

# **Cuando un Desastre Golpea:**

**Que debe hacer el dueño de  
una casa asegurada después  
de una pérdida**

**Guia de Preguntas y Respuestas  
para clientes con Seguro**



## NOTICIA

**Esta guía para el consumidor debe ser solamente para propósitos educativos solamente. No es con el propósito de ser usada para una opinión, legal o cualquier otro, del Departamento de Seguros de Arkansas sobre la disponibilidad de cobertura bajo un contrato específico: tampoco es para endosar ningún producto, servicio, persona u organización mencionada en esta guía.**

## **Introduccion**

Si un tornado, inundacion, terremoto or cualquier otro desastre natural daña o destruye su propiedad, seguramente usted tendrá muchas preguntas y se enfrentará a muchas decisiones. Preocuparse por refugio, reparaciones de emergencia, y el costo de restaurar y reconstruir su casa no es tarea facil aun teniendo seguro, es dificil pensar claro al llenar un reclamo al seguro.

El Departamento de Seguros de Arkansas ha diseñado este manual las preguntas mas communes relacionadas a reclamos para la aseguranza despues de un desastre. Si despues de leer este manual tiene preguntas adicionales o problemas que no pueda resolver con su seguro or agente por favor contactenos.

**Arkansas Insurance Department**  
**Consumer Services Division**  
**1200 West Third Street**  
**Little Rock, AR 72201-1904**  
**Phone: (501) 371-2640; 1-800-852-5494**  
**Fax: (501) 371-2749**  
**Email: [insurance.consumers@arkansas.gov](mailto:insurance.consumers@arkansas.gov)**  
**Web site: [www.insurance.arkansas.gov](http://www.insurance.arkansas.gov)**

Investigadores del Servicio al Consumidor estan disponibles para contestar sus preguntas de la 8:00 a.m. a 4:30 p.m. de Lunes a Viernes.

En caso de un desastre mayor, agentes federales y estatales estableceran centros de asistencia para proveer ayuda a el publico. Informacion acerca de centros de asistencia y numeros gratuitos seran publicados in periodicos locales, radio, y television.

## ***Como Reporto un Reclamo?***

Su agente es el primer lazo entre usted y su compañía. Si su agente no está disponible o si su compañía de seguros no tiene representantes disponibles para la escena, por favor llame directamente y pregunte por el departamento de reclamos. El numero de la compañía esta en su póliza o puede obteneise a travez del Departamento de Seguros de Arkansas.

Es muy importante que entienda sus derechos, y responsabilidades. Si su póliza de seguro se pierde o destruye en el desastre o si usted esta confundido acerca de los beneficios o exclusiones, su agente o compañía estará disponible para explicarle que cobertura ha comprado usted.

## ***Que Debo Hacer si mi Compañia no Responde a mi Reclamo?***

Después que usted reporte su perdida, su compañía de seguros un representante para revisar la perdida en su propiedad. Y determinar cuanto se le pagará por su perdida. Si es necesario que evacue su hogar asegurese de reportar su direccion y numero de telefono donde se le pueda localizar. Si hay algun retraso no dude en llamar y averiguar quien fue asignado para su caso y como encontrarlo.

Arkansas cuenta con ciertas reglas y regulaciones que gobiernan los reclamos y practicas de su compañía de seguros. Por ejemplo se requiere que compañías de seguros seden por enterado de su reclamo en los primeros 15 dias laborales. Ellos deben de proveerle formas apropiadas de reclamo. Si su compañía no le responde en este periodo de tiempo o si ha experimentado retrasos en el proceso de su reclamo, el Departamento de Seguros pueden proveer asistencia.

## ***Que Informacion debo darle al Representante de la Compañia?***

Su póliza le requiere llenar un reporte de reclamo, en el debe enlistar todas las cosas destruidas, dañadas o perdidas. Si usted no tiene o no puede localizar el inventario de sus pertenencias, tome fotografias del contenido de cada habitacion de su casa y enlistelas y describa todas las cosas destruidas o dañadas. La lista debe incluir todos los muebles, electrodomesticos, fotografias o accesorios de cada habitacion, (equipo de pesca o campamento) herramienta y decoraciones de dias festivos y muebles de afuera de la casa.

Trate de recordar donde, cuando y cuanto pagó por cada cosa y cuanto costará reemplazarlo, también ayudaría si recordara la marca y modelo si lo sabe.

## ***Que Servicios puedo esperar de el representante de la compañía?***

El representante examinará todo los daños y preparará un estimado para la compañía. Usted puede pedir una copia de este reporte, y no dude en hacer preguntas si no entiende algo, o si necesita ayuda para llenar la forma de reclamo. El representante de la compañía estará para ayudarle a concluir su reclamo, aunque usted es el responsable de entregar su reclamo.

## ***Debo espera al permiso de la compañía para empezar a limpiar?***

Para proteger su propiedad de un daño mayor, usted puede hacer todas las reparaciones necesarias como cubrir ventanas o tapar agujeros en la pared o techo tan pronto sea posible aunque usted no haya visto a un representante de la compañía. Usted también puede mover sus propiedades personales a un lugar protegido y empezar a limpiar y secar cosas dañadas con el agua. De todas maneras usted no debe disponer de cosas que usted crea sean perdida total hasta que un representante de la compañía las haya examinado.

Tome fotografías para mostrar como se miraban los daños antes de empezar a limpiar y reparar, asegurese de guardar recibos de gastos de la limpieza. La mayoría de las pólizas cubren los gastos de limpieza de emergencia y reparaciones temporales.

## ***Puedo yo contratar a alguien para hacer reparaciones de emergencia***

Probablemente. La mayoría cubren los materiales y gastos razonables para la mayoría de reparaciones y para las reparaciones finales hechas a su propiedad. Usted puede preguntar a el representante si la compañía pagaría si usted hace reparaciones usted mismo. Asegurese de conservar todos los recibos. El costo de contratar a alguien será aplicado a el límite de su cobertura.

## ***Que debo hacer al escoger a un contratista para hacer reparaciones?***

Cuando escoja a un contratista, asegurese de hacer tratos solamente con individuos que tengan referencias y le puedan entregar un contrato firmado. Si no encuentra un contratista con reputación, contacte a el centro de desastre local, o al Buró de Necocios. Llame al Grupo de Contratistas del Estado de Arkansas, 501-372-4661.

Obtenga estimado escritos antes que empiezen las reparaciones y no firme ningun contrato hasta que el representante de la compañía haya determinado la cantidad de los daños y cuanto le pagará la compañía.

## ***Un contratista me dijo que puede hacer el trabajo mas rapido si firmo un cheque para él. Es esta una buena idea?***

No. Si el trabajo de reparacion es muy extenso, el contratista podria pedirle pagos parciales mientras el trabajo va progresando. Es muy raro que un contratista con buena reputacion le requiera pago entero al principio. El contratista debe especificar que los pagos sean hechos periodicamente hasta al finalizar el trabajo. Normalmente, se paga 1/3 del pago al principio, 1/3 a la mitad del trabajo y 1/3 al finalizar el trabajo. Si usted debe su casa su banco tambien debe ser especifico de como los fondos de seguro deben ser distribuidos. Si el nombre de su banco esta en el cheque, asegurese de que el dinero este disponible para reparaciones y no sea aplicado al principal.

## ***Que pasa si el contratista dice que los gastos de reparacion son mayores de lo que el representante ha permitido***

Si hubiera alguna discrepancia sobre el costo de reparacion o si el contratista encuentra daños ocultos que requieran costos adicionales usted debe contractor al representante y trate de resolver la diferencia. La forma mas rápida es reunir al contratista y al representante en su casa a la misma hora. Si todavia no puede resolver sus diferencias, contacte a los Servicios del Consumidor (CSD) del Departamento de Seguro de Arkansas.

## ***Mi Casa sufrio daños estructurales muy graves, I tengo miedo vivir en ella. El representante de la compañía dijo que este daño es reparable pero el contratista y yo estamos en desacuerdo.***

Obviamente, usted ni su familia deben ponerse en riesgo. Si su casa parece insegura para vivir reportelo a su compañía de seguros y resida en otro lugar. Si el representante esta de acuerdo con usted un ingeniero estructural sera contratado para inspeccionar su casa. Si aun asi usted y el contratista no estan de acuerdo con la determinacion de la compañía, usted deberá pagar de un acuerdo mutuo para pagar a un ingeniero estructural para inspeccionar su casa.

Si el ingeniero estructural determina que el daño reparable, la compañía esta obligada a pagar por la reparacion. Si el daño no es reparable, la compañía ajustará su reclamo de acuerdo a los limites de su cobertura.

## ***Donde puedo vivir mientras mi casa está siendo reparada?***

Si usted compra una póliza de seguros para su casa, usted estará asegurado para “Gastos Adicionales de Vivienda” Porejemplo si usted gasta \$1500 por mes en pagos de casa/, renta, gas, luz, comida y transportacion y ahora tiene que pagar \$2000 por mes por el desastre, la compañía de seguros le regresará a usted \$500. Asegurese de guardar sus recibos o facturas.

Usted debe preguntar a su representante si hay algunas restricciones, donde y cuanto tiempo puede estar viviendo en otro lugar y cuanto puede gastar para hotel. Si usted se refugia con un familiar o amigo lu compañía le pagara a él solamente si usted presenta un comprobante de pago. Gastos extras como facturas de utilidades mayores definitivamente seran consideradas. Usted puede reclamar por el gasto de guardar sus propiedades personales hasta que su casa esté lista para habitar.

## ***Cuanto pagará la compañía para los gastos de reparacion y reconstruction de mi casa?***

Si usted compro la póliza de costo de reemplazo, y si ha cumplido con los requisitos de la compañía, hay ddiferentes formas que la compañía pueda pagar los costos de reemplazo. La forma mas comun es que la compañía realice pagos

parciales mientras la propiedad esta sienda reparada. Una vez que la propiedad sea completamente reparada, la compañía pagará la diferencia de acuerdo a los limites de la póliza, esa cantidad se figurará entre lo cantidad ya paganda y el actual costo de reparacion.

Si usted elige no reparar la propiedad, usted puede hacer, un reclamo y pedir la cantidad en efectivo de acuerdo a la misma cantidad que costaria la reparacion de la propiedad. Entonces usted tiene seis meses desde la fecha del pago en efectivo para hacer un reemplazo en el costo de el reclamo. Los seis meses se aplican solamente cuando usted, no la compañía, elige hacer un reclamo en efectivo. Asegurese de leer cuidadosamente su poliza acerca de posibles restricciones para moverse a alguna ofra locación o reparacion/reconstruction en el sitio.

## ***Cubrira mi póliza los costos de y ordenanzas locales y estatales cuando repare o reconstruction de mi casa?***

Consulte con su agente para determinar si su póliza incluye un endorsamiento para pagar estos gastos. Si su póliza no cumple con este requisito, su poliza no podra cambiarse, por lo tanto no podrá cubrirse est gasto.

Si su póliza no cubre coñ estos costos, o si usted no compró una cobertura adicional, consulte con las agencias federales en su centro local de desastres y ver si usted es elegible para asistencia financiera.

## ***Que sucederá con el contenido de la casa y otras propiedades personales?***

Una vez mas, esto depende de la póliza que usted compró. La mayoría de las pólizas pagan el el valor en efectivo de las cosas que fueron destruidas al momento de ser destruidas. Por ejemplo, el precio actual de un sofa podria ser \$1000 dolares. Si la vidá de este sofá es de 20 años y si su sofá era solamente 10 años viejo, la compañía le pagaria \$500.

Si usted paga extra para el costo de reemplazo para sus propiedades, la compañía le pagará el costa actual de la propiedad. Cuando ya haya reemplazado sus cosas, y entregado sus facturas, la compañía le pagara la diferencia. Usando el ejemplo anterior la compañía le pagara \$500 por su sofa dañado. Despues que usted compre su nuevo sofa por \$1000, la compañía le reembolsará los \$500—la diferencia entre el valor actual y el costo de reemplazo. Algunas compañías tambien usan los servicios de reemplazo para obtener productos electrodomesticos.