

Seguro de vivienda

*Nancy L. Granovsky
Profesora y Especialista de Economía Familiar de Extensión
Sistema Universitario Texas A&M*

Las personas cuya propiedad resulta afectada por desastres naturales como huracanes, tornados e inundaciones tienen varias dudas sobre el seguro de vivienda.

Mi seguro de propiedad ¿cubre el daño causado por el agua?

Las pólizas de seguro de vivienda cubren por lo general los daños ocasionados por la lluvia que ingresa a través de una ventana o techo roto pero no aseguran los daños por inundaciones derivados de una oleada de una marea producida por un huracán o un río inundado. Los propietarios de viviendas deben confiar en la cobertura por inundaciones adquirida por separado a través del Programa Nacional de Seguro por Inundaciones (NFIP) de FEMA. Los Estados Unidos de América se encuentran divididos en zonas de riesgo bajo a moderado y de alto riesgo o peligro especial. En áreas de alto riesgo de inundaciones, los propietarios deben contar con seguro de inundaciones antes de obtener una hipoteca asegurada a nivel federal. Sin embargo, dado que el seguro de inundaciones importa costos extra y debe contratarse por separado, muchos propietarios de otras áreas no cuentan con este tipo costoso de cobertura.

El seguro nacional de inundaciones no cubre ganado, vehículos, motores, cultivos, arbustos ni caminos. El NFIP asegura edificios con sus contenidos. Esto comprende casi todo tipo de edificio con paredes y techo que se encuentre en su mayor parte por sobre el nivel de la tierra. Todas las pérdidas directas derivadas de inundaciones se encuentran cubiertas por esta póliza. La inundación se define como “derramamiento de agua en áreas normalmente secas por el flujo excesivo de aguas fluviales y mareas o el escurrimiento de aguas superficiales o flujo de lodo”. También se encuentran cubiertas las pérdidas ocasionadas por el desmoronamiento de tierra por exceso de agua.

¿Dónde puedo encontrar respuestas sobre el seguro?

Contáctese con el Departamento de Seguro de Texas (TDI). El TDI puede responder preguntas sobre distintos tipos de seguro, incluidos, el seguro de vivienda, del automotor, de salud, de vida, de propiedad comercial e indemnización por accidentes de trabajo. El TDI puede además:

- ◆ contactarse con su compañía de seguro
- ◆ contactarse con el departamento de seguro del estado correspondiente a su vivienda en su nombre si usted se encuentra en otro estado
- ◆ explicar el proceso de reclamos del seguro y
- ◆ ayudarlo con los problemas o quejas sobre una compañía de seguro, ajustador o agente

La línea de ayuda al consumidor del TDI (1-800-252-3439) atiende de 8.00 a 19.00 horas, horario central, los siete días de la semana. Su sitio Web, creado luego de ocurrido el Huracán Rita, funciona aún: <http://www.tdi.state.tx.us/consumer/rita.html>. Luego de un desastre, el TDI puede también establecer centros de asistencia móvil en la zona del desastre, como lo hizo luego del Huracán Rita.

¿Cómo obtengo ayuda del FEMA?

Luego de un desastre natural de importancia ciertos propietarios pueden resultar elegibles para recibir asistencia de la Agencia Federal de Administración de Emergencias (FEMA). Usted puede registrarse en la FEMA llamando al 1-800-621-FEMA (3362) o bien online en www.FEMA.gov/register.

¿Cómo comienzo el proceso de liquidación de reclamos de seguro luego de un desastre?

El Instituto de Información sobre Seguros le sugiere que contacte a su compañía de seguros de inmediato, realice reparaciones provisorias de ser necesario, guarde recibos de gastos en los que incurra mientras se reubica y se prepara para la visita del ajustador.

Contacte a su compañía de seguro inmediatamente. Las pólizas de seguro establecen un plazo para presentar reclamos; por lo tanto, contacte a su compañía de seguro tan pronto como sea posible. El Departamento de Seguro de Texas puede proporcionarle el número de teléfono de su compañía si no lo tiene. Cuando se comunique con su compañía de seguro, hágale las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Cuál es el plazo para presentar un reclamo?
- ◆ ¿Qué cubre mi póliza de seguro?
- ◆ La compañía ¿enviará a alguien para que determine el daño?
- ◆ ¿Debo conseguir presupuestos para la reparación de daño estructural? ¿Debo esperar a que la compañía envíe a alguien para determinar los daños primero o puedo adelantarme y comenzar el proceso?
- ◆ ¿A cuánto asciende mi deducible (el monto de la pérdida que usted acepta pagar cuando contrata una póliza de seguro)?
- ◆ ¿Cuánto lleva procesar mi reclamo?
- ◆ Si tengo que vivir en otro lugar temporalmente, ¿la póliza me reembolsa los gastos diarios?

Realice reparaciones provisorias: Si bien es un paso común para la mayoría de los propietarios en situaciones no catastróficas, asegúrese de preguntar a su compañía de seguro si hacer arreglos provisorios tendientes a proteger su propiedad contribuirá con el reclamo o, por el contrario, lo complicará. Por lo general, se espera que tome las medidas razonables para proteger sus bienes de otros daños. Acuérdesse de que todo pago de reparaciones provisorias es parte de la liquidación total del seguro, de modo tal que si paga demasiado para realizar los arreglos provisorios que requerirán una solución permanente en el futuro, habrá menos dinero disponible para realizar tales reparaciones permanentes. Tenga cuidado con los contratistas que piden grandes sumas iniciales de dinero para realizar el trabajo. Tenga cuidado también con los contratistas cuyas ofertas son muy bajas. *No deberían hacerse reparaciones permanentes de envergadura hasta que un ajustador de reclamos haya visitado su propiedad para determinar el daño.* Si realiza arreglos provisorios, guarde todos los recibos de lo que gasta de manera tal de poder presentarlos a la compañía de seguro para su reembolso. Asegúrese de tomar fotos *antes* de comenzar cualquier arreglo provisorio.

Mantenga los recibos si debe reubicarse. Si su vivienda ha sido dañada gravemente, es probable que necesite vivir en otro lugar mientras se realizan las reparaciones. Lleve registro de todos los gastos en los que incurra en este tiempo. Las políticas de seguro de vivienda cubren la “pérdida de uso” de su vivienda, siempre que sea dañada por un

“desastre asegurado”. Si su compañía de seguro le informa que no se le reembolsarán estos gastos diarios pero usted cree que la póliza cubre los gastos por “pérdida de uso”, contáctese con el Departamento de Seguro de Texas para solicitar ayuda para tratar su situación específica.

Prepárese para las visitas del ajustador justificando las pérdidas. Según la gravedad del daño ocasionado en su hogar, la compañía puede enviar a un ajustador a su domicilio o bien acercarle un formulario de reclamo, conocido como “prueba de pérdida”, para completar. Cuanta más información pueda brindar sobre sus pérdidas, más rápido se liquidará el reclamo. Sin embargo, en incidentes catastróficos en los que existen daños generalizados en el área, los pagos por reclamos pueden retrasarse por el mero volumen de reclamos que las compañías de seguro deben revisar y procesar.

Determine la mejor forma de justificar sus pérdidas. Puede preparar un inventario de los elementos dañados o destruidos en el hogar y proporcionar una copia al ajustador. De ser posible, recupere recibos que prueben el inventario. No descarte los elementos dañados hasta que el ajustador haya hecho su visita. Otra forma de probar la pérdida es mediante fotografías. Si se ha destruido la mayor parte de sus bienes y no tiene registros, tendrá el desafío de trabajar con su memoria. Las fotos pueden resultar de utilidad. Busque entre los miembros de su familia fotos de su vivienda o sus pertenencias.

Haga una lista de todo lo que desea que verifique el ajustador. Esto puede incluir daños estructurales (grietas en paredes, daños al piso,

cielo raso, techo, ventanas) a su vivienda, garaje, cuarto de herramientas, piscinas a nivel, etc.

Si su compañía de seguro le ha alentado a que aceptar ofertas de trabajos de reparación antes de las visitas del ajustador, asegúrese de obtener ofertas por escrito por parte de contratistas confiables, autorizados. Las ofertas deberían ser detalladas y particularizadas para acelerar el proceso de reclamos.

Guarde copias de todos los documentos y listas que provea a su compañía de seguro. Guarde copias de todo documento que le provea su compañía de seguro. Es buena idea llevar un cuaderno en el que se registren los nombres y números de teléfono de todo aquel con el que hable y las fechas y los detalles de todas las conversaciones. Es fácil olvidarse de los detalles en estos tiempos de estrés.

No se apure

Si bien los días y semanas siguientes a un desastre pueden resultar estresantes y es natural querer liquidar el reclamo rápidamente, por lo general es mejor no apurarse demasiado a la hora de hacerlo. Ciertos daños podrían no ser evidentes hasta después de un tiempo y es mejor esperar hasta que se haya descubierto todo el daño. Si no se encuentra satisfecho con la oferta de liquidación, converse nuevamente con su agente o ajustador. Verifique su póliza para conocer los pasos de liquidación descriptos.

Referencias

Departamento de Seguro de Texas
Instituto de Información sobre Seguros, “Settling Insurance Claims after a Disaster” (Liquidación de Reclamos de Seguro después de un Desastre)
<http://www.disasterinformation.org/disaster2/home>
Descargado el 28 de septiembre de 2005

Texas A&M AgriLife Extension Service

AgriLifeExtension.tamu.edu

Más publicaciones de Extensión están disponibles en *AgriLifeBookstore.org*

Los programas educativos de Texas A&M AgriLife Extension Service están disponibles para todas las personas, sin distinción de raza, color, sexo, discapacidad, religión, edad u origen nacional.

El Sistema Universitario Texas A&M, el Departamento de Agricultura de EE.UU. y las Cortes de Comisionados de Condado de Texas en Cooperación.