

Insurance Education

www.insurance-education.org

Seguro de
automóvil
**Conceptos
básicos**

Un proyecto de **Consumer Action**

El seguro de automóvil lo protege a usted y a otras personas contra pérdidas en las que puede verse involucrado su auto. El seguro paga las cuentas médicas si usted u otra persona resultan lesionados en un accidente. También le arregla el auto si se daña, o se lo reemplaza si se lo roban. Además, el seguro puede ofrecer otros tipos de protección.

Si usted es dueño y conductor de un auto, es importante que tenga el mejor seguro posible para proteger su salud y su coche y para defenderse de juicios u otras acciones legales.

Esta guía le ayudará a determinar cuánta cobertura necesita, los tipos de cobertura que necesita y la manera de obtener protección adecuada al mejor precio.

¿Qué cobertura necesito?

La mayoría (49) de los estados requieren que el conductor cuente con una cantidad mínima de seguro para el automóvil. Cuando esté por comprar seguro, comience por averiguar los requisitos en su estado consultando con el departamento de seguros (www.naic.org/state_web_map.htm), o con una compañía de seguros que opere en su estado.

El conductor que compra únicamente la cobertura mínima obligatoria podría no estar debidamente protegido. Considere agregar cobertura tomando en cuenta el valor de sus activos y el riesgo que está dispuesto a asumir.

Si financia su coche (está pagando las cuotas de un préstamo de auto o de un contrato de arrendamiento), la compañía que le otorgó el préstamo puede requerir cobertura adicional.

Responsabilidad civil (“liability”). Esta cobertura paga por lesiones y daños a terceros cuando usted causa un accidente. Casi todos los estados requieren que obtenga cierta cantidad de cobertura de responsabilidad civil. (Revise las leyes sobre la responsabilidad civil de cada estado en <https://www.iii.org/article/background-on-compulsory-auto-uninsured-motorists>).

Cuando compra seguros de responsabilidad civil, los límites de cobertura se indican mediante tres números; 50/100/25, por ejemplo. El primer número indica la responsabilidad máxima por lesiones corporales, en miles de dólares, por una persona lesionada en un accidente. El segundo es el máximo por daños corporales por todas las lesiones en un accidente. Y el tercero es la responsabilidad civil máxima por daños a la propiedad en un accidente.

Si usted cuenta con un monto importante de capital, como una vivienda o ahorros e inversiones, debe considerar adquirir cobertura adicional a la mínima obligatoria y debe procurar que sea suficiente para proteger su capital. De lo contrario, si lo demandan y usted pierde, se puede ver obligado a usar su capital para cubrir los daños que no pague su póliza.

Protección por lesiones personales (“personal injury protection” o “PIP”). Esta cobertura le paga a usted y a sus pasajeros las cuentas médicas resultantes de un accidente, hasta cierta cantidad por persona. En algunos casos, también podría pagar salarios perdidos, gastos funerarios y otras pérdidas. La cantidad exacta de beneficios y los límites requeridos o permitidos varían según el estado.

A PIP se le llama comúnmente cobertura “sin culpa” (“no-fault”) porque paga por lesiones corporales sin importar de quién sea la culpa. Lo que significa que las reclamaciones deben presentarse a su propia compañía de seguro aunque otra persona haya causado el accidente. Los reglamentos que permiten o no demandar al otro conductor por daños causados por una cantidad mayor a la reclamación de PIP varían según el estado. En general, la cobertura PIP no aplica a los daños del vehículo. Esa reclamación debe ser cubierta por la parte causante del accidente o por la cobertura de choque de su propia póliza.

En aproximadamente doce estados se ha adoptado el sistema “no fault” y la cobertura PIP es obligatoria. Comuníquese con el DMV de su estado o con el departamento de seguros (www.naic.org/state_web_map.htm) para averiguar si el estado donde usted vive es uno de ellos. En otros estados, la cobertura PIP, si estuviera disponible, es opcional. Para obtener mayor información sobre PIP en general consulte www.all-about-car-accidents.com/resources/auto-accident/car-accident-claims/no-fault-car-insu, y para más información sobre las leyes específicas en su estado consulte www.all-about-car-accidents.com/topics/drivers-insurance-laws-regulations.

Gastos médicos (“medical payments”). Igual que PIP, esta cobertura paga los gastos médicos suyos y de sus pasajeros, hasta un límite predeterminado, independientemente de quién haya tenido la culpa del accidente. Sin embargo, no cubre otras pérdidas, como salarios o gastos funerarios, como lo hace PIP.

Responsabilidad por daños a la propiedad (“property damage liability”). Esta cobertura paga los daños que usted le cause con su coche a la propiedad de otra persona. Ya sea el daño que su auto le cause en un accidente al coche de otra persona o, por ejemplo, al cercado de su vecino.

Colisión. Esta cobertura paga los daños de su auto que resultan de un accidente. Cuando usted compra la cobertura de colisión o choque, se le pide que elija el monto de su “deducible”, o sea, la cantidad que tendrá que pagar para reparar cualquier daño antes de que el seguro pague. Las cantidades deducibles comunes son \$250, \$500 y \$1,000, aunque usted podría elegir una cantidad mayor o menor. Cuanto mayor sea el deducible, menor será la prima (el costo del seguro).

A todo riesgo (“comprehensive”). Esta cobertura le reembolsa los costos si le roban el auto o si resulta dañado por algo ajeno a un accidente, como inundación o vandalismo. Al igual que la cobertura por colisión, la cobertura a todo riesgo se ofrece con deducible.

Automovilistas sin seguro y con seguro insuficiente (“uninsured and underinsured motorist”). Esta cobertura entra a funcionar cuando lo choca un conductor sin seguro, o con seguro insuficiente, o que huye después del choque.

Seguro de auto comercial. Las pólizas comerciales cubren las pérdidas sufridas en el curso de realizar su negocio. Tienen límites más altos de responsabilidad y pueden incluir cobertura para cuando sus empleados utilizan sus propios vehículos para asuntos de la empresa.

No todos los propietarios de pequeños negocios necesitan seguro de auto comercial. Tal vez sólo sea necesaria una póliza de automóvil personal, dependiendo del tipo de uso (por ejemplo, si conduce a citas de vez en cuando o entrega pizza diario); dependiendo de quién utiliza el coche (sólo usted, o los empleados o contratistas también) y dependiendo de otros factores. Pero los requisitos y las condiciones pueden variar según la compañía de seguros, según el estado e incluso entre los productos de la misma compañía.

Puesto que un solo accidente sin cobertura puede resultar en un fallo judicial contra usted con consecuencias financieras devastadoras, lo que más le conviene es que su agente de seguros sepa cómo y cuándo piensa usar su coche para negocios. De esta manera, el agente podrá asesorarlo. También averigüe sobre cobertura para sus empleados o contratistas independientes que manejan sus propios coches en el curso de actividades de su empresa.

¿Dónde puedo comprar seguro de auto?

Usted puede comprar seguro de auto a través de cualquiera de los siguientes negocios:

- Intermediarios independientes (“brokers”) que venden pólizas para más de una compañía de seguros;
- Agentes de la compañía de seguros que venden únicamente las pólizas de la empresa que los emplea;
- Compañías de seguro que venden directamente a los consumidores por teléfono o a través de internet; y
- Sitios web independientes que proporcionan cotizaciones de varias compañías de seguro. (Obtenga cotizaciones a través de internet buscando “auto insurance quotes”.) **Precaución: Los sitios web pueden no incluir todas las aseguradoras en sus comparaciones.**

Las primas de seguro de auto pueden variar significativamente según la fuente que utilice, así que vale la pena comparar precios.

¿Cómo se determina cuánto pagaré por el seguro de automóvil?

Cuando usted compra seguro, paga una “prima”; o sea, el precio de la póliza. El precio puede indicarse como una prima anual, semestral o mensual. Cuando compare pólizas, asegúrese de que está comparando primas del mismo período.

Las compañías de seguros de auto consideran muchos factores al calcular su prima. Entre otros:

Cobertura. Si compra varios tipos de cobertura, o cobertura por cantidades más altas, aumentará la prima.

Deducible. Cuanto más alto sea el deducible, menor será su prima.

Historial de manejo. Alguien con buen historial de manejo pagará primas más bajas por la misma cobertura que aquel que tiene un historial de accidentes o de infracciones de tránsito.

Tipo de coche. Usted pagará una prima más alta si, según las estadísticas, su coche es del tipo que tiene más probabilidades de ser robado, sufrir vandalismo o estar involucrado en un accidente, o si es más caro de reparar.

Edad y sexo. Excepto en estados que prohíben que se considere la edad y el sexo, las primas que pagan los conductores menores de 25 años son más altas que las que pagan por la misma cobertura las personas de mayor edad. (Esto ocurre porque, según las estadísticas, los menores de 25 tienen más probabilidades de sufrir un accidente.) Además, Los hombres suelen pagar tasas más elevadas que las mujeres.

Estado civil. En la mayoría de estados, el estar casado reduce sus primas.

Ser propietario de casa. Según un estudio de Consumer Federation of America, en varios, o casi en todos, los estados, ser dueño de su propia vivienda lo califica para primas más bajas que las que paga un inquilino. En algunos casos, podría ser significativa esta diferencia. (En California, ser o no dueño de su vivienda no puede afectar sus primas.)

Domicilio. Un habitante de la ciudad normalmente paga una prima más alta que alguien que vive en una zona rural y también podría pagar más que los habitantes de los suburbios. Vivir en un barrio con un alto índice de criminalidad también puede aumentar el costo del seguro.

Millas conducidas. En algunos estados (tal como California) y con algunas aseguradoras, las primas suben según la cantidad de millas conducidas (ya que cuanto más tiempo pasa en la carretera, mayor es la posibilidad de tener un accidente).

Puntaje de crédito. En todos los estados excepto California, Hawaii y Massachusetts, los conductores con mejor puntaje de crédito pagarán primas menores.

¿Qué impacto tiene mi puntaje de crédito en mi prima de seguro?

Para determinar primas, muchas compañías de seguro (excepto en California, Hawaii y Massachusetts) utilizan “puntajes de seguro” que se basan en información crediticia. Lo hacen porque algunos estudios han demostrado que existe una correlación entre el puntaje de crédito y el riesgo que representa el asegurado; cuanto más alto sea el puntaje, menor es la probabilidad de un accidente. (Los estudios no prueban que un bajo puntaje de crédito aumenta la posibilidad de un accidente.)

Seguro en base al uso

Muchas compañías de seguro grandes están ofreciendo la opción de que el conductor permita el monitoreo de su manejo a cambio de la posibilidad de pagar primas más bajas. Los programas de seguro en base al uso (conocidos en inglés como “usage-based” y a veces “pay as you drive” o “pay as you go”) requieren que conecte un dispositivo “telemático” en la computadora de su vehículo. El dispositivo recopila datos tales como con qué frecuencia frena duro, a qué velocidad conduce, cuántas millas recorre y las horas del día en que maneja (las horas muy tempranas de la mañana generalmente se consideran más riesgosas). Algunos de los dispositivos (normalmente los que también se utilizan como parte de un programa de asistencia en carretera) utilizan GPS y, por lo tanto, también monitorean por dónde conduce. Dependiendo de sus hábitos de manejo, usted podría calificar para una prima reducida. Se han planteado inquietudes sobre la posibilidad de que estos programas infrinjan la privacidad del asegurado.

No todas las empresas ofrecen programas de seguro basados en el uso, y si los tienen, no siempre están disponibles en todos los estados. Asimismo, los programas son distintos en cada compañía, por lo que debe pedir más detalles. Por ejemplo, pregunte cuánto tiempo permanece el dispositivo en el auto, qué es lo que se está rastreando, si la prima puede aumentar y si la empresa vende los datos a terceros.

En California, puede optar por elegir que la prima esté ligada a la cantidad de millas verificadas que conduce por año. Usted mismo tiene permitido reportarlas. La ley de California prohíbe que las aseguradoras requieran el uso de dispositivos de rastreo de conductores.

El puntaje de seguro basado en información crediticia se calcula con la información que contiene su informe de crédito, aunque no se considera su historial de trabajo o de ingresos ni ciertos otros datos personales. Un largo historial de crédito y cuentas abiertas que estén al día (sin retraso en los pagos y sin cuentas vencidas) son factores que aumentan su puntaje de seguro. Por otra parte, las cuentas morosas, un endeudamiento alto, un historial de crédito corto, y los pagos tardíos son todos factores que reducen su puntaje de seguro.

La ley Fair Credit Reporting Act (FCRA) le da el derecho a obtener un informe de crédito gratuito de cada una de las tres principales compañías de informes de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) cada 12 meses. Solicite su informe en AnnualCreditReport.com (www.annualcreditreport.com). Siga las instrucciones en el informe que indican cómo corregir cualquier error y pida que se retire información negativa demasiado antigua. Esto podría aumentar su puntaje de crédito y, por lo tanto, su puntaje de seguro y en definitiva reducir sus primas.

La FCRA también le otorga el derecho de obtener sin cargo algunos otros tipos de informe, los que se conocen como “especializados”, una vez por año o cuando se haya tomado alguna “acción adversa” contra usted. Las compañías de seguro utilizan estos informes especializados para determinar si le deben vender la cobertura y cuánto cobrarle. El informe sobre autos LexisNexis C.L.U.E. (https://personalreports.lexisnexis.com/fact_act_claims_bundle/landing.jsp) contiene un listado de la cobertura de seguro de auto que ha tenido anteriormente y de sus reclamaciones anteriores. El informe de Insurance Information Exchange (www.iix.com/reports_consumers.htm) contiene sus infracciones de tránsito y otros registros de vehículos. La corrección de los errores en estos informes puede ayudarle a obtener un seguro o pagar una prima más baja.

¿Cómo puedo reducir mis primas?

El objetivo cuando busca un seguro de auto es comprar cobertura adecuada sin gastos excesivos. Cuando se trata de ahorrar dinero, no anule la cobertura que necesita. En cambio, pruebe estas estrategias:

Compare. Obtenga al menos tres cotizaciones de precio por el mismo tipo de cobertura. Averigüe si el departamento de seguros de su estado proporciona información comparativa de precios.

Elija cuidadosamente su vehículo. Algunos coches son mucho menos caros para asegurar que otros. Para obtener información sobre el costo de asegurar vehículos específicos puede consultar con un asegurador o con el Insurance Institute for Highway Safety (www.iihs.org).

Aumente su deducible. Pero asegúrese de tener suficiente dinero en sus ahorros para poder pagar el deducible si presenta un reclamo.

Cancele su cobertura por colisión y a todo riesgo. Si conduce un coche viejo o en mal estado, considere eliminar la cobertura para repararlo o reemplazarlo. Tenga en cuenta que esto significa que tendrá que reparar o reemplazar su auto de su propio bolsillo.

Compre todos sus seguros en una sola empresa. Muchos aseguradores otorgan un descuento por pólizas múltiples a los clientes que aseguran más de un coche o que también aseguran su vivienda con la misma empresa.

Mejore su historial de crédito. Corrija los errores que perjudican su puntaje de crédito. Pague sus cuentas puntualmente y mantenga su deuda relativamente baja.

Maneje menos. Si maneja menos millas por año podría reducir su prima. Ahorrará gastos también de gasolina y mantenimiento.

Consulte con su compañía de seguros sobre otras maneras de reducir su prima.

¿Cómo selecciono una aseguradora?

Son muchos los factores que deben considerarse al comparar aseguradoras y el tipo de cobertura que ofrecen. La guía de Consumer Reports, “Car Insurance Buying Guide” (<https://www.consumerreports.org/cro/car-insurance/buying-guide/index.htm>), y el artículo de Nerdwallet, “How to Buy Car Insurance” (<https://www.nerdwallet.com/blog/insurance/how-to-buy-car-insurance/>), le ofrecen consejos sobre cómo encontrar la mejor póliza para usted.

Aunque el costo debe ser un factor, no elija una póliza de seguro de auto basándose sólo en el precio. Tiene igual de importancia que el asegurador sea financieramente estable y que tenga un excelente historial de servicio al cliente, incluso en el procesamiento de reclamaciones.

Para informarse sobre la salud financiera de cualquier compañía de seguros que esté considerando puede consultar con una agencia independiente de calificación como A.M. Best (www.ambest.com) y Standard & Poor’s (www.standardandpoors.com).

Póngase en contacto con el departamento de seguros de su estado para informarse sobre las estadísticas de quejas recibidas. También puede consultar con las encuestas de satisfacción del cliente en J.D. Power and Associates (www.jdpower.com).

¿Cómo puedo comprar una póliza?

Esté preparado para presentar una copia de su licencia de conducir y el registro de su auto y toda la demás información que solicite el asegurador.

Los californianos se benefician de fuertes leyes de seguro

La organización Consumer Federation of America (CFA), en su informe del 2013 titulado What Works (www.consumerfed.org/pdfs/whatworks-report_nov2013_hunter-feltner-heller.pdf), nombró a la industria de seguros de California como la más favorable para el consumidor en Estados Unidos. Ese mismo informe reveló que California es el único estado donde el costo promedio del seguro de auto ha disminuido desde 1989. Esto se debe en gran medida a la Proposición 103, aprobada en 1988, que requiere que las compañías de seguro justifiquen los aumentos de las tarifas y que el comisionado de seguro del estado los apruebe.

La Proposición 103 también cambió la forma en que las aseguradoras fijan sus tarifas. Deben basarse principalmente en el historial de manejo del cliente, en la cantidad de millas que maneja por año, y en el tiempo que lleva manejando, y no en el código postal del cliente u otros factores (puntaje de crédito, empleo, educación, etc.). También requiere que las empresas otorguen seguro a todo buen conductor que solicite una póliza (algunos estados permiten que las aseguradoras rechacen a los solicitantes si no cumplen sus requisitos sobre puntaje de crédito y domicilio) y que ofrezcan un descuento del 20 por ciento al buen conductor.

Los californianos de bajos ingresos, que de lo contrario no podrían pagar el seguro de auto, pueden obtener protección con el programa de bajo costo, Low Cost Automobile Insurance Program (<https://mylowcostauto.com/faq/spanish>). La cobertura cumple los requisitos del estado sobre límites mínimos de responsabilidad. Está a disposición de los conductores con buen historial de manejo mayores de 19 años, cuyos ingresos no superen los límites máximos, y que no conducen un coche caro. Según la ley de California, los agentes de seguro deben informarle a los clientes sobre el programa de bajo costo, Low Cost Automobile Insurance Program, si piden una póliza de seguro de auto “básica” o “mínima”.

En general se solicita, entre otros, la marca, el modelo y el año del auto, el número de identificación del vehículo (VIN, por sus siglas en inglés), las millas que marca el odómetro, su domicilio, los nombres de quienes van a conducir el vehículo, y la cantidad de millas que maneja por año. Conteste

las preguntas honestamente. El dar información falsa puede causar que el asegurador se niegue a pagar una reclamación.

Esté preparado para efectuar por lo menos el pago mínimo requerido para establecer la póliza. Antes de pagar la póliza, léala. Entienda lo que cubre y lo que excluye.

¿Cómo puedo presentar una reclamación?

Póngase en contacto con su compañía de seguros lo más pronto posible después de un accidente u otra pérdida (personal o de propiedad) que involucre a su vehículo. La información para comunicarse con su compañía de seguro se encuentra en la tarjeta llamada “prueba de seguro” (“proof of insurance”), en los documentos de su póliza y en internet.

Esté preparado para proporcionar información acerca de la pérdida, incluso los datos de contacto de todos los demás involucrados. Si hubo otro coche en el accidente, obtenga la información sobre el seguro del conductor o propietario del otro vehículo. Es importante que trate de recordar la mayor información posible sobre el incidente. Si lleva una cámara, tome fotos. Nunca admita culpa en el lugar del accidente.

Su compañía de seguros lo entrevistará sobre el incidente y, en muchos casos, inspeccionará los daños causados a su vehículo. Si la culpa es de usted, decidirá si la pérdida está cubierta por la póliza. Si es así, pagará las reclamaciones de usted y de los demás afectados, menos su deducible. Si la culpa es de otra persona, las pérdidas las cubre el seguro de esa persona (a menos que usted viva en un estado que requiere cobertura “sin culpa” o “no-fault”). El seguro del otro conductor puede disputar su reclamación. Si es así, probablemente también lo entrevistará a usted la otra compañía. Si las dos compañías de seguros no se ponen de acuerdo sobre quién fue el culpable, su reclamación puede ir a arbitraje. Si el otro conductor no tiene seguro, y usted tiene cobertura por conductor sin seguro, la compañía de seguros de usted cubrirá su reclamación.

Si su compañía de seguros le niega su reclamación o le paga una cantidad insatisfactoria para cubrir los daños y usted no está de acuerdo con su decisión, puede solicitar que se reconsidere su reclamación (presentar una apelación). Es importante que entienda el motivo por el cual le negaron su reclamación para poder formular un argumento efectivo en apoyo de su opinión que la decisión fue injustificada. Si la compañía de seguros aun así le niega su reclamación o no aumenta la cantidad de la liquidación, puede contratar a un abogado especialista en reclamaciones de seguros. (United Policyholders ofrece asesoramiento (<http://uphelp.org/library/resource/hiring-attorney-insurance-claim>).) También puede comunicarse con el departamento de seguros de su estado para solicitar asistencia (www.naic.org/state_web_map.htm).

¿Qué pasa si no consigo cobertura?

Si usted no tiene un buen historial de manejo, podría ser difícil encontrar una empresa que le ofrezca seguro. De ser así, usted podría obtener seguro a través de un programa estatal especial en el que las aseguradoras deben proporcionar cobertura a los conductores de alto riesgo que se les asignan. También podría obtener un seguro a través de una compañía que se especialice en la venta de pólizas no convencionales.

Si usted es un buen conductor pero no puede pagar las primas de un seguro de auto regular, podría calificar para un programa especial ofrecido por algunos estados, como California, que ofrecen cobertura con tarifas reducidas para residentes de bajos ingresos.

Conducir sin seguro podría resultar en una variedad de sanciones, incluso la suspensión de su licencia o el decomiso de su vehículo. Si su coche está financiado, su prestamista se lo puede embargar (quitárselo) si no está debidamente asegurado. Por lo tanto, si tiene dificultades por cualquier motivo para obtener cobertura, póngase en contacto con el departamento de seguros de su estado para que lo asesoren.

Asistencia e información

Visite el sitio web de National Association of Insurance Commissioners (www.naic.org/state_web_map.htm) para obtener los datos de contacto del departamento de seguros de su estado, o consulte la sección de información estatal en el directorio telefónico.

El departamento de vehículos motorizados de su estado puede proporcionarle la información que necesita. El sitio web del DMV de California ofrece enlaces a los sitios web de los otros estados (www.dmv.ca.gov/portal/dmv/detail/vehindustry/otherdmvs). También puede consultar la sección de información estatal en su directorio telefónico.

La organización sin fines de lucro Insurance Information Institute (www.iii.org/insurance-topics/auto-insurance) proporciona educación al consumidor sobre una amplia gama de temas relacionados al seguro.

United Policyholders (www.uphelp.org/) es una organización sin fines de lucro que educa y defiende al consumidor en cuestiones de seguro y ofrece consejos y orientación por internet.

Obtenga más información sobre el seguro de automóvil y otros tipos de seguro en www.insurance-education.org, el centro en internet de Consumer Action para la educación sobre seguro.

Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de materiales multilingües educativos, extensión comunitaria y defensa del consumidor, Consumer Action faculta al consumidor infrarepresentado en todo el país para que haga valer sus derechos y prospere económicamente.

Asesoramiento y asistencia para el consumidor:
Presente quejas de consumidor en <https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form> o 415-777-9635
(Se hablan chino, inglés y español).

El proyecto Insurance Education Project de Consumer Action proporciona materiales educativos a los consumidores y materiales de capacitación y planes de enseñanza a organizaciones comunitarias en todo el país. Visite nuestro sitio web en www.insurance-education.org.

