



Seguro para propietarios e inquilinos:

Lo que usted necesita saber antes y después de un desastre natural

Cerca de dos terceras partes de los habitantes de Estados Unidos viven en zonas donde existe un riesgo, de moderado a muy alto, de que ocurra una catástrofe natural. El seguro para su vivienda y pertenencias no le ayudará a *evitar* una catástrofe, pero sí para recuperarse. La información siguiente es útil para propietarios e inquilinos.

Cobertura estándar

Tanto el propietario como el inquilino debe tener seguro adecuado para la propiedad. El omitir ciertas coberturas, o tener coberturas limitadas que no lo protegen por completo, podría causarle pérdidas económicas que dificultarán su recuperación.

La cobertura estándar para propietarios y las pólizas de seguro para inquilinos por lo general cubren sus pertenencias y el costo de ser desplazado (facturas de hotel, etc.) a causa de haber sufrido daños severos. (La cobertura para condominios, "townhomes" y casas móviles también ofrece esta protección). El seguro de propietarios cubre también el edificio.

(Obtenga más información sobre el seguro para propietarios en <https://www.nerdwallet.com/blog/insurance/understanding-homeowners-insurance/>. Obtenga más

información sobre el seguro para inquilinos en <https://www.nerdwallet.com/blog/insurance/what-renters-insurance/>.)

En general, el límite de cobertura sobre pertenencias en pólizas de propietarios se calcula como un porcentaje del monto de cobertura de la vivienda. Por ejemplo, si el edificio está asegurado en \$400,000, la póliza podría pagar los daños a la propiedad personal hasta un máximo del 10 por ciento de esa cantidad, o sea, \$40,000.

Puesto que el seguro de inquilino no cubre la vivienda, el límite de cobertura por pertenencias personales debe cubrir el costo de reponerlas.

Los propietarios y los inquilinos pueden agregar (por un cargo adicional) cobertura que proteja los objetos de valor que normalmente no se cubren, como equipos electrónicos caros, alhajas, obras de arte, etcétera.



Un agente de seguros profesional, especialmente si está familiarizado con su cobertura actual, puede ayudarle a determinar la cobertura que necesita para mantenerse adecuadamente protegido y asistirlo para encontrar maneras de ahorrar dinero en las primas.

Cuando revise su póliza, tenga en cuenta los deducibles, o sea, el monto de la pérdida que tendrá que cubrir de su propio bolsillo. Si

La cobertura por el *costo de reposición* ("replacement cost") paga el monto que cuesta, en realidad, reemplazar sus pertenencias mientras que la cobertura por su *valor real en efectivo* ("actual cash value") sólo paga el costo depreciado del artículo en el momento de la pérdida. La cobertura por el costo de reposición es más costosa que la del valor real en efectivo, pero esa pequeña prima adicional vale la pena.

La cobertura estándar de vivienda para propietarios entra en acción después de sufrir una pérdida causada por una gran variedad de desastres, en general, tornados, incendios, vientos severos, granizo y rayos. Pero los riesgos cubiertos varían, por lo que será importante conocer las exclusiones (pérdidas no cubiertas) de su póliza en particular (<https://www.iii.org/article/which-disasters-are-covered-by-homeowners-insurance>).

Por lo general, una póliza estándar excluye daños causados por inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra o barro, y hundimientos. Y aunque, por ejemplo, su póliza cubra los daños causados por vientos, en el caso de daño por los vientos de un huracán, el deducible podría ser más alto y una inundación resultante podría no estar cubierta. La cobertura de seguros es compleja y es importante comprender lo que cubre en realidad, antes de que ocurra una pérdida. De esta forma evitará quedar sin cobertura, o sin la cobertura suficiente, y podrá suplementarla si fuera necesario.

disminuye el monto deducible, sus primas serán más altas; si lo aumenta bajarán. Usted, y no su agente de seguros, es quien determina la cantidad del deducible, aunque el agente puede explicarle cómo cambia la prima si aumenta o reduce el monto deducible. Realizar un chequeo de su seguro (https://www.consumer-action.org/spanish/articles/insurance_checkup_sp) cada año o en respuesta a cambios importantes es una buena forma de confirmar que su cobertura y deducibles son adecuados.

Límites en la cobertura por catástrofes

Las inundaciones están **excluidas** de las pólizas de seguro estándar para propietarios e inquilinos. El programa nacional de seguro para inundaciones, National Flood Insurance Program (NFIP), proporciona un seguro por inundación por separado (www.FloodSmart.gov o 888-379-9531). Algunos aseguradores privados ofrecen pólizas de exceso por inundación. Estos protegen contra daños causados por el agua que exceden la cobertura que proporciona el NFIP o alguna póliza privada. Para obtener más información sobre seguros contra inundaciones del Insurance Information Institute (III), consulte (<https://www.iii.org/article/facts-about-flood-insurance>). *Nota:* Los prestamistas de hipotecas normalmente requieren que las viviendas ubicadas en zonas de inundación tengan seguro. En otros casos, es opcional.

El daño causado por un terremoto también está **excluido** de las pólizas estándar de propietarios e inquilinos. La mayoría de las compañías de seguros ofrecen cobertura opcional por riesgos sísmicos en una póliza aparte o "anexo" a la de propietarios o inquilinos.

En California los propietarios también pueden adquirir cobertura a través de la entidad sin fines de lucro que ofrece seguros contra sismos, California Earthquake Authority (CEA) (www.earthquakeauthority.com). El costo varía considerablemente en base a ubicación, materiales de construcción, cimientos, altura y otros, y los deducibles son más altos (de cinco a 15 por ciento del límite de la póliza) que en las pólizas estándar de propietarios o inquilinos. Para obtener más información sobre seguros sísmicos consulte en Insurance Information Institute (<https://www.iii.org/article/earthquake-insurance-for-homeowners>).

Si vive en zonas de alto riesgo de sufrir algún tipo de desastre, hable con su compañía aseguradora sobre los riesgos y cómo protegerse.

Cuando ocurre una catástrofe

Comuníquese con su asegurador tan pronto como sea posible después del desastre. (Si no está seguro sobre qué compañía le proporciona el seguro de inundación, llame al 800-621-FEMA [3362] para averiguar.)

Confirme que su póliza cubra el daño. Averigüe el proceso de reclamos y la línea temporal, incluso cuándo el tasador se pondrá en contacto con usted o visitará la propiedad. Si en tres días o menos, el tasador no se comunica con usted, vuelva a llamar a la compañía de seguros.

Avisé a la compañía de seguros si necesita reubicarse y pregunte cómo recibirá el pago para gastos de alojamiento provisional, si forma parte de su póliza. (Tanto el Insurance Information Institute [<https://www.iii.org/article/settling-insurance-claims-after-a-disaster>] como la National Association of Insurance Commissioners [https://www.naic.org/documents/consumer_alert_wake_of_the_storm.htm] ofrecen un resumen del proceso de reclamos después de un desastre.)

Mientras tanto, tome medidas razonables para proteger su hogar contra daños adicionales, pero no haga ninguna reparación extensa o permanente. Tome fotos o video de sus pérdidas y prepare un inventario que incluya el valor aproximado de los daños a la propiedad.



Reúna los recibos de los artículos dañados, si es posible. (Lo ideal es mantener un inventario de su propiedad y guardarlo en la "nube informática" para tenerlo disponible si ocurre un desastre (<https://www.iii.org/article/how-create-home-inventory>). Existen muchas aplicaciones, sitios web y programas de software gratuitos para que pueda preparar un inventario de su propiedad. Pregunte a su aseguradora si tiene alguno, o busque la frase "home inventory" (o "inventario del hogar") en internet.

Se le aconseja cooperar con el tasador para llegar a un acuerdo sobre el alcance de los daños y sobre lo que se deberá reparar o reemplazar. Si no está de acuerdo con la oferta de evaluación de daños y liquidación, o si le niegan el reclamo, pídale a su compañía de seguros que cite la parte específica de su póliza en que basan su decisión.

Si aun así no está de acuerdo, puede contratar un "tasador público" ("public adjuster") a comisión para que le ayude a conseguir un acuerdo justo, pero los expertos aconsejan ejercer esta opción con precaución. El Insurance Information Institute ofrece más información sobre tasadores públicos (<https://www.iii.org/article/what-public-adjuster>).

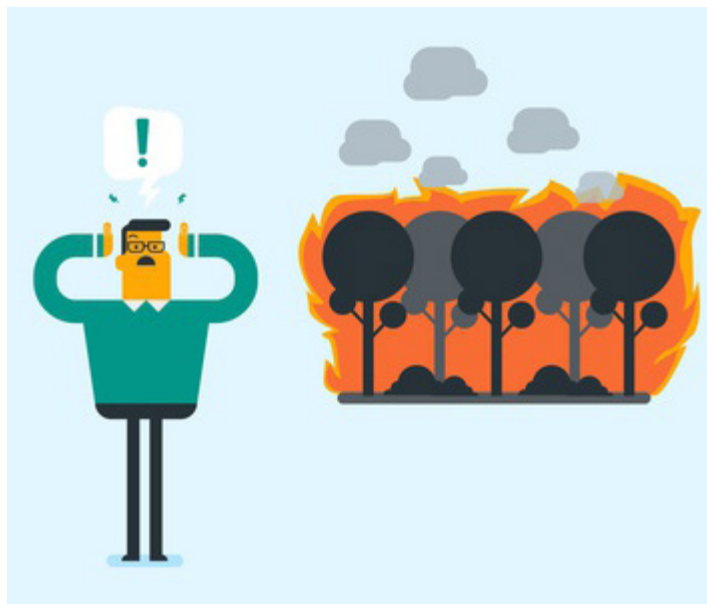
Aprenda a navegar el proceso de reclamos y resolución de disputas en la "biblioteca" en línea, Claim Guidance Library, de United Policyholders (<https://www.uphelp.org/>). Recuerde tomar notas detalladas y copias de todas las comunicaciones con su aseguradora.

Si no puede llegar a una resolución, o siente que su compañía de seguros está actuando de “mala fe”, presente una queja ante el comisionado de seguros de su estado (“state insurance commissioner”) (http://www.naic.org/state_web_map.htm).

También considere contratar a un abogado para que le informe sobre sus derechos y le aconseje sobre cómo proceder con su compañía de seguros, o para que el abogado asuma la lucha por un acuerdo justo. Los abogados son caros y no siempre son necesarios ni la mejor opción, así que busque más información antes de contratar abogado (<https://www.uphelp.org/library/resource/hiring-attorney-insurance-claim>).

Si su cobertura se queda corta

Si su seguro personal no fue suficiente para cubrir todas sus pérdidas, o si no tenía seguro, podría calificar para recibir ayuda de la agencia federal de manejo de emergencias, Federal Emergency Management Agency (FEMA) (<https://www.fema.gov>), o de otras fuentes. La asistencia de desastre de FEMA consiste, entre otros, de subvenciones para pagar gastos de alojamiento temporal; reparaciones de emergencia en la vivienda; pérdidas de propiedad personal no asegurada o con seguro insuficiente; y, si resultaron del desastre, gastos de carácter médico, dental, y servicios fúnebres. Para obtener más información, vea nuestra hoja informativa acompañante, **FEMA ofrece asistencia federal para propietarios e inquilinos en caso de desastre** (https://www.consumer-action.org/modules/articles/fema_assistance_sp).



Cuidado con las estafas

El fraude se desenfrena después de una catástrofe. Algunas de las estafas más recientes incluyen:

- Impostores que se hacen pasar por inspectores de FEMA y que cobran por sus servicios o roban la identidad de sus víctimas (<https://www.consumer.ftc.gov/blog/2018/02/fema-impersonators-and-identity-theft>);
- Contratistas sin escrúpulos, o falsos, que reciben pago por trabajo que no hacen. (<https://www.aarp.org/money/scams-fraud/info-08-2012/avoiding-post-disaster-scams.html>); y
- Estafas a través de llamadas telefónicas automáticas (“robocalls”) que exigen pago inmediato de primas de seguro por inundación (<https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2017/08/ftc-warns-hurricane-victims-about-flood-insurance-robocall-scam>).

Si sospecha de un fraude relacionado con una catástrofe natural, informe al National Center for Disaster Fraud (866-720-5721 o disaster@leo.gov). ■

Acerca de 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).

Acerca de esta guía

Esta guía fue creada por el Insurance Education Project de Consumer Action (www.insurance-education.org).

© Consumer Action 2018

Disaster Insurance (Spanish Version)