

# Consejos para propietarios e inquilinos de viviendas residenciales para presentar una reclamación de seguro

## Inmediatamente después de la pérdida

Inmediatamente después de la pérdida, hay pasos básicos que puede seguir para emprender el camino hacia la recuperación. El primer paso es **llamar a su agente de seguros** y reportar la pérdida (propietario, inquilino o vehículo). Si no tiene un agente, entonces **llame a su compañía de seguros** para reportar la pérdida.

Después de informar la pérdida, siga estos pasos:

- Asegúrese de que el área esté segura y protegida. No se ponga en riesgo si las autoridades locales no han permitido el acceso público.
- Si la estructura es segura para entrar, apague la luz.
- Antes de comenzar a limpiar, tome fotos o videos para documentar el alcance del daño. Es muy importante **documentar todo el daño**.
- Evite tirar cualquier cosa (con la excepción de los alimentos perecederos) hasta que se reúna con el ajustador de seguros. Ellos ayudarán a determinar qué se puede descartar.
- Realice reparaciones temporales y económicas para evitar más daños a su propiedad. Por ejemplo, tapar ventanas rotas o tirar una lona sobre un techo con goteras. De lo contrario, es posible que su póliza no cubra daños adicionales. Guarde los recibos de los materiales que compre para que pueda recibir un reembolso.

## Cómo presentar un reclamo

- **Comuníquese con su compañía de seguros inmediatamente** para informar la pérdida y siga las instrucciones que le dio el personal de reclamos.
- **Tenga a mano su póliza de seguro y el número de reclamo**. Esto ayudará a que el proceso de reclamos vaya más rápido.
- **Tome notas**. Mantenga un registro de con quién habló y cuándo, incluya un resumen de la conversación y haga preguntas si no entiende las instrucciones.
- **Haga un inventario de la casa**. Use la cámara de su teléfono celular para grabar o fotografiar su hogar y sus pertenencias si es posible. Si aún no tiene un inventario de la casa o no pudo hacer uno antes de tener que evacuar, haga una lista de todos los artículos que pueda recordar.

- **Espere a que llegue el ajustador de la compañía.** No llame a nadie para reparar o reemplazar su pérdida sin obtener primero las instrucciones del ajustador de su empresa. Es posible que su aseguradora necesite inspeccionar visualmente su pérdida antes de que se puedan hacer reparaciones. No deseche la propiedad dañada hasta que el ajustador de su empresa le dice que está bien hacerlo. Realice solo reparaciones temporales para evitar daños mayores hasta que llegue un ajustador de reclamos para la inspección.
- **¡Organícese!** Obtenga una copia completa de su póliza o contrato de seguro. Recopile todos los registros que puedan probar el valor del equipo dañado, como los recibos de compras.
- **Mantenga un registro de los gastos** incurridos y los contactos realizados con la compañía de seguros.

## Trabajando con el ajustador de la compañía de seguros

Tenga en cuenta que los estafadores pueden aprovechar las situaciones para tratar de defraudar a los propietarios. Hay algunos pasos que puede seguir para tratar de protegerse de este riesgo.

Un ajustador de la empresa inspeccionará su propiedad o negocio para evaluar el daño inicial. Asegúrese de preguntarle al ajustador por lo siguiente:

- Una tarjeta de negocios o identificación
- Información sobre lo que debe hacer seguidamente
- Información sobre lo que la compañía hará seguidamente
- Instrucciones sobre cómo obtener presupuestos para las reparaciones. Aclare si usted es responsable o si la compañía lo hará en su nombre
- Tiempo estimado de cuánto tiempo el ajustador espera que dure el proceso de liquidación de reclamos
- Gastos de vida adicionales. Si no puede quedarse en su hogar, el ajustador puede emitir un pago por adelantado para los gastos de vivienda temporales. Cobrar el cheque no tendrá ningún efecto en la liquidación final de su seguro. Sin embargo, debe guardar los recibos de todos los gastos adicionales en los que incurra mientras su casa esté inhabitable.

## Trabajando con un ajustador público

Una opción es pagarle a un ajustador público por asistencia para documentar pérdidas. Los ajustadores públicos pueden representarlo en las negociaciones con el ajustador de su compañía de seguros y, por lo general, se les paga un porcentaje del acuerdo final del seguro. No está obligado a trabajar con un ajustador público.

### Antes de contratar a un ajustador:

- Verifique si están registrados en el Departamento de Comercio de Minnesota o si tienen alguna acción disciplinaria previa.
- Obtenga un contrato por escrito que identifique claramente todas las tarifas.
- Decida si cree que la asistencia de un ajustador lo ayudará a recuperarse lo suficiente como para

*Departamento de Comercio de Minnesota | 85 7<sup>th</sup> Place East | Suite 280 | Saint Paul, MN 55101*

*Un empleador que ofrece igualdad de oportunidades*

compensar la tarifa.

### Evite ajustadores que:

- Afirma ser de una agencia gubernamental.
- Insiste en que sus servicios son obligatorios.
- Tácticas de venta extremadamente opresivas.
- Negarse a proporcionar un contrato por escrito.

## Si su reclamo es denegado

Primero, revise los términos de su cobertura de seguro. Las políticas son muy específicas y deben indicar los peligros específicos cubiertos. Tenga en cuenta que incluso si está totalmente asegurado para todos los peligros, algunas pérdidas pueden no estar cubiertas. Asegúrese de revisar a fondo la parte de exclusión de reclamos de su póliza para asegurarse de que el motivo de su pérdida no se excluya explícitamente de la cobertura.

Si hay un desacuerdo sobre el acuerdo de reclamo, solicite a la compañía la sección específica en la política en cuestión.

¿Usted y la compañía de seguros interpretan su póliza de manera diferente? Solicite una explicación por escrito que detalle el motivo de la denegación y la parte de la política específica bajo la cual se niega la reclamación.

No se apresure a llegar a un acuerdo. Si la primera oferta hecha por una compañía de seguros no cumple con sus expectativas, esté preparado para negociar para obtener un acuerdo justo.

## Póngase en contacto con el Departamento de Comercio

Si no puede resolver la disputa a su entera satisfacción, puede comunicarse con el Centro de Servicios al Consumidor del Departamento de Comercio de Minnesota para hacer preguntas o presentar una queja. El personal del centro trabaja para resolver disputas entre los consumidores y la industria de seguros de manera informal. Puede comunicarse con el Centro de Servicios al Consumidor llamando al **(651) 539-1600** o al **(800) 657-3602**. Además, [puede presentar una queja ante el Departamento](#) o enviar un correo electrónico al Departamento a [consumer.protection@state.mn.us](mailto:consumer.protection@state.mn.us).