



¿Cómo se hace un reclamo a su aseguradora de automoviles?

Auto Insurance

IN THIS ARTICLE

- En el lugar de un accidente
- Y a la hora de hacer el reclamo a la aseguradora siga estos pasos:
- Haga las siguientes preguntas a su agente de seguros:

SHARE THIS

- [DOWNLOAD TO PDF](#)

SPONSORED BY

Si por desgracia se ve envuelto en un accidente, le ayudará saber qué hacer para combatir los nervios y poder recolectar la información para el reclamo.

En el lugar de un accidente

1. **Detenga su auto** y si hay heridos pida ayuda de inmediato.
2. **Llame a la policía o a la patrulla de carretera.** Informe al personal de emergencia si hay heridos, cuántas personas y el tipo de lesiones. La policía se encargará de avisar a la unidad médica más cercana.
3. **Preste ayuda a los heridos pero no los mueva**, ya que esto podría agravar su condición. Muchas veces lo único que podrá hacer por alguien herido es brindarle apoyo y compañía, y si está a su alcance, una frazada, manta o algún tipo de abrigo para mantenerle caliente.
4. **Cuando llegue la policía facilite toda la información** que pueda; y si se trata de un choque, obtenga una copia del informe policial o levantamiento del choque; si no lo tiene, infórmese de dónde puede obtener una copia, porque lo necesitará para hacer el reclamo al seguro.
5. **Busque la manera de proteger su auto y su seguridad** en el lugar del accidente. Puede colocar señales para desviar a otros conductores, mover el vehículo al hombrillo de la carretera o llamar a una grúa. Si remolcan su auto, pida a la grúa que lo lleve directamente al taller que esté autorizado por su compañía de seguros para hacer las reparaciones.
6. **Asegúrese que no comiencen a realizar** reparaciones hasta que un perito inspeccione los daños, de modo que la aseguradora pueda calcular a cuánto equivalen y emitir las órdenes de reparación o indemnización.
7. **Mientras está en el lugar del accidente, tome notas de lo ocurrido**, los nombres y direcciones de las personas involucradas, el policía que tomó el caso, testigos del accidente, y por supuesto, la persona que está involucrada en el choque. Apunte la descripción y placa del auto o autos involucrados.
8. **En el caso de que el choque suceda mientras el otro vehículo estaba estacionado** y sin su dueño, asegúrese de dejar la información de contacto para el otro conductor. En caso de tener una cámara fotográfica a la mano, tome fotos del accidente.

Y a la hora de hacer el reclamo a la aseguradora siga estos pasos:

1. **Contacte a su aseguradora o agente de seguros lo antes posible**, sin importar de quién fue la culpa del accidente. Averigüe si usted está cubierto para el tipo de daños que ha sufrido; aún cuando estos parezcan pequeños, es importante que usted informe a su aseguradora sobre el incidente.
2. **Pregúntele a su agente o al representante de la compañía cómo debe proceder** y qué formularios o papeles necesitará para documentar el reclamo. La aseguradora le pedirá una prueba del reclamo y si hay un reporte policial, una copia del mismo. Hoy en día es cada vez más común que las aseguradoras tengan sistemas que le permitan monitorear el progreso de su reclamo con acceso por Internet.
3. **Provea a la compañía de los documentos que le soliciten.** Rellene cuidadosamente la documentación y mantenga copia de todo para sus archivos. Es importante que tenga buena documentación de lo que sucede, de todos los recibos de gastos relacionados con el accidente y de las personas (nombres y teléfonos) involucradas en el mismo.

Haga las siguientes preguntas a su agente de seguros:

- ¿Cuál es, si es que lo hay, el tiempo límite para que haga un reclamo a la compañía y haga entrega de las facturas relacionadas?
- ¿Cuál es el tiempo límite en el cual se resolverán las disputas sobre los reclamos?

- ¿Cuánto debe esperar para que la aseguradora le contacte de vuelta?
- ¿Es necesario que consiga estimados de reparaciones por los daños sufridos?
- La cobertura de la póliza incluye o no el pago por un auto alquilado mientras su auto está en reparaciones; y de ser positivo, ¿cuánta cobertura para auto de alquiler está incluida?

Cada estado tiene sus propias leyes que gobiernan cómo las aseguradoras deben procesar los reclamos. Si tiene preguntas, llame a su agente o representante de seguros o al Departamento de Seguros de su estado, que puede localizar aquí.

[Back to top](#)