



Preguntas frecuentes sobre reclamaciones por incendios

P: Mi póliza se destruyó en un incendio. ¿Dónde puedo obtener una nueva?

R: Puede comunicarse con la compañía o agente de seguros para recibir una copia. Si la aseguradora tiene un sitio web o una aplicación móvil, es posible que pueda acceder a su póliza y presentar una reclamación por ese medio.

P: ¿Con quién debo comunicarme para presentar una reclamación?

R: Puede comunicarse con la compañía o agente de seguros para presentar una reclamación. Si tiene una copia de su póliza, revise el procedimiento para la presentación de la reclamación. Por lo general, estas instrucciones se encuentran en el apartado *Duties After Loss (or Occurrence)* (Deberes posteriores a la pérdida [o al acontecimiento]) en la cláusula *Conditions* (Condiciones) de la póliza.

P: ¿Cómo funciona el proceso de reclamaciones?

R: Una vez presentada la reclamación, la compañía de seguros designará a un perito de seguros para evaluar el daño y determinar el pago. Le recomendamos a los propietarios que tomen nota y lleven un registro de las fechas de las conversaciones con sus agentes de seguros y peritos de seguros.

P: Si un incendio destruyó o dañó mi casa, ¿qué debo hacer antes y después de presentar una reclamación?

R: Los propietarios deben considerar los siguientes pasos antes y después de presentar una reclamación.

- Informe el daño a su compañía o agente de seguros (realice una reclamación).
- Si su casa o condominio no es habitable, pregunte si su póliza cubre el costo de una alternativa de vivienda temporal.
- Presente formularios de prueba de pérdida u otros formularios de reclamaciones si su compañía de seguros los solicita. Es posible que haya una fecha límite para presentar estos formularios a partir de la solicitud.
- Si corresponde, aparte y conserve de manera segura los artículos dañados para que el perito de seguros los revise o inspeccione luego.
- No comience a realizar reparaciones permanentes hasta que el perito de seguros haya inspeccionado el daño o la aseguradora le haya indicado que comience con tales reparaciones.
- Trabaje junto al perito de seguros y un contratista con licencia para calcular los costos de las reparaciones.
- Comience con las reparaciones luego de recibir los cheques correspondientes a la liquidación.

No entre a su inmueble hasta que le hayan indicado que el ingreso es seguro. Si no puede evaluar el daño, avise a la aseguradora y manténgase en contacto con esta hasta que pueda ingresar al inmueble con un perito de seguros.

P: ¿Cómo puedo obtener un pago adelantado?

R: Hable con el perito de seguros para saber qué pruebas se necesitan para que su compañía de seguros realice el pago. Pregunte si ese pago corresponde a una parte o a la liquidación final.

P: ¿Puedo recibir un reembolso por los gastos básicos y los suministros adicionales que tuve que pagar luego del incendio?

R: Conserve todos los recibos o un registro de sus gastos y converse con el perito de seguros sobre la lista de gastos básicos para que se pueda determinar cuáles se reembolsarán.

P: ¿Cuánto me dará la compañía de seguros por la pérdida de uso (gasto básico adicional)?

R: El monto máximo de esta cobertura estará detallado en la página de declaración de su póliza. El monto y la frecuencia de los pagos se determinarán en función de los términos específicos de su póliza y los procedimientos de la compañía de seguros. Hable con el perito de seguros o agente para saber cuánto dinero se distribuirá (monto de cada pago) y con qué frecuencia (un pago por el monto global, pagos mensuales, etc.). Es necesario que esta cobertura se administre a largo plazo, ya que es probable que el proceso de recuperación dure varios años.

P: En la póliza de mis propietarios se establece un límite de un millón de dólares para la cobertura A. Dado que mi casa sufrió una pérdida total, ¿recibiré un cheque por este monto?

R: El límite establecido en la página de declaración es el monto máximo disponible para cada cobertura, pero esto no significa que usted recibirá el monto máximo. Hable con el perito de seguros o agente para saber cuánto recibirá por cada cobertura y qué procedimientos o pasos necesita seguir para recibir estos pagos por reclamaciones. Por lo general, los pagos parciales se realizarán durante el proceso de reconstrucción de la vivienda y a medida que se reemplacen los bienes muebles.

P: El límite de mi cobertura A es de un millón de dólares, pero mi compañía de seguros dice que solo me dará \$300,000 para la reconstrucción. ¿Esto es legal?

R: Consulte con el perito o agente de seguros para conocer la tasación del inmueble y cómo se determinó el monto de liquidación. Pregunte si hubo alguna deducción, limitación o sanción aplicadas a su monto de liquidación.

P: ¿Qué cobertura se necesita para un automóvil incendiado?

R: En general, se necesita una cobertura contra todo riesgo o de daños distintos de la colisión (OTC) para cubrir los daños del vehículo si estos ocurrieron en un incendio. Comuníquese con su perito o agente de seguros para conversar sobre la cobertura específica o si tiene preguntas sobre la póliza.

P: Mi automóvil se destruyó y ya tenía un gravamen (por préstamo bancario). Mi compañía de seguros me envió un cheque pagadero a dos partes (el propietario y el banco). ¿Esto está permitido?

R: Si tiene un gravamen sobre el automóvil, es común que se emita un cheque pagadero a dos partes. Comuníquese con su banco o el representante de su banco para saber cómo debe usar/aplicar el cheque por reclamaciones. Es posible que aún tenga un saldo pendiente de pago en el préstamo automotor.

P: ¿Cómo busco la póliza de seguro de vida de un familiar fallecido?

R: Puede usar el localizador de pólizas de seguro de vida de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (*National Association of Insurance Commissioners*, NAIC) en <https://eapps.naic.org/life-policy-locator/#/welcome> para comenzar el proceso. Necesitará el número de Seguro Social, el nombre completo legal, la fecha de nacimiento, la fecha de defunción y otra información del fallecido. El servicio es gratuito. Si se encuentra una póliza y usted es el beneficiario, la compañía de seguro de anualidad o de seguro de vida se comunicará con usted directamente. Si no se encuentra ninguna póliza o usted no es el beneficiario, no se comunicarán con usted.

Comuníquese con la División de Seguros de Hawái
(*Hawaii Insurance Division*) si tiene alguna pregunta
o inquietud.

Teléfono: 808-586-2790

Correo electrónico: insurance@dcca.hawaii.gov

Sitio web: cca.hawaii.gov/ins

