OFFICE of the INSURANCE COMMISSIONER
WASHINGTON STATE

Seguro para propietarios de viviendas y para inquilinos

Las 10 preguntas principales que debe hacer a su compañía de seguros cuando sufre daños y necesita presentar un reclamo

Las siguientes preguntas son importantes para hacerle a su aseguradora o a su tasador después de que su propiedad sufra una pérdida cubierta.

Nota: Su aseguradora o su tasador deben proporcionarle información específica sobre su póliza.

1. ¿Esta pérdida está cubierta por mi póliza y se cubre como costo de reposición o como valor real en efectivo?

Su aseguradora debe explicarle qué está cubierto en virtud de su póliza.
Nota:

- Costo de reposición: lo que cuesta hoy reponer un artículo nuevo.
- Valor real en efectivo: el costo del artículo cuando lo compró, menos su antigüedad y su depreciación.

Esa diferencia puede ser de cientos o miles de dólares.

2. ¿Qué documentación necesita que presente para que el reclamo se procese con rapidez?

Hacer esta pregunta desde el principio, evitará demoras, y todo avanzará de forma eficiente.

3. ¿Cuál es mi deducible para este tipo de pérdida?

Es fundamental saber cuánto tendrá que pagar de su bolsillo. Los deducibles varían según el tipo de pérdida.

4. ¿Me reembolsan las reparaciones temporales o los servicios de emergencia?

Muchas aseguradoras reembolsan las reparaciones urgentes (como colocar toldos en el techo). Asegúrese de guardar los recibos.

5. ¿Puedo elegir a mi propio contratista o debo usar la lista de contratistas preferidos de la compañía?

Algunas aseguradoras le permiten elegir cualquier contratista, mientras que otras recomiendan o incentivan el uso de contratistas aprobados. Conocer sus opciones le ayuda a comparar presupuestos y controlar los costos de reparación.

6. ¿Cuánto tiempo tomará el proceso del reclamo? ¿Puede proporcionarme un cronograma para saber qué esperar?

Esta información le ayuda a planificar sus próximos pasos y obliga a su aseguradora a cumplir plazos razonables.

7. Si mis joyas o artículos electrónicos sufren daños que están cubiertos en mi póliza, ¿cuánto se pagará?

Depende de su póliza. Por ejemplo, las joyas, los equipos electrónicos y el moho suelen tener límites bajos, incluso en pólizas amplias.

8. ¿Mi póliza cubre gastos adicionales de manutención (ALE, Additional Living Expenses) si no puedo quedarme en mi vivienda?

Según su póliza, se pueden cubrir los siguientes ALE:

- Estadías en hoteles
- Comidas
- Lavandería
- Cuidado de mascotas
- Otros gastos

9. Si me comunico con mi tasador para hacer una pregunta, ¿cuánto tiempo debo esperar para recibir una respuesta? ¿Necesito seguir llamando para recordarle mi pregunta?

Si hace esta pregunta a su aseguradora, puede establecer expectativas claras de comunicación entre usted y el tasador.

10. ¿Qué pasos debo seguir para evitar demoras o negativas?

Las aseguradoras suelen exigir notificación oportuna, evidencia fotográfica y facturas. Es mejor que le aclaren estos requisitos desde el inicio.

Contacto: OIC | 800-562-6900 | www.insurance.wa.gov/ask-insurance-expert