



El Departamento de Banca y Seguros de Nueva Jersey orienta cómo activar los reclamos del seguro por daños relacionados con la tormenta

A medida que inicia la temporada alta de tormentas tropicales y huracanes, el Departamento de Banca y Seguros ofrece la siguiente guía sobre cómo presentar un reclamo de seguro por daños relacionados con la tormenta.

Cómo presentar un reclamo de seguro de vivienda y/o propiedad comercial

Llame a su agente o compañía de seguros. Para reportar una pérdida llame a su agente o aseguradora inmediatamente. Asegúrese de tener a la mano su número de póliza y cualquier otra información que pueda ser relevante, y tenga papel y bolígrafo a la mano para registrar el número de reclamo, información de contacto del representante a quien presentó su reclamo y cualquier otra información importante sobre su caso.

Realice las reparaciones necesarias. En caso de que su propiedad haya sufrido daños, es importante hacer las reparaciones necesarias de forma temporal que proteja su vivienda de más daños y más pérdidas. Por ejemplo, ventanas que están afectadas deben cercarlas para protegerse de vandalismo y el clima. Asegúrate de guardar los recibos para presentarlos junto con su reclamo.

Trabaje con el tasador de reclamos. Su aseguradora le asignará un tasador de reclamos para inspeccionar los daños y determinar la cobertura. Debe cooperar con el tasador y mantener apuntes sobre las conversaciones relacionadas a su reclamo. La compañía de seguro debe proporcionarle una copia del cálculo de los daños y si usted lo solicite, la compañía le proporcionará el nombre de un contratista que hará el trabajo al precio evaluado. No es necesario que utilice al contratista recomendado por la compañía. Si la totalidad o parte de la pérdida no está cubierta, la compañía debe explicar el por qué se excluyó la cobertura de su póliza.

Los tasadores públicos. Los tasadores públicos, [certificados por el Departamento de Banca y Seguros](#), son profesionales que pueden ser contratados por los titulares de seguros para evaluar los daños a su propiedad y negociar sus reclamos de seguros. Son gratificados con el monto acordado que el propietario de la póliza de seguro recibe como producto del reclamo, generalmente es un porcentaje del monto total recibido. Las normas estatales requieren que los contratos de tasadores públicos especifiquen una lista de servicios que prestarán y la tarifa máxima que cobrará, "cuyas tarifas serán razonablemente relacionadas a los servicios prestados" y no ser exageradas. No es requerido que un individuo presente o resuelva reclamos por medio de una compañía de seguros. Consumidores que tengan preguntas sobre el proceso pueden comunicarse con el Departamento.

Documente los daños. Se recomienda a los afectados/propietarios de negocios, que antes de deshacerse de sus pertenencias tomar fotos de los daños a sus propiedad y guardar las pruebas hasta que la compañía de seguros las inspeccione o les informe que pueden ser eliminadas. Los afectados y propietarios de negocios deben preguntar a las aseguradoras los pasos a tomar, debido a que en muchos de los casos las

compañías exigirán que los daños a la propiedad estén físicamente disponibles para inspección y será necesario que no sea removida o destruida.

Resolviendo disputas. En caso de que usted y la compañía de seguros no lleguen a un acuerdo, primero intente resolver sus problemas con la compañía. A veces ayuda que su contratista hable directamente con el tasador de reclamos. Si no puede resolver la disputa con su compañía de seguros, usted puede llamar a **la línea directa para el consumidor del Departamento al 1-800-446-7467** (de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm EST), o visite la página del Departamento y haga clic en Consumer Assistance - Inquiries/Complaints, at www.dobi.nj.gov.

Aprenda sobre el seguro de vivienda

El seguro de propiedad protege a los dueños de viviendas de perjuicios causados a sus propiedad, tales como las estructuras que no están unidas a la vivienda como los garajes separados, las cercas, los almacenamiento separados, como también la propiedad personal, como los muebles. Las pólizas de seguro de viviendas excluyen los daños causados por agua como resultado a las inundaciones. La póliza de seguro de inquilinos también excluye la cobertura de daños causados por las inundaciones. Sólo el seguro contra inundaciones, le cubren de una inundación, la pérdida de vivienda y propiedad personal.

Aprenda sobre el seguro contra inundaciones

Los seguros contra inundaciones no están en la lista de la mayoría de las pólizas de seguros de viviendas, negocios, y tampoco están en las pólizas de los propietarios de condominios e inquilinos. Por lo regular, los seguros contra inundaciones sólo cubren su propiedad, negocios y residencia de una inundación. Pueden comprar un seguro contra inundaciones del [Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones \(NFIP, por sus siglas en inglés\)](#) o [de una aseguradora que ofrece seguro privado contra inundaciones](#). **Los consumidores deben saber que los seguros contra inundaciones no entran en vigor hasta después de los 30 días de haber comprado la póliza.** Se recomienda que si quiere comprar un seguro contra inundaciones para esta temporada contacte inmediatamente a un agente aprobado de seguros contra inundaciones y no esperar otra tormenta.

¿Su vehículo está dañado?

Los daños por inundación a un vehículo personal o comercial están cubiertos bajo la cobertura integral opcional de una póliza de automóvil (conocida como compensación o "a excepción de una colisión"). Si cuenta con una cobertura integral y quiere presentar un reclamo llame a su agente o compañía de seguro. Si tiene cobertura de responsabilidad, su compañía de seguros no cubrirá los daños a su vehículo causado por una inundación.

¿Preguntas sobre el proceso?

El Departamento de Banca y Seguros está listo para responder cualquier pregunta o consulta que pueda tener o para iniciar una queja formal a través de nuestro Centro de Consultas y Respuestas al Consumidor (CIRC). Comuníquese con **la línea directa para los consumidores del Departamento al 1-800-446-7467** (de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm EST), o visite www.state.nj.us/dobi/consumer.htm.