Conozca cómo hacer una reclamación y obtener el máximo provecho de su cobertura de seguros

January 27, 2014

SHARE THIS

- DOWNLOAD TO PDF

SPONSORED BY

PARA DISTRIBUCIÓN INMEDIATA
Oficina de Prensa, New York: (212) 346-5500; media@iii.org
Elianne González, Florida: (954) 684-4410; elianneg@iii.org

NEW YORK, 29 de enero de 2014 ? Cuando se trata de hacerle frente a lo inesperado la palabra clave es preparación, tanto para lo que se necesita hacer como para lo que se necesita saber, indica el Insurance Information Institute (I.I.I.)

?Históricamente está visto que cuanto más preparado se está, más fácil y rápido resulta volver a la rutina diaria tras un desastre o pérdida,? indicó Elianne E. González, portavoz del I.I.I. ?Además, Ud. deseará saber qué documentación necesita para el que el proceso de reclamación sea lo más rápido y sencillo posible, por lo que el momento de hacer todas las preguntas que tenga y prepararse para todos los pasos de ese proceso es ANTES de que se vea en la necesidad de hacer una reclamación.?

Estas son algunas de las recomendaciones del I.I.I. a la hora de hacer una reclamación al seguro:

- **Entre en contacto con su aseguradora o agente de seguro tan pronto como sea posible, ya sea por teléfono o en línea.** Necesitará tener a la mano el número de póliza, la dirección de la propiedad donde ocurrió el incidente o desastre, una descripción general de los daños que sufrió y un número telefónico a donde le puedan contactar una vez que el proceso comience. Usted necesita saber o preguntar: si el daño está incluido en su cobertura, cuánto tiempo tiene para completar el proceso de reclamación, cuánto es el deducible aplicable a la pérdida, que tanto tiempo tardará todo el proceso, si necesita presentar un presupuesto de las reparaciones y cómo debe ser éste, cómo es el proceso de pago, y otras dudas que tenga.
- **Documente las pérdidas.** Lleve unarchivo de su reclamación y anote todo aquello pertinente al mismo para hacer seguimiento de todo el proceso. Tome fotos de los daños que haya sufrido su casa o pertenencias y describa brevemente lo sucedido y sus consecuencias. Mantenga un registro de todos los daños, de los informes que de, con quién habla (nombre y cargo de las personas con quién hable) y guarde copia de todo lo que entregue a los representantes de la aseguradora.
- **Presente la reclamación oficial de la pérdida**. Una vez notifique a la aseguradora, le indicarán qué datos necesita proveer para hacer la reclamación oficial. Pregunte todo lo que no entienda o las dudas que tenga. Por lo general la aseguradora asignará una persona a encargarse de su caso, este es el representante de la reclamación (*claims representative*) quién está en capacidad de ayudarle y hacer que su reclamación prospere. Anote todos los recaudos que le pidan y guarde copias de lo que mande. La aseguradora le asignará a un perito tasador que visitará su propiedad y determinará los costos aproximados de su reparación. En inglés se le conoce como un ?*adjuster*? y Ud. no tiene que pagar por los servicios que este profesional experto provee. Pero si usted decide contratar a un tasador público (*public adjuster*), que no esté relacionado con la aseguradora, los honorarios profesionales del perito

público sí los cobran por separado y suelen ser un 15% del total del monto de su indemnización por las pérdidas. Es muy importante que entienda que la aseguradora pagará por todo lo que esté especificado en la misma. El que use un perito ajustador público no cambiará las coberturas que usted contrató en la póliza. Más información sobre los tasadores públicos aquí.
- **Conozca qué puede hacer si no está conforme con la resolución de la reclamación.** Usualmente la mayoría de las reclamaciones se resuelven rápido y satisfactoriamente, pero algunas pueden atrasarse y usted necesita saber qué hacer para desatascarla. Su agente, por ejemplo puede ayudarle a encontrar qué está retrasando su reclamación y si aún la solución de su reclamación es insatisfactoria, contactar por usted o ponerle en contacto con el supervisor del departamento de reclamaciones. Si esto no funciona busque escalar el problema en la cadena de mando y la mejor forma es con una notificación escrita que explique claramente qué parte de su reclamación es insatisfactoria para usted. Respalde su reclamo con datos o documentación pertinente. Si aún así, usted no se pone de acuerdo con su aseguradora, contacte al Departamento de Seguros del estado donde vive con una explicación de lo que está sucediendo para que el departamento adecuado le ayude a encontrar una solución más satisfactoria.

La meta de las empresas aseguradoras es servir y conservar a sus clientes y se esfuerzan para que estos tengan una experiencia satisfactoria. Después de todo, la reputación de una aseguradora también se mide gracias a sus aciertos en el manejo de las reclamaciones que ayudan a posicionarse en el competido mercado de los seguros.

ENLACES RELACIONADOS

Artículos (en español):

- Cómo hacer una reclamación a la aseguradora
- Cómo funciona el proceso de pago de reclamaciones al seguro de vivienda
- Qué hacer si surgen problemas en la resolución de una reclamación

Videos (en español):

- Seis pasos para presentar un reclamo al seguro de su casa
- ¡Cuídese de los contratistas deshonestos!

El conjunto de aplicaciones gratuitas para los teléfonos móviles del I.I.I. son herramientas que le facilitan crear un plan contra desastres, seleccionar el seguro adecuado para sus necesidades y presupuesto, y crear un inventario de sus pertenencias personales. Puede encontrar este conjunto de aplicacionesaquí.

Además, el I.I.I. tiene una serie de videos educativos en su canal deYouTube y una sección dedicada a las aplicaciones móvilesaquí.

EL I.I.I. ES UNA ORGANIZACIÓN SIN FINES DE LUCRO DEDICADA A LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTÁ RESPALDADA POR LA INDUSTRIA DE LOS SEGUROS.

Insurance Information Institute, 110 William Street, New York, NY 10038; (212) 346-5500; www.iii.org

Back to top