones permanentes antes de hablar con su aseguradora o productor de seguro. Puede que su aseguradora no pague las reparaciones que no autorizó. Si algún contratista se pone en contacto con usted, revise la sección de *Prevención de fraudes de seguros* en la página 17 para evitar que alguien se aproveche.

MI VIVIENDA SUFRIÓ TANTOS DAÑOS QUE NO HAY MANERA DE QUE PUEDA QUEDARME. ¿QUÉ DEBO HACER?

Haga todo lo posible para asegurar su vivienda y sus pertenencias personales.

Reúna documentos importantes, incluidas las pólizas de seguros y una lista de todos los bienes personales dañados o destruidos (una lista de inventario de la vivienda), si tiene una. Lléveselos si no puede quedarse en su vivienda.

Si no puede quedarse en su vivienda, guarde los recibos del hotel. Su aseguradora necesitará los recibos para reembolsarle.

Póngase en contacto con el consultorio de su médico, la farmacia o su plan de salud si se perdieron sus medicamentos recetados, sus anteojos, lentes de contacto, audífonos, andador, silla de ruedas u otro equipo médico durante el desastre.

Asegúrese de notificar a los servicios públicos y a su empresa hipotecaria y de hacer arreglos para la entrega del correo.



GASTOS DE SUBSISTENCIA ADICIONALES (ALE)

Muchas pólizas de propietario también pagan los gastos adicionales que tenga si no puede quedarse en su vivienda debido a daños causados por un desastre cubierto. Por ejemplo, si se ha mudado a un hotel o apartamento mientras su vivienda está en reparación o reconstrucción, y tiene cobertura para gastos de subsistencia adicionales, la aseguradora puede pagar algunos o todos sus costos de vivienda temporal en función de los términos y límites de cobertura de su póliza.

No espere que la aseguradora pague su estadía en un spa y centro turístico de 5 estrellas ni comer todas las noches en el restaurante más caro de la ciudad.

El ALE es limitado; consulte a continuación para obtener más información.

¿QUÉ TIPOS DE GASTOS DE SUBSISTENCIA PAGA EL ALE?

La aseguradora no pagará TODOS sus gastos de subsistencia. El ALE es para ayudar a pagar los gastos que están más allá de sus gastos normales debido a que no puede vivir en su vivienda. Por ejemplo, la cobertura del ALE pagará el alojamiento en un hotel, pero no cubrirá el pago de su hipoteca.

El ALE típicamente cubre las cuentas de hotel, comidas razonables en restaurantes (si se aloja en una habitación de hotel sin cocina) y otros gastos de subsistencia más allá de sus gastos de vivienda normales mientras no pueda vivir en su vivienda debido a los daños.

Por lo general, debe tratar de guardar TODOS los recibos de cualquier costo adicional que tenga. La aseguradora necesitará los recibos para hacerle el reembolso.

¿HAY UN LÍMITE DE TIEMPO O DE CANTIDAD QUE PUEDO USAR PARA MIS GASTOS DE SUBSISTENCIA ADICIONALES?

Tenga en cuenta que la cobertura del ALE es limitada. Algunas pólizas tienen un límite en dólares; algunas también pueden tener una limitación de tiempo.

La buena noticia es que estos límites son independientes de cualquier cobertura que tenga para reconstruir o reparar su vivienda. También son independientes de cualquier cobertura que tenga para reemplazar sus pertenencias.

Pregúntele a su aseguradora, a su productor de seguros o al liquidador de seguros qué cubre su póliza y si se aplican límites de tiempo o en dólares.



REPORTAR UNA RECLAMACIÓN AL SEGURO

¿CUÁNDO 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.



¿QUÉ ES UN CONTRATISTA?

Una persona que usted contrata para gestionar la reparación de su vivienda. El contratista es responsable de suministrar el equipo, los materiales, la mano de obra y los servicios necesarios para realizar las reparaciones.

¿QUÉ DEBO PREGUNTAR CUANDO PRESENTO 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.



www.insureuonline.org/home_inventory_checklist.pdf



ESTIMACIÓN DE DAÑOS

¿QUÉ ES UN LIQUIDADOR DE SEGUROS Y QUÉ HACE?

Un liquidador de seguros es una persona que determina la cantidad de daños que sufrieron su vivienda y sus bienes, qué se puede reparar o reemplazar, y a qué costo. Un liquidador de seguros revisa su póliza de seguro para determinar si los daños están cubiertos y si se aplican límites en dólares o deducibles. También debe explicar la cobertura de su póliza para la reclamación.

¿HAY DIFERENTES TIPOS DE LIQUIDADORES DE SEGUROS?



DE EMPRESAS



INDEPENDIENTES



PÚBLICOS

Recuerde que, en eventos o desastres climáticos más severos, puede que no todos los liquidadores de seguros vivan o trabajen en su estado. Puede que se envíen algunos liquidadores de seguros desde otros estados para ayudar cuando hay una gran cantidad de reclamaciones.



¿QUÉ ES UN LIQUIDADOR DE SEGUROS DE LA EMPRESA?

- Un liquidador de seguros de la empresa solo trabaja para esa aseguradora.
- La aseguradora contrata y paga a un liquidador de seguros de la empresa. Este liquidador de seguros resolverá la reclamación en función de la cobertura de seguro que usted tiene y la cantidad de daños que sufrieron su vivienda y sus bienes.
- Usted no paga un liquidador de seguros de la empresa.



¿QUÉ ES UN LIQUIDADOR DE SEGUROS INDEPENDIENTE?

- Un liquidador de seguros independiente trabaja para varias aseguradoras diferentes. Una aseguradora utiliza liquidadores de seguros independientes cuando no tiene sus propios liquidadores de seguros en su personal o cuando necesita más liquidadores de seguros de los que tiene disponible; esto ocurre a menudo en un desastre severo.
- Un liquidador de seguros independiente lleva a cabo el mismo trabajo que un liquidador de seguros de la empresa (consulte más arriba).
- Usted no paga un liquidador de seguros independiente.



¿QUÉ ES UN LIQUIDADOR DE SEGUROS PÚBLICO?

- Un liquidador de seguros público es un profesional que usted puede contratar para gestionar su reclamación al seguro.
- Los liquidadores de seguros públicos no están vinculados con la aseguradora.
- Estiman los daños a su vivienda y sus bienes, revisan su cobertura de seguro y negocian un acuerdo para la reclamación al seguro por usted.
- Muchos estados exigen que los liquidadores de seguros públicos tengan licencia. Algunos estados prohíben que los liquidadores de seguros públicos negocien reclamaciones al seguro por usted. En esos estados, solo un abogado autorizado puede representarlo.
- Usted **debe** pagar a un liquidador de seguros público.



EN COLABORACIÓN CON EL LIQUIDADOR DE SEGUROS

¿CUÁNTO TIEMPO DESPUÉS DE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN VENDRÁ UN LIQUIDADOR DE SEGUROS A INSPECCIONAR MI VIVIENDA?

Depende, cada desastre puede ser diferente. Pregúntele a su aseguradora cuando presente la reclamación.

Si no tiene noticias de un liquidador de seguros en un tiempo razonable, póngase en contacto con su aseguradora o productor de seguros. Un tiempo razonable puede ser de 3 a 5 días para una reclamación menor. Sin embargo, el liquidador de seguros puede tardar más tiempo en llegar a usted después de un desastre severo en su área. Asegúrese de que sepan cómo ponerse en contacto con usted.

¿QUÉ DEBO HACER PARA PREPARARME PARA MI REUNIÓN CON EL LIQUIDADOR DE SEGUROS?

Lo siguiente puede ser útil:

- Elabore una lista de todos los bienes personales dañados o destruidos. Elabore una lista de los daños que sufrieron la vivienda y otras estructuras, como un garaje, una caseta de herramientas o una piscina empotrada en el suelo. Haga memoria o busque fotos si no tiene registros de sus bienes destruidos.
- Reúna fotos o videos de su vivienda y sus bienes de antes de que fueran dañados o destruidos.
- Si los tiene, incluya recibos de cuando compró los artículos dañados o destruidos. Busque sitios web de compras en línea o minoristas en línea para ayudarse a estimar los costos.
- Si tiene tiempo antes de que el liquidador de seguros inspeccione su vivienda, intente obtener ofertas por escrito de los contratistas. No es necesario que las consiga, pero pueden serle de ayuda. Las ofertas deben detallar los materiales que se utilizarán, los precios de esos materiales y la mano de obra línea por línea.
- Tome notas cuando se reúna con el liquidador de seguros. Obtenga el nombre y la información de contacto del liquidador de seguros y pregunte cuándo puede esperar recibir una respuesta. Puede escribir esta información en la sección de Comunicación de reclamaciones en la parte posterior de este recurso.

¿QUÉ PASARÁ CUANDO EL LIQUIDADOR DE SEGUROS VENGA A MI VIVIENDA?

- Por lo general, es una buena idea estar presente cuando el liquidador de seguros llegue a su vivienda. Puede mostrarle al liquidador de seguros dónde cree que hay daños estructurales y darle las listas que preparó de daños en sus bienes o estructurales, fotos o videos que haya tomado y las ofertas de los contratistas.
- El liquidador de seguros inspeccionará su vivienda y tomará fotografías y medidas. Mientras el liquidador de seguros está allí, incluso puede hacer algunos cálculos de los daños y el costo de reparación.
- Antes de que el liquidador de seguros se vaya, es una buena idea asegurarse de tener su información de contacto, preguntarle cuáles serán los próximos pasos y calcular cuándo tendrá noticias suyas.
- Pregúntele al liquidador de seguros si hay alguna otra información que deba brindarle. Después de que el liquidador de seguros se vaya, es posible que necesite recopilar más información o comenzar una lista de inventario de bienes personales.

SI CONTRATO A UN LIQUIDADOR DE SEGUROS PÚBLICO, ¿LA ASEGURADORA ENVIARÁ A SU PROPIO LIQUIDADOR DE SEGUROS DE TODAS FORMAS?

La aseguradora no está obligada a aceptar las estimaciones de su liquidador de seguros público.

La aseguradora normalmente envía un liquidador de seguros de la empresa o uno independiente para evaluar y estimar los daños que sufrieron su vivienda o sus bienes.

¿CÓMO SE PAGA UN LIQUIDADOR DE SEGUROS PÚBLICO?

- Si contrata un liquidador de seguros público, es su responsabilidad pagar sus honorarios.
- Un liquidador de seguros público debe entregarle un contrato. El contrato debe explicar qué servicios prestará el liquidador de seguros y cuánto pagará usted.
- Si contrata un liquidador de seguros público después de que su aseguradora haya hecho una oferta inicial, pregunte acerca de los honorarios. El contrato debe indicar si los honorarios que pagará se basará en el total que pague la aseguradora o en la cantidad que el liquidador de seguros público negocie por usted.
- Debe pedirle a su liquidador de seguros público que le brinde actualizaciones de manera periódica sobre el estado de su reclamación.



DETERMINACIÓN DE LA COBERTURA

(LIQUIDACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN)

¿CÓMO PUEDO OBTENER UNA OFERTA DE LIQUIDACIÓN? ¿QUIÉN ME LA BRINDA?

El liquidador de seguros de la empresa o independiente calculará el monto de los daños que sufrieron su vivienda y sus bienes. Revisará su póliza y determinará qué deducibles pueden aplicarse y si hay algún límite en lo que se pagará. Una vez que se hayan hecho esos cálculos, se pondrán en contacto con usted y con su liquidador de seguros público o abogado (si tiene uno) y le informarán sus estimaciones y cálculos. También pueden comunicarse con su contratista acerca de sus estimaciones y cálculos.

¿RECIBIRÉ UN PAGO ÚNICO Y CUÁNDO RECIBIRÉ EL DINERO?

El proceso de liquidación no es una sola transacción. Es probable que obtenga una serie de pagos por diferentes partes de su reclamación para ayudarle a comenzar el proceso de reconstrucción y reparación. Es probable que, en primer lugar, reciba un pago por sus gastos de subsistencia adicionales mencionados anteriormente. Luego comenzará a recibir pagos para reemplazar sus bienes personales, seguidos de pagos para las reparaciones y la construcción de su vivienda.

¿POR QUÉ LA ASEGURADORA HIZO EL CHEQUE PAGADERO A MÍ Y A MI EMPRESA HIPOTECARIA?

Si tiene una hipoteca sobre su vivienda, a su prestamista le interesa asegurarse de que la vivienda se reconstruya o que su préstamo se pague en su totalidad. Su prestamista hipotecario puede haberle exigido que lo agregue como asegurado adicional en su póliza de propietario de vivienda como

condición para otorgar el préstamo. Si se nombra a su prestamista como «asegurado adicional» en la póliza, la aseguradora está legalmente obligada a incluirlo en el cheque que paga por las reparaciones más importantes. Tendrá que trabajar con su prestamista hipotecario para obtener el dinero de la reclamación enviado para reparaciones. Si tiene problemas para trabajar con su prestamista hipotecario, comuníquese con la Oficina del Comisionado de Regulación Financiera de Maryland en 500 N. Calvert Street, Suite 402, Baltimore, MD 21202, (888)-784-0136 o en www.dllr.state.md.us/finance/. El gobierno federal también tiene un sitio web donde usted puede presentar una queja contra su banco o prestamista hipotecario si no está recibiendo la ayuda que necesita. El sitio web es: www.usa.gov/complaints-lender.

¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDARÁ EN LIQUIDAR MI RECLAMACIÓN AL SEGURO?

Todo el mundo quiere que el proceso se haga lo más rápido posible para poder volver a una vida normal.

Si hay daños sustanciales relacionados con su vivienda y sus bienes, una reclamación al seguro no se cerrará con un solo pago. Es probable que haya varios pagos de reclamaciones para varias partes de su reclamación a medida que avanza el proceso de reconstrucción. La mayoría de la gente descubre que toma al menos de 18 a 24 meses reparar/reconstruir su vivienda y reemplazar sus pertenencias después de un desastre grave. Su reclamación al seguro permanecerá abierta hasta que la aseguradora haya realizado todos los pagos a los que tiene derecho en virtud de su póliza.

Tiene la libertad de ponerse en contacto con su aseguradora o con el liquidador de seguros para informarse sobre el estado de su reclamación en cualquier momento durante el proceso de reclamación.

¿QUÉ PASA SI NO ESTOY CONFORME CON EL MONTO DE MI LIQUIDACIÓN DEL SEGURO?

- Su liquidación no será necesariamente la misma que la de su vecino. Sus coberturas, deducibles y límites de póliza pueden ser diferentes aun si los daños tienen el mismo aspecto.
- Si la aseguradora niega cualquier parte de la reclamación, es una buena idea pedir la denegación por escrito y guardar todos los documentos.
- Si usted no considera que la oferta es justa, puede llamar a la aseguradora. Prepárese para explicar por qué cree que la oferta es injusta. Si no está conforme con la respuesta, puede ponerse en contacto con la Administración de Seguros de Maryland para obtener ayuda o, según su póliza, buscar arbitraje o presentar una demanda.

¿QUÉ PASA SI LA ASEGURADORA NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA ESTIMACIÓN DE LOS DAÑOS REALIZADA POR EL LIQUIDADOR DE SEGUROS PÚBLICO O MI CONTRATISTA?

Las diferencias en las estimaciones de construcción son comunes. Lo ideal sería que usted y la aseguradora se pusieran de acuerdo sobre la «magnitud de la pérdida». Esta es una lista detallada de las cantidades de materiales de construcción, la mano de obra, las ganancias y los gastos generales, el cumplimiento del código de construcción, y cada uno de los elementos necesarios para reparar o reconstruir su vivienda.

Una vez que haya enviado toda la información que su aseguradora necesita, incluidas las estimaciones por escrito de los contratistas, el liquidador de seguros calculará el costo total.

Si no está de acuerdo con el monto de la reclamación que calculó el liquidador de seguros, hay diferentes maneras de resolver tal desacuerdo sin acudir al tribunal. Dos formas son la tasación y el arbitraje.

Tasación: Si no puede ponerse de acuerdo con su aseguradora sobre cuánto costará reconstruir su vivienda o reparar, o reemplazar, sus bienes, puede usar el proceso de tasación para resolver las diferencias. Esto no es lo mismo que una tasación que usted puede tener del valor de su vivienda.

El proceso de tasación comienza cuando dos tasadores comparan sus estimaciones. El proceso de tasación solo determina los costos, no si su póliza los cubre. No es un procedimiento judicial.

Si utiliza el proceso de tasación, tendrá que pagar algunos de los costos. Lo que deba pagar dependerá de la ley de Maryland.

Si su póliza tiene una cláusula de tasación, debe pasar por el proceso de tasación antes de poder demandar a su aseguradora.

Arbitraje: El arbitraje es un proceso legal, pero no es necesario que acuda al tribunal. En una audiencia de arbitraje, un tercero neutral (el árbitro) los escucha tanto a usted como a su aseguradora. Ambas partes acuerdan aceptar la decisión del árbitro. Por lo general, la decisión es vinculante, por lo que no puede acudir a un tribunal para apelar la decisión.

Algunas pólizas de seguro exigen arbitraje para resolver diferencias. Otras pólizas indican cómo funcionará el arbitraje si tanto usted como su aseguradora aceptan usarlo. Asegúrese de hablar con su aseguradora para averiguar cómo funciona el arbitraje y si usted es responsable de cualquiera de los costos.

¿QUÉ PUEDO HACER SI MI RECLAMACIÓN FUE DENEGADA?

Si cree que la aseguradora tenía que pagar su reclamación, puede usar el arbitraje o presentar una demanda para que la aseguradora revoque su decisión. Pero, antes de llevar a cabo cualquiera de ellos, comuníquese con la Administración de Seguros de Maryland.



¿CÓMO SE CALCULA EL MONTO DEL PAGO DE UN **RECLAMO**

Una serie de términos importantes relacionados con el seguro le ayudarán a comprender cómo se pagará su reclamación al seguro. En las siguientes secciones se explican términos como deducible, depreciación, valor en efectivo real y costo de reemplazo.

¿QUÉ ES UN DEDUCIBLE?

Un deducible es la parte (o el monto) de la reclamación de la que usted es responsable. Las aseguradoras deducen este monto de cualquier liquidación de reclamaciones que paguen a usted o en su nombre. Por lo tanto, si tu póliza de seguro tiene un deducible de \$ 1000, eso significa que usted aceptó pagar \$ 1000 de su bolsillo por los daños ocasionados a su vivienda.

¿HAY DIFERENTES TIPOS DE DEDUCIBLES?

Sí. Un deducible puede ser un monto específico en dólares o un porcentaje del monto total del seguro. Hay deducibles especiales que se aplican a ciertos tipos de reclamaciones; algunos deducibles se aplican a partes específicas de su vivienda. Consulte la página de declaraciones o la primera página de la mayoría de las pólizas de seguro de propietario de vivienda para saber cuál es el deducible de su póliza.

¿CÓMO SE UTILIZAN LOS DEDUCIBLES PARA **CALCULAR UNA RECLAMACIÓN?**

DEDUCIBLE EN DÓLARES FIJO \$ 500 DEDUCIBLES POR PÉRDIDA
Un desastre destruyó su vivienda. Su vivienda estaba asegurada por \$ 250 000 (solo la estructura) y costará \$ 250 000 reconstruirla. Usted tiene un deducible de \$ 500.
Daños y costo de reconstrucción: \$ 250 000
Menos el deducible: - \$ 500
MONTO DE LIQUIDACIÓN DE LA RECLAMACIÓN: \$ 249 500

PORCENTAJE DEDUCIBLE DEDUCIBLE DEL 2 % POR PÉRDIDA
Un desastre destruyó su vivienda. Su vivienda estaba asegurada por \$ 250 000 (solo la estructura) y costará \$ 250 000 reconstruirla. Usted tiene un deducible del 2 %.
Valor asegurado: \$ 250 000
Deducible del 2 %: \$ 250 000 x 2 % = \$ 5000
Daños y costo de reconstrucción: \$ 250 000
Menos el deducible: - \$ 5000
MONTO DE LIQUIDACIÓN DE LA RECLAMACIÓN: \$ 245 000

Algunas pólizas de seguro tienen un deducible especial para las pérdidas causadas por el viento, los huracanes u otros tipos de tormentas. La aseguradora aplica este deducible cuando uno de esos tipos de desastres causa los daños. Si algo más causa daños a su vivienda, entonces se aplicará el deducible contra «todo riesgo».

Algunas pólizas también pueden tener un deducible especial que se aplica a una parte específica de su vivienda, como su techo. En estos casos, el deducible puede ser un monto fijo en dólares o un porcentaje.

COSTO DE REEMPLAZO FRENTE A VALOR EN EFECTIVO REAL

Si tiene cobertura por el **valor de costo de reemplazo (RCV)**, su póliza pagará el costo de reparación o reemplazo de sus bienes dañados sin deducir por depreciación.

Si tiene cobertura de **valor en efectivo real (ACV)**, su póliza pagará el costo depreciado para reparar o reemplazar sus bienes dañados.

Consulte la página de declaraciones de su póliza de propietario de vivienda para saber si la póliza brinda cobertura de costos de reemplazo. Si no especifica el costo de reemplazo, es probable que su póliza solo cubra el valor en efectivo real. Si especifica el costo de reemplazo, entonces tiene cobertura de costos de reemplazo.

Con una póliza de RCV o ACV, su cobertura de vivienda paga por daños causados a la estructura y pagará solo hasta el límite de póliza.

Aun si usted adquirió una póliza de RCV, puede haber otros límites en lo que la póliza pagará por los daños causados a ciertas superficies, como techos. En algunos casos, la póliza puede pagar el ACV por su techo, pero el RCV puede pagar por el resto de su vivienda y sus bienes. Si tiene preguntas, llame al liquidador de seguros o a su aseguradora y pregunte qué tipo de cobertura tiene.

¿CÓMO FUNCIONA LA DEPRECIACIÓN? ¿ES TODA DEPRECIACIÓN IGUAL?

No. La depreciación de una reclamación al seguro es muy diferente de la depreciación de los activos para los impuestos y difiere del cálculo que realiza un contador de la depreciación de los bienes.

En una reclamación al seguro, la deducción por depreciación puede ser sustancial, especialmente si los bienes dañados se encontraban al final o cerca del final de su vida útil. Por ejemplo, si una causa de pérdida cubierta destruye su techo de 20 años de antigüedad y debe reemplazarse, una póliza que pague el RCV cubrirá el costo total para reemplazar el techo. Sin embargo, una póliza de ACV puede pagar tan solo el 20 % del costo de reemplazar del techo, ya que la vida útil de un techo suele ser de unos 25 años.

¿QUÉ ES LA «DEPRECIACIÓN» Y CÓMO AFECTA A MI RECLAMACIÓN?

Todo lo que cubre su póliza de propietario de vivienda tiene asignado un valor. Es probable que el valor de su vivienda y de la mayoría de sus contenidos y componentes disminuya con el tiempo debido a la antigüedad o al desgaste y deterioro. Esta pérdida de valor se conoce como depreciación.

Las aseguradoras suelen calcular la depreciación en función del estado del bien cuando se perdió o sufrió daños, cuánto costaría uno nuevo y cuánto duraría normalmente ese artículo.

Por ejemplo, su computadora portátil de dos años de antigüedad que estaba en buenas condiciones fue destruida durante un desastre. Una nueva computadora portátil similar costaría \$ 750. Su computadora portátil normalmente dura cuatro años, por lo que había perdido el 50 % de su valor (25 % anual). Por lo tanto, el valor de su computadora portátil en el momento en que fue destruida era la mitad de \$ 750, o \$ 375. Su liquidación de seguro incluiría \$ 375 para reembolsarle esta computadora portátil.

$$\text{\$750} - \text{\$375} = \text{\$375}$$

Costo de la computadora portátil nueva
(valor de costo de reemplazo)

50 % de depreciación
(2 años x 25 % anual)

Valor de su computadora portátil
(valor monetario real)





TENGO UNA PÓLIZA DE COSTOS DE REEMPLAZO, PERO MI ASEGURADORA SOLO PAGÓ PARTE DE LA RECLAMACIÓN. ¿PUEDEN HACER ESO?

Cuando tiene una póliza de RCV y presenta una reclamación por una pérdida que está cubierta, la aseguradora puede, en principio, pagar solo el ACV por los daños causados a su vivienda o sus bienes personales.

Pero cuando presente pruebas de que los bienes dañados han sido reparados o reemplazados, la aseguradora pagará la diferencia (esto se conoce como «depreciación recuperable») hasta el costo de reemplazo.

La depreciación recuperable se calcula como la diferencia entre el costo de reemplazo de un artículo y el ACV



¿EXISTE UN LÍMITE DE TIEMPO DENTRO DEL QUE PUEDO RECIBIR EL PAGO POR LA DEPRECIACIÓN RECUPERABLE?

Sí, normalmente hay un límite de tiempo. Pregúntele a su aseguradora cuánto tiempo tiene para presentar esta parte de la reclamación.

En ciertas circunstancias, como en un desastre a gran escala, las aseguradoras saben que tomará más tiempo reconstruir las viviendas y reemplazar los bienes. Pueden darle más tiempo si lo solicita.

Si tiene preguntas acerca de este margen de tiempo, pregúntele a su liquidador de seguros. También puede ponerse en contacto con la Administración de Seguros de Maryland.

ME DIJERON QUE DEBO REEMPLAZAR LOS ARTÍCULOS CON OTROS DE «TIPO Y CALIDAD SEMEJANTES». ¿QUÉ SIGNIFICA ESO?

La mayoría de las pólizas de seguro por costo de reemplazo cubren reparaciones o reemplazos con bienes de «tipo y calidad semejantes».

Su póliza de seguro no está destinada a pagar por mejoras ni ampliaciones costosas. Por ejemplo, si antes de la pérdida tenía un techo de tejas de tres lengüetas, su póliza de seguro cubriría el costo de otro techo de tejas de tres lengüetas, pero no un techo de pizarra más caro. Si usted tenía lavabos de baño de cerámica en su vivienda, su póliza de seguro no pagará el costo adicional para reemplazar aquellos con encimeras de granito.

¿QUÉ ES «REEMPLAZO FUNCIONAL»?

Otro tipo de cobertura cada vez más común, particularmente para las viviendas más antiguas, se conoce como «cobertura de reemplazo funcional» (FRC). La FRC reemplaza los bienes que sufrieron daños por un reemplazo funcional, que no es necesariamente de la misma calidad y fabricación que los materiales originales.

Un ejemplo simple sería reemplazar las paredes de yeso con paneles de yeso. Ambas opciones proveen paredes sólidas y cumplen la misma función, sin embargo, el costo varía mucho entre las dos. Otro ejemplo sería una barandilla dañada en una vivienda. La reparación podría hacerse con madera tallada en el mismo estilo arquitectónico, pero sobre una madera menos costosa, por ejemplo, se puede reemplazar una barandilla de roble por una de pino. Otro ejemplo sería reemplazar un techo de tejas españolas por un techo de tejas de asfalto.



MI LIQUIDADADOR DE SEGUROS MENCIONÓ QUE ALGUNOS DE MIS BIENES TIENEN UN LÍMITE ESPECIAL. ¿QUÉ ES ESO?

Un límite especial restringe la cantidad de dinero que se le pagará por ciertos tipos de bienes. No confunda esto con los límites de contenido o bienes personales. Se aplicará un límite especial a categorías específicas de bienes como joyas, pieles, armas, antigüedades, objetos de colección y monedas.



MI VIVIENDA O MIS BIENES FUERON DESTRUIDOS Y NO PUEDEN REPARARSE. ¿PUEDO USAR LA LIQUIDACIÓN DEL SEGURO PARA CONSTRUIR O COMPRAR OTRA VIVIENDA EN OTRO LUGAR?

Consulte su póliza de seguro y hable con su aseguradora o con su productor de seguros. También puede llamar a la Administración de Seguros de Maryland.

Es posible que no obtenga la misma liquidación si no reconstruye en la misma ubicación.



¿QUÉ ES LA COBERTURA CONTRA ORDENANZAS O LEYES

- En muchos casos, su gobierno local puede exigir que su vivienda se repare o reconstruya para cumplir con los códigos de construcción locales actuales. A menos que tenga cobertura contra ordenanzas o leyes, una póliza de propietario de vivienda estándar no cubre ese gasto adicional.

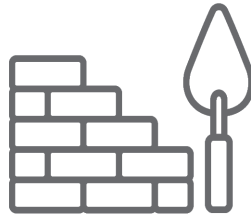
- La cobertura contra ordenanzas o leyes en su póliza de seguro de propietario de vivienda cubre parte o todo el costo de reparación o reconstrucción de su vivienda para cumplir con los códigos de construcción locales actuales. Por ejemplo, los materiales para el cableado eléctrico, la plomería, las ventanas y los techos son algunos elementos que pueden necesitar actualizarse.
- Las pólizas de propietario estándares no cubren los gastos adicionales para cumplir con los códigos de construcción actuales al momento de reparar o reemplazar su vivienda. Consulte la página de declaraciones de su póliza para saber si tiene cobertura contra ordenanzas o leyes.



LAS TRES «R» DE LA **RECUPERACIÓN**



RECONSTRUCCIÓN



REPARACIÓN



REEMPLAZO

ACEPTÉ LA LIQUIDACIÓN DE LA ASEGURADORA Y ESTOY LISTO PARA LA REPARACIÓN/RECONSTRUCCIÓN. ¿QUÉ NECESITO SABER?

Por lo general, es una buena idea hacer lo siguiente:

- Recurrir a contratistas de buena reputación. Los contratistas de buena reputación generalmente no exigen un gran pago por adelantado.
- Averigüe si su contratista tiene licencia. Los contratistas pueden tener licencia o registro. La diferencia es importante. Un contratista con licencia ha aprobado exámenes y ha cumplido con otros requisitos para demostrar que es competente. Un contratista con registro ha brindado información de contacto a una autoridad gubernamental. Puede obtener más información sobre licencias y registros de contratistas llamando al Departamento de Trabajo de Maryland al 410-230-6001. Es la agencia estatal que otorga licencias y regula a los contratistas.
- Pídale a su contratista que le muestre los permisos de construcción. Muy probablemente, los contratistas deban solicitar y pagar los permisos de construcción antes de comenzar a trabajar. No olvide consultar con sus funcionarios locales sobre cualquier requisito para permisos o inspecciones.
- Obtenga una estimación de más de un contratista. Que la estimación de un contratista sea mucho más baja que cualquiera de los otros no significa que sea el mejor trato. Asegúrese de que todos los presupuestos incluyan los mismos elementos y verifique las referencias.
- Póngase en contacto con su aseguradora y su liquidador de seguros cada vez que encuentre daños que aún no se hayan informado o inspeccionado, o si descubre algo nuevo sobre los daños causados a su vivienda o sus bienes.

¿QUÉ DEBO SABER SOBRE UN CONTRATISTA ANTES DE CONTRATAR UNO?

Por lo general, es una buena idea obtener la siguiente información:

- una copia de la identificación del contratista (el nombre del contratista y el nombre de la empresa)
- una copia de la licencia comercial del contratista (revise la fecha de vencimiento)
- una copia de la prueba del seguro de compensación del trabajador del contratista
- una copia de la prueba del seguro de responsabilidad civil del contratista. Una aseguradora o un productor de seguros autorizado emite este certificado. La prueba del seguro debe mostrar el nombre y el número de teléfono de la empresa, y el número de póliza. Llame a la aseguradora para verificar la cobertura.



ASIGNACIÓN DE **BENEFICIOS**

Las leyes de Maryland permiten la asignación de beneficios (AOB) después de una pérdida. Este acuerdo transfiere sus derechos en función de su póliza de seguro y su reclamación a un tercero, en la mayoría de los casos, a su contratista.

Tenga cuidado si se le pide que firme una AOB. Generalmente, el contratista se compromete a gestionar todos los asuntos con la aseguradora por usted, lo que puede sonar muy bien. Sin embargo, también puede estar renunciando a algunos, la mayoría o incluso a todos sus derechos, incluido el de presentar una demanda sin su aprobación o conocimiento.

Tómese su tiempo para revisar cuidadosamente cualquier AOB. Comuníquese con su liquidador de seguros de reclamaciones o puede pedirle a un abogado que la revise y lo asesore. También puede llamar a la Administración de Seguros de Maryland.



¿QUÉ PUEDO HACER PARA EVITAR **FRAUDES DE SEGURO?**

Después de las tormentas y otros desastres, los estafadores y timadores suelen aparecer rápidamente. Esté atento a los contratistas que se ofrezcan a hacer sus reparaciones con materiales de construcción mejorados o gratuitos. Estos son algunos consejos que le ayudarán a evitar convertirse en víctima de un estafador o timador después de un desastre:

- Si trabaja con contratistas que no conoce, averigüe de dónde son. Muchos estafadores viajan de estado a estado.
- Antes de firmar cualquier contrato o pagar cualquier suma de dinero, solicite referencias.
- Nunca pague el monto total antes de que se complete el trabajo.
- Pregunte a su oficina local de la Agencia de Mejores Negocios y a la oficina del fiscal general de Maryland sobre las quejas.

- Consulte en línea para obtener información sobre el contratista.
- Lo más importante, informe sobre toda sospecha de fraude a su productor de seguros y a la Administración de Seguros de Maryland tan pronto como sea posible.



AVANCE Y PROYECCIÓN HACIA EL FUTURO

ACABO DE PASAR POR UN DESASTRE. ¿QUÉ DEBO HACER PARA PREPARARME PARA LA PRÓXIMA VEZ QUE OCURRA UNO?

Hay dos partes diferentes de la preparación: preparar su vivienda y prepararse financieramente.

PREPARACIÓN DE SU VIVIENDA

Mientras está en el proceso de reconstrucción, piense en lo que puede hacer para minimizar los daños a su vivienda durante la próxima tormenta o el próximo desastre. Esto se llama mitigación.

FORMAS EN QUE PUEDE LIMITAR LOS DAÑOS FUTUROS:

PUEDE HACER CAMBIOS EN SU VIVIENDA PARA LIMITAR LOS DAÑOS DURANTE UN TORNADO, INCENDIO NO CONTROLADO, HURACÁN O VIENTO FUERTE EN EL FUTURO.



Asegure las puertas de entrada. Asegúrese de que las puertas de entrada tengan un cerrojo de dos pulgadas y tres bisagras con tornillos lo suficientemente largos para fijar la puerta y el marco a la pared. El marco debe estar bien fijado.



Instale ventanas resistentes a impactos. Los códigos de construcción locales de algunas áreas exigen esto.

Deje las ventanas cerradas durante una tormenta. Abrir la ventana no iguala la presión entre el interior y el exterior de la vivienda. Por el contrario, presuriza el interior de la vivienda, como si se inflara un globo hasta hacerlo estallar. El aire empuja el techo o una pared, y la vivienda colapsa.



Construya un área de defensa contra incendios no controlados. Retire los materiales inflamables de alrededor de su vivienda. Recorte las ramas que cuelgan. Retire los árboles y arbustos secos. Limpie las canaletas y despeje las hojas y las agujas de pino.

Instale paneles de malla sobre los conductos de ventilación exteriores. Esto evitará que entren brasas en su vivienda.



Refuerce la puerta de su garaje. Puede comprar productos de refuerzo que harán que su puerta sea más fuerte y resistente al viento. Si prevé que habrá mal tiempo y no ha reforzado la puerta del garaje, puede colocar un refuerzo vertical en el marco de la pared y en el suelo, de la misma manera que lo haría con una ventana antes de un huracán.



Instale estructuras de techo resistentes al viento. Los techos generalmente se instalan con clavos para techos. Pero este tipo de techos puede desprenderse con vientos fuertes. El uso de grapas de fijación contra huracanes para sujetar los techos crea una conexión más fuerte entre el techo y la vivienda. Las grapas para techos vienen en una gama de protección; la que se necesita depende del peso de su techo. Los códigos de construcción en áreas propensas a huracanes exigen grapas para techos, pero también son una buena idea en áreas propensas a tornados.



Almacene leña y otros materiales inflamables lejos de la vivienda, el garaje o las plataformas de madera.

Una serie de excelentes recursos están disponibles en línea y pueden darle más ideas sobre maneras de reducir o evitar daños a su vivienda.

- *Ready.gov* (Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos)
- Recursos de mitigación de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) (Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos):
<https://www.fema.gov/region-vii-ia-ks-mo-ne-archived/other-mitigation-resources>
- ¡Preparados, listos, ya! (Resistencia a incendios no controlados): www.wildlandfirersg.org

CÓMO PREPARARSE FINANCIERAMENTE

Una vez que haya reconstruido o reparado su vivienda y esté reemplazando los bienes dañados, es momento de prepararse para el futuro.

- Debe hacer una lista de todas tus pertenencias, llamada lista de inventario. Si no desea anotar todo o escribirlo en una hoja de cálculo, puede grabar un video para mostrar los artículos de su vivienda. Mientras filma, puede describir los artículos importantes, incluido cuándo los compró, su estado y cuánto pagó por ellos, si lo sabe. También hay muchas aplicaciones móviles que facilitan la creación de una lista de inventario. La Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC) tiene una aplicación gratuita llamada MyHOME Scr.APP. book que se puede descargar en las aplicaciones Apple Store o Google Play.
- Haga una copia de su lista de inventario y guárdela con su póliza de seguro. Puede guardar la copia en algún lugar seguro, como una caja de seguridad bancaria. También puede almacenar una copia en línea.
- Guarde el nombre de su aseguradora, el número de póliza y la información de contacto de la empresa en algún lugar donde pueda encontrarlo en caso de haber un desastre.
- Revise su póliza con su productor de seguros cada año para saber si sus necesidades han cambiado.

INFORMACIÓN DE RECLAMACIÓN

Nombre de la aseguradora:
Número de reclamación:
Número de teléfono:

INFORMACIÓN DEL LIQUIDADADOR DE SEGUROS

Nombre del liquidador de seguros:
Empresa del liquidador de seguros:
Número de teléfono:
Número de licencia del liquidador de seguros:
Sitio web:

CONTRATISTA(S)

Nombre de la empresa:
Representante:
Número de teléfono:
Número de licencia:
Comprobé que: <input type="checkbox"/> Tienen seguro de responsabilidad civil <input type="checkbox"/> Con mi aseguradora <input type="checkbox"/> Con la Agencia de Mejores Negocios <input type="checkbox"/> Búsqueda en línea

Nombre de la empresa:
Representante:
Número de teléfono:
Número de licencia:
Comprobé que: <input type="checkbox"/> Tienen seguro de responsabilidad civil <input type="checkbox"/> Con mi aseguradora <input type="checkbox"/> Con la Agencia de Mejores Negocios <input type="checkbox"/> Búsqueda en línea

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE RECLAMACIONES

¿Con quién hablé?
Nombre de la empresa:
Fecha/Hora:
¿De qué hablamos?
¿Qué sigue?

¿Con quién hablé?
Nombre de la empresa:
Fecha/Hora:
¿De qué hablamos?
¿Qué sigue?

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE RECLAMACIONES

¿Con quién hablé?
Nombre de la empresa:
Fecha/Hora:
¿De qué hablamos?
¿Qué sigue?

¿Con quién hablé?
Nombre de la empresa:
Fecha/Hora:
¿De qué hablamos?
¿Qué sigue?

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE RECLAMACIONES

¿Con quién hablé?
Nombre de la empresa:
Fecha/Hora:
¿De qué hablamos?
¿Qué sigue?

¿Con quién hablé?
Nombre de la empresa:
Fecha/Hora:
¿De qué hablamos?
¿Qué sigue?

REGISTRO DE REPARACIONES DE EMERGENCIA

Estos son algunos formularios para ayudarle a realizar un seguimiento de todas las reparaciones de emergencia.

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

REGISTRO DE REPARACIONES DE EMERGENCIA

Estos son algunos formularios para ayudarle a realizar un seguimiento de todas las reparaciones de emergencia.

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

REGISTRO DE REPARACIONES DE EMERGENCIA

Estos son algunos formularios para ayudarle a realizar un seguimiento de todas las reparaciones de emergencia.

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Reparación:
Costo de la reparación:
Fecha de la reparación:

Esta guía del consumidor debe utilizarse únicamente con fines educativos. No está destinada a brindar asesoramiento legal u opiniones con respecto a la cobertura de una póliza o contrato específico; tampoco debe interpretarse como un aval de ningún producto, servicio, persona u organización que se menciona en esta guía.

Esta publicación fue creada por la Administración de Seguros de Maryland (MIA) para ofrecer a los consumidores información general sobre temas relacionados con los seguros o programas y servicios estatales. Esta publicación puede contener material con derechos de autor que fue utilizado con el permiso del propietario de los derechos de autor. La publicación de este documento no autoriza ningún uso o apropiación de dicho material protegido por derechos de autor sin el consentimiento del propietario.

Todas las publicaciones emitidas por la MIA están disponibles gratuitamente en el sitio web de dicha entidad o a pedido. La publicación se puede reproducir en su totalidad sin el permiso adicional de la MIA, siempre y cuando el texto y el formato no se alteren ni se enmienden de ninguna manera, y no se cobre por su publicación o duplicación. La información de contacto de la MIA debe permanecer claramente visible, y ningún otro nombre, incluido el de la empresa o el agente que reproduce la publicación, puede aparecer en ningún lugar de dicha reproducción. No se permiten reproducciones parciales sin el consentimiento previo por escrito de la MIA.

Las personas con discapacidad pueden solicitar este documento en un formato alternativo. Las solicitudes deben presentarse por escrito al director de comunicaciones en el domicilio indicado a continuación.



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
www.twitter.com/MD_Insurance
www.instagram.com/marylandinsuranceadmin