

¿Necesita presentar un reclamo a la aseguradora? Seis pasos para hacerlo sencillo y sin angustias

March 24, 2010

IN THIS PRESS RELEASE

- En su sitio web y en iTunes, el I.I.I. ofrece un *podcast* explicativo de cómo hacer una reclamación
-

SHARE THIS

- [IN ENGLISH](#)
- [DOWNLOAD TO PDF](#)

SPONSORED BY

En su sitio web y en iTunes, el I.I.I. ofrece un *podcast* explicativo de cómo hacer una reclamación

INSURANCE INFORMATION INSTITUTE

Oficina de Prensa New York: 212-346-5500; media@iii.org
Elianne E. González, Florida: 954-389-9517 y 954-684-4410

NEW YORK, 24 de marzo de 2010 – Las recientes tormentas ocurridas en casi todo el país han generado daños cuantiosos a viviendas, autos y negocios, pero conocer cómo funciona el proceso de reclamo es una manera muy efectiva de aprovechar al máximo el dinero de sus seguros, según dijo el [Insurance Information Institute](#) (I.I.I.).

“Las personas que hayan sufrido daños en su propiedad necesitan ponerse en contacto con la compañía de seguros lo antes posible”, dijo [Elianne E. González](#), portavoz del I.I.I. “Lo mismo pasa si los daños resultaron de una inundación, necesitan contactar al Programa Nacional de Seguro de Inundación o [National Flood Insurance Program](#) que da cobertura en casos de inundación. Explique al profesional de seguros los daños que sufrió su propiedad y comience de inmediato a documentar las pérdidas con fotografías y listados”.

El

I.I.I. sugiere que siga estos seis pasos al momento de presentar un reclamo:

1. **Contacte a la aseguradora tan pronto sea posible.** Indique a la compañía o al agente el alcance de los daños sufridos. Si tiene que abandonar su casa; de a la aseguradora información de dónde pueden localizarlo o cómo contactarlo.

2. **Documente las pérdidas.** Haga una lista de todas sus pertenencias afectadas, dañadas o destruidas. Tome fotos para sustanciar las pérdidas. Si tiene un inventario del contenido de su casa provea esa información a su compañía-aseguradora. Para ayudar a los consumidores a crear un inventario el I.I.I. ofrece el programa computarizado gratuito disponible en línea (*online*) www.KnowYourStuff.org.
3. **Guarde los recibos por gastos extras que incurra en mantenerse fuera de su vivienda** (estos se conocen en inglés como *Additional Living Expenses -ALE*). Si resulta imposible que viva en su casa mientras esta está siendo acondicionada, reparada o reconstruida debido a un desastre asegurado, la compañía de seguros le reembolsará los gastos incurridos por encima de lo normal para mantenerse como serían alimentación (restaurantes) y hospedaje (hotel) hasta que regrese a su casa de nuevo. La mayoría de las aseguradoras dan cobertura de hasta un 20% del total de la cobertura de seguros que tenga sobre la estructura de la casa. Recuerde guardar todos los recibos de estos gastos y entregarlos a la aseguradora cuando haga el reclamo.
4. **Haga las reparaciones provisionales necesarias para prevenir daños adicionales.** Es su responsabilidad efectuar las reparaciones provisionales mínimas necesarias para que su casa y sus pertenencias no queden expuestas a la intemperie y a daños adicionales. Aquellos gastos razonables para llevar esto a cabo estarán reembolsados por la aseguradora. Guarde los recibos para agregar al reclamo y no se exceda en hacer muchos gastos de reparaciones hasta que el perito o tasador (*adjuster*) haga la inspección inicial de los daños.
5. **Organícese.** Cree y guarde archivos de todos los pasos de su reclamo de seguros. Esto facilita el seguimiento de las acciones y hace el reclamo un proceso más sencillo. Prepare un listado de los daños totales sufridos, de los gastos incurridos para reparaciones provisionales o de mantenimiento (ALE), anote los nombres y teléfonos de las personas que necesita contactar y tome nota de cada paso que lleve a cabo así como el nombre de las personas con las que interactúe durante todo el proceso.
6. **Evite caer víctima de las estafas.** Desafortunadamente muchas personas inescrupulosas y proveedores de servicios fraudulentos están siempre al acecho de las víctimas de un desastre. No se deje presionar en firmar contratos o tomar decisiones apuradas. En vez de tomar la primera oferta de servicios, tome nota de las diferentes ofertas, pida cotizaciones del trabajo a realizar, recolecte contactos y tarjetas de presentación para luego decidir con calma. Pida y revise referencias. Nunca entregue un depósito en efectivo a personas que usted no conoce, puede terminar que nunca más aparezcan, dejándolo sin hacer el trabajo y sin el dinero. Su aseguradora es una buena fuente de referencias para proveedores legítimos de este tipo de trabajos, como contratistas o personas especializadas en arreglar los techos, etc.

Además, Para ayudar a los consumidores en este proceso, el I.I.I. ha creado un video *podcast* titulado

[Seis pasos para hacer un reclamo](#) y que puede bajar a su computadora desde la sección de [Videos del I.I.I.](#) En este se explican los pasos a seguir cuando hay necesidad de presentar un reclamo. El video también está disponible desde el sitio [iTunes](#) y puede accederse escribiendo la frase "Insurance Information Institute" en el campo de búsqueda.

Â

Los reporteros que deseen una copia específica en DVD Pro o en formato Betacam con el video sobre [Cómo hacer un reclamo](#), por favor contactar a Susan Stolov por el teléfono 301-728-1978 o por correo electrónico a SusanStolov@WashingtonIndependentProductions.com.

[Back to top](#)