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 guia para el consumidor debe ser solamente para propositos educacionales solamente. No es con el proposito de ser usada para una opinion, legal o cualquier otro, del Departmento de Seguros de Arkansas sobre la disponibilidad de cobertura bajo un contrato especifico: tampoco es para endorsar ningun producto, servicio, persona u organizacion mencionada en esta guia.

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
Web site: 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 compañia. Si su agente no está disponible o si su compañia de seguros no tiene representantes disponibles para la escena, por favor llame directamente y pregunte por el departamento de reclamos. El numero de la compañia 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 confudido acerca de los beneficios o exclusiones, su agente o compañia estará disponible para explicarle que cobertura ha comprado usted.

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

Despué que usted reporte su perdida, su compañia 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 numbero 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 compañia de seguros. Por ejemplo se require que compañias de seguros seden por enterado de su reclamo en los primeros 15 dias laborales. Ellos deben de proveerle formas apropiadas de reclamo. Si su compañia 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, tambien ayudaria si recordara la marca y modelo si lo sabe.

Que Servicios puedo esperar de el representante de la compañia?

El representante examinará todo los daños y preparará un estimado para la compañia. 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 compañia estará para ayudarle a concluir su reclamo, aunque usted es el responsable de entregar su reclamo.

Debo espera al permiso de la compañia 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 compañia. Usted tambien puede morer sus propiedades personales a un lugar protegido y empezar a limpiar y secar cosas dañadus con el agua. De todas maneras usted no debe disponer de cosas que usted crea sean perdida total hasta que un representante de la compañia las haya examinado.

Tome fotografias para mostrar como se miraban los daños antes de empezar a limpiar y reparar, asequrese de guardar recibos de gastos de la limpieza. La mayoria 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 mayoria cubren los materiales y gastos rasonables para la mayoria de reparaciones y para las reparaciones finales hechas a su propiedad. Usted puede preguntar a el representante si la compañia pagaria si usted hace reparaciones usted mismo. Aseguerese de conservar todos los recibos. El costo de contratar a alguien será aplicado a el limite 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 compañia haya determinado la cantidad de los daños y cuanto le pagará la compañia.

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 contratisita 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 tovadia 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 compánia 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 compañia 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 compañia, 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 compañia esta obligada a pagar por la reparacion. Si el daño no es reparable, la compañia 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" Porejemlo 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 compañia 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 compañia 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 guarder sus propiedades personales hasta que su casa esté lista para habitar.

Cuanto pagará la compañia 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 compañia, hay ddiferentes formas que la compañia pueda pagar los costos de reemplazo. La forma mas comun es que la compañia realize pagos

parciales mientras la propiedad esta sienda reparada. Una vez que la propiedad sea completamente reparada, la compañia 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 compañia, 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 reconstruccion de mi casa?

Consulte con su agente para determiner si su póliza incluye un endorsamiento para pagar estos gastos. Si su póliza no comple 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 agencies 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 mayoria 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 compañia le pagaria $500.

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

Cuando empieze a reemplazar sus cosas, asegurese de guardar todas sus facturas y se le aconseja entregar las facturas acumuladas a la compañia cada dos semanas en vez de entregarlus solamente una vez. Si usted elige no reemplazar sus cosas, usted puede hacer un reclamo y pedir la cantidad en efectivo de acuerdo a al mismo valor de sus cosas. Entonces usted tiene seis meses desde la fecha del pago para hacer un reemplazo en el costo del reclamo. Los seis meses se aplican solamente cuando usted, no la compañia elise hacer un reclamo en efectivo.

Esta mi compañia obligada a pagar mis muebles de antiguedad y joyeria costosa?

No necesariamente. La mayoria de las polizas especifican cierta cantidad en dolares en joyeria, y solamente paga el valor actual de la antiguedad (la cual podria o no ser igual al valor estimado) Usted podria comprar cobertura adicional para asegurar estas cosas completamente. Si no lo ha hecho estas pueden no estar cubiertas totalmente en su póliza regular.

Pude olvidar incluir algunas cosas en mi reclamo. Que debo hacer?

Si olvido enlistar algunas cosas cuando hizo su reclamo, contacte su compañia de seguros. A menos que la compañia haya pagado la cantidad entera de su cobertura, no es inusual para la compañia hacer pagos individuales. Pero es muy importante que usted haga su reclamo lo mas especifico posible y en un tiempo apropiado.

Los daños a mi casa costarán mucho mas de que la cobertura de la poliza. Que puedo hacer?

Averigue con las agencias federales en el centro de desastres locales para ver si usted es elegible para un prestamo con bajos intereses.

Cómo me pagará la compañia?

Su poliza se divide en cuatro partes-la casa, otras estructuras en su propiedad, sus propiedades personales o contenidos y costos de vivienda adicionales. El cheque para el pago de los contenidos de su casa serán escritos parausted. Pero, el cheque por la casa y otras estructuras se haran para la institucion bancaria si hubiera alguna deuda en su casa.

Muy probablemente usted recibirá un cheque inmediatamente despues del desastre para cubrir gastos adicionales de vivienda y ropa. Es muy importante que guarde todas las facturas de sus compras con este dinero pues al final esta cantidad se decucirá del cheque final.

Pagará mi poliza de Seguros por daños de inundacion en mi casa

Las póliza estandar de seguros no incluyen cobertura en inundacion, pero si usted tiene una póliza de seguros con el Programa Nacional de Seguros de Inundacion ellos podrian asignar a un ajustador para trabajar en su reclamo.

Si su casa no está cubierta para daños de inundacion, usted necesita con las agencias federales en el centro de desastres local para ver si usted puede ser elegible para asistencia federal incluyendo prestamos con bajos intereses.

Pagará mi poliza de seguros por los daños a mi casa por un terremoto?

Si usted compró una cobertura adicional para terremoto, su compañia asignará a un representante para evaluar los daños. Si usted no tiene cobertura para terremotos, usted necesita averiguar con agencias federales en el centro de desastres local para ver si usted es elegible para ayuda financiera.

Mi poliza de seguros de casa tiene un porcentaje(%) deducible para la cobertura para terremotos. Como trabaja esto?

Los contratos de seguro generalmente tienen establecido un deducible (por ejemplo $100) para reclamos de fuego y robo. El deducible para un terremoto es un porcentaje etablecido (por ejemplo 2%) de la cantidad de covertura bajo la poliza.

Si por ejemplo su poliza provee un coverage de $100,000 en la estructura principal, $50,000 en los contenidos y $10,000 en la cochera, y el deducible para un terremoto es 2%, entonces el deducible será de $2,000 en la estructura principal, $1,000 en los contenidos y $200 en la cochera.

Todos los contratos de seguros son diferentes usted debe pedirle a su agente de seguros revisar su poliza y entererse cual es el deducible para un terremoto.

No tengo seguro para un terremoto. Puede mi poliza de seguro pagar por los otros daños que ocurren despues de un terremoto?

Si usted no tiene seguro para un terremoto cualquier daño a la estructura que sea directamente atribuido a el temblor, el seguro no va a pagar. Comuniquese con su agente si tiene preguntas acerca de su cobertura.

Que pasa con los daños a mi automobile?

Su carro no esta cubierto en su poliza. Si usted tiene un seguro apropiado su compañia de seguros pagará por el reclamo de su carro. Consulte con su agente de seguros.

Que debo hacer si tengo algun problema?

(l) Contacte a su agente o compañia de seguros.

Si usted cree que su compañia le ha cancelado inapropiadamente cancelado su poliza o ha reusado pagar todo o parte de su reclamo, usted tiene derecho a preguntar y a quejarse. Algunas veces errores pasan y se solucionan cuando se aclaran. Una queja por escrito es la major opcion. Guarde una copia de esta carta. Si usted decide quejarse por telefono, mantenga un record escrito de:

- La fecha y hora de su llamada
- el nombre de la persona con la que habló
- que se habló durante la llamada

(2) Busque ayuda del Departamento de Seguros de Arkansas

ISi usted no recibe una respuesta rapido, cortez y satisfactoria, usted necesitará ayuda para resolver este problema.

El Departamento de Seguros del Estado provee informacion profesional servicios para quéjas a todos los residents de Arkansas.

Para usar estos servicios usted podria:

- **Llamar al 501-371-2640** si usted vive en Little Rock/Norte de Little Rock.

- **Llamar al 1-800-852-5494,** el numero gratuito si vive fuera de Little Rock/Norte de Little Rock o en cualquier lugar de Estados Unidos**.**

- **Visite al Departamento de Seguros**

  Consumer Services Division
  1200 West Third Street, Room 120
  Little Rock, Arkansas 72201-19004

- **Visite la red del Departamento y complete un queja en forma electronica.**

  www.insurance.arkansas.gov

El Departamento de Seguros de Arkansas va a:

☑ Investigar en forma detallada su queja

☑ Se asegurará que usted tenga un respuesta clara a sus preguntas

☑ Corregirá malentendidos

Pero el Departmento no puede:

Forzar una accion favorable a su queja si los hechos y la ley no lo apoyan.

Proveerá servicios legales que algunas veces se requieren para solucionar problemas complicados.

Si el CSD no puede resolver su problema, ellos le dirán porqué. Si la ley y los hechos estan de su lado, trataremos que sus derechos estan protegidos y de que su queja se resuelva en una manera satisfactoria. CSD no tiene autoridad para decider diferencias de opinion. Solamente las cortes pueden resolver esos casos. CSD no puede levanter cargos. Consulte a su local para servicios legales, asesoria y asistencia. Nosotors tenemos el programa de mediacion EAGLE; un programa de mediacion de voluntarios designado para asistir clientes de seguros y clientes con conflictos. Para mas informacion acerca de programa de Mediacion EAGLE, pro favor visite nuestro sitio en la red **www.insurance.arkansas.gov** y seleccione el "Progama de Mediacion EAGLE en nuesta página principal o contacte nuestra Division Legal al **(501) 371-2820**.

Nuestra Mission

La Principal mission del Departamento de del Estado es la proteccion al consumidor a travez de Regulaciones y prosecucion de fraudes.

ANTES Y DESPUES…TIPS PARA CLIMA SEVERO

DESPUES:

1. Localize todos los miembros de su familia y vea si hay alguien herido. Llame al 911 si necesita y ayuda mientras llega la ayuda.
2. Revise el area y esté alerta si hay peligros como vidrios y lineas de electricidad caidas.
3. Revise toda la area y tome fotografias si es posible.
4. Trate de no dejar la propiedad inatendida.
5. Proteja la propiedad de daños mayores. (Lleve un orden de fechas, y facturas de materials que compró para reparaciones).
6. Revise su póliza para familiarizarse de sus beneficiosy los procedimientos y procesos que necesitará seguir. Discuta con su agente cualquier parte de la póliza que no entienda.
7. Un ajustador será designado para su reclamo. Cuando él o ella venga a su propiedad asegurese de pedirle le muestren una identificacion. Usted no tiene que pagarle al ajustador. Su salario lo paga la compañia aseguradora.

ANTES QUE PASE (OTRA VEZ):

1. Mantenga su póliza en un lugar seguro.
2. Revise su póliza (por lo menos una vez al año para aseguarse de cobertura adecuada.
3. Prepare un inventario de todos los muebles de su casa. Mantenga fotos de cada cuarto que muestren los muebles y otras cosas de valor y equipo que tenga en casa. Mantenga estas foto lejos de casa. Delas a cuidar con un amigo.
4. Tenga un plan de accion en caso de clima severo.
5. Seleccione un refugio o locacion par ir con su familia.

6. Tenga un lista de numeros importantes de familia y amigos. Incluya los numeros telefonicos de su agente y compañia de seguros.

7. Tenga listo un kit Familiar para emergencias. Ponga todos los articulos en un contenedor para bajura que sea protable, este podria servirle para guardar agua si se necesita.

El kit de emergencia debe incluir lo siguiente:

Lampara de luz

Botellas de agua-suficiente para 3 galones para cada

miembro de la familia.

Abrelatas (no electrico)

Radio Portable

Extinguidor de fuego

Kit de primeros auxilios

Colchas

Lista de numberos telefonicos en casos de emergencia

Cerillos y encendedores

Impermiables

Camara fotografica desechable

Copias de su póliza de seguro en un carpeta.

Añada a el kit solamente cuando la emergencia empieze

Llene las botellas de agua

Baterias extras para todo el equipo

Medecina escencial que cada miembro de la familia

Pudiera necesitar incluidas las mascotas.

Comida enlatada (vegetales, fruta y carne)

For more information contact:

Arkansas
Insurance Department

Asa Hutchinson
Governor

Allen Kerr
Commissioner

Consumer Services Division
1200 W. Third Street, Little Rock, AR 72201
Phone: (501) 371-2640, (800) 852-5494
Fax: (501) 371-2749 fax
Website: www.insurance.arkansas.gov/csd.htm
Email: insurance.consumers@arkansas.gov

Rev. 01/15