OFFICE of the INSURANCE COMMISSIONER
WASHINGTON STATE

Presentación de un reclamo de seguro de vivienda

Sus derechos como cliente de seguros

Si usted tiene una póliza de seguro de vivienda y necesita presentar un reclamo, su compañía de seguros debe pagar su reclamo de acuerdo con las disposiciones de la póliza y cumplir con las leyes de seguros del estado de Washington.

Qué esperar después de presentar un reclamo

Su compañía de seguros le asignará un tasador para gestionar su reclamo.

Lleve un registro de todas las comunicaciones sobre el reclamo. Se recomienda mantener un diario del reclamo con todas las conversaciones e interacciones relacionadas.

El tasador asignado debe hacer lo siguiente:

- Proporcionarle su nombre y datos de contacto.
- Comunicarse con usted en el período de 10 días hábiles después del informe del reclamo.
- Identificar las exclusiones específicas de la póliza, las condiciones o las cláusulas de la póliza que respalden la negativa del reclamo.
- Evaluar los daños causados por la pérdida.

Además, usted deberá conversar con el tasador sobre lo que se requiere para el proceso de elaboración del presupuesto de reparación de los daños cubiertos por el reclamo. La aseguradora puede pedirle que obtenga usted mismo el presupuesto.

Si tiene problemas con el tasador asignado, tiene derecho a solicitar hablar con un supervisor o gerente de reclamos.

Su compañía de seguros tiene la obligación de responder a su reclamo

- **En el período de 15 días hábiles**: después de recibir sus formularios totalmente completos, la compañía debe aceptar o negar el reclamo, o informarle si se necesita más tiempo para revisar el caso.
- **En el período de 30 días:** se debe completar la investigación del reclamo, *si es posible*.
- **Si la investigación del reclamo no se completa en el período de 30 días**: la aseguradora debe notificarle en el período de 45 días después de la presentación del reclamo y debe explicarle por qué necesita tiempo adicional.

Si no está de acuerdo con el tasador

Si no logra ponerse de acuerdo con el tasador asignado por la compañía de seguros, puede contratar a un tasador público para que lo represente. El tasador público hará lo siguiente:

- Le exigirá firmar un contrato.
- Normalmente, le cobrará un honorario que es un porcentaje de la indemnización de su seguro.

Los tasadores públicos deben estar autorizados por nuestra oficina y también deben contar con una fianza. Puede verificar que se cumplan estos requisitos en nuestro sitio web usando la herramienta "Agent and company lookup tool" (Herramienta de búsqueda de agentes y empresas) en insurance.wa.gov.

Si usted tiene una hipoteca

Si su vivienda tiene una hipoteca, la aseguradora puede emitir los pagos a su nombre y al nombre de la compañía hipotecaria. Hable con su prestamista para entender sus políticas y procedimientos sobre el pago de reclamos.

Su prestamista puede solicitar información sobre su contratista o establecer un calendario para habilitar los pagos al contratista según determinados hitos de reparación.

Si su póliza de vivienda se cancela

Si su aseguradora cancela su póliza, la compañía debe proporcionarle el motivo específico por el cual cancela o decide no renovar la póliza. También debe entregarle una notificación por escrito al menos 60 días antes de la fecha en que la cancelación surta efecto.

Verifique antes de contratar

Antes de aceptar firmar un contrato o contratar servicios para reparar su vivienda, asegúrese de verificar que sus contratistas hayan realizado lo siguiente:

- Se hayan identificado y mostrado pruebas de sus credenciales.
- Hayan obtenido la acreditación necesaria ante las distintas agencias estatales que les permite operar legalmente en el estado de Washington, como autorizaciones, fianzas, registros, permisos, etc.

Consejo:

Si alguien se niega a mostrar sus credenciales o lo presiona para que firme rápidamente, aléjese.

Si sospecha que alguien no tiene autorización, denúncielo de inmediato ante la agencia correspondiente.

¿Necesita más ayuda con el proceso de reclamos?

Si necesita ayuda con preguntas sobre su reclamo de seguro de vivienda o con el proceso en general, comuníquese con nuestra oficina:

Teléfono: 800-562-6900
Web: www.insurance.wa.gov