



## **DETERMINACIÓN DE LA COBERTURA - LIQUIDACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN**

A partir del 26 de Agosto del 2020

### **Cómo puedo obtener una oferta de liquidación? Quién me la brinda?**

El liquidador de seguros de la empresa o independiente calculará el monto de los daños que sufrieron su vivienda y sus bienes. Revisará su póliza y determinará qué deducibles pueden aplicarse y si hay algún límite en lo que se pagará. Una vez que se hayan hecho esos cálculos, se pondrán en contacto con usted y con su liquidador de seguros público o abogado (si tiene uno) y le informarán sus estimaciones y cálculos. También pueden comunicarse con su contratista acerca de sus estimaciones y cálculos.

### **Recibiré un pago único y cuando recibiré el dinero?**

El proceso de liquidación no es una sola transacción. Es probable que obtenga una serie de pagos por diferentes partes de su reclamación para ayudarle a comenzar el proceso de reconstrucción y reparación. Es probable que, en primer lugar, reciba un pago por sus gastos de subsistencia adicionales mencionados anteriormente. Luego comenzará a recibir pagos para reemplazar sus bienes personales, seguidos de pagos para las reparaciones y la construcción de su vivienda.

### **Por qué la aseguradora hizo el cheque pagadero a mi y a mi empresa hipotecaria?**

Si tiene una hipoteca sobre su vivienda, a su prestamista le interesa asegurarse de que la vivienda se reconstruya o que su préstamo se pague en su totalidad. Su prestamista hipotecario puede haberle exigido que lo agregue como asegurado adicional en su póliza de propietario de vivienda como condición para otorgar el préstamo. Si se nombra a su prestamista como «asegurado adicional» en la póliza, la aseguradora está legalmente obligada a incluirlo en el cheque que paga por las reparaciones más importantes. Tendrá que trabajar con su prestamista hipotecario para obtener el dinero de la reclamación enviado para reparaciones. Si tiene problemas para trabajar con su prestamista hipotecario, comuníquese con la Oficina del Comisionado de Regulación Financiera de Maryland en 500 N. Calvert Street, Suite 402, Baltimore, MD 21202, (888)-784-0136 o en [www.dllr.state.md.us/finance/](http://www.dllr.state.md.us/finance/). El gobierno federal también tiene un sitio web donde usted puede presentar una queja contra su banco o prestamista hipotecario si no está recibiendo la ayuda que necesita. El sitio web es: [www.usa.gov/complaints-lender](http://www.usa.gov/complaints-lender).

### **Cuanto tiempo se tardará en liquidar mi reclamación al seguro?**

Todo el mundo quiere que el proceso se haga lo más rápido posible para poder volver a una vida normal.

Si hay daños sustanciales relacionados con su vivienda y sus bienes, una reclamación al seguro no se cerrará con un solo pago. Es probable que haya varios pagos de reclamaciones para varias partes de su reclamación a medida que avanza el proceso de reconstrucción. La mayoría de la gente descubre que toma al menos de 18 a 24 meses reparar/reconstruir su vivienda y reemplazar sus pertenencias después de un desastre grave. Su reclamación al seguro permanecerá abierta hasta que la aseguradora haya realizado todos los pagos a los que tiene derecho en virtud de su póliza.

Tiene la libertad de ponerse en contacto con su aseguradora o con el liquidador de seguros para informarse sobre el estado de su reclamación en cualquier momento durante el proceso de reclamación.

### **Qué pasa si no estoy conforme con el monto de mi liquidación del seguro?**

- Su liquidación no será necesariamente la misma que la de su vecino. Sus coberturas, deducibles y límites de póliza pueden ser diferentes aun si los daños tienen el mismo aspecto.
- Si la aseguradora niega cualquier parte de la reclamación, es una buena idea pedir la denegación por escrito y guardar todos los documentos.
- Si usted no considera que la oferta es justa, puede llamar a la aseguradora. Prepárese para explicar por qué cree que la oferta es injusta. Si no está conforme con la respuesta, puede ponerse en contacto con la Administración de Seguros de Maryland para obtener ayuda o, según su póliza, buscar arbitraje o presentar una demanda.

### **Qué pasa si la aseguradora no está de acuerdo con la estimación de los daños realizada por el liquidador de seguros público o mi contratista?**

Las diferencias en las estimaciones de construcción son comunes. Lo ideal sería que usted y la aseguradora se pusieran de acuerdo sobre la «magnitud de la pérdida». Esta es una lista detallada de las cantidades de materiales de construcción, la mano de obra, las ganancias y los gastos generales, el cumplimiento del código de construcción, y cada uno de los elementos necesarios para reparar o reconstruir su vivienda.

Una vez que haya enviado toda la información que su aseguradora necesita, incluidas las estimaciones por escrito de los contratistas, el liquidador de seguros calculará el costo total.

Si no está de acuerdo con el monto de la reclamación que calculó el liquidador de seguros, hay diferentes maneras de resolver tal desacuerdo sin acudir al tribunal. Dos formas son la tasación y el arbitraje.

Tasación: Si no puede ponerse de acuerdo con su aseguradora sobre cuánto costará reconstruir su vivienda o reparar, o reemplazar, sus bienes, puede usar el proceso de tasación para resolver las diferencias. Esto no es lo mismo que una tasación que usted puede tener del valor de su vivienda.

El proceso de tasación comienza cuando dos tasadores comparan sus estimaciones. El proceso de tasación solo determina los costos, no si su póliza los cubre. No es un procedimiento judicial.

Si utiliza el proceso de tasación, tendrá que pagar algunos de los costos. Lo que deba pagar dependerá de la ley de Maryland.

Si su póliza tiene una cláusula de tasación, debe pasar por el proceso de tasación antes de poder demandar a su aseguradora.

Arbitraje: El arbitraje es un proceso legal, pero no es necesario que acuda al tribunal. En una audiencia de arbitraje, un tercero neutral (el árbitro) los escucha tanto a usted como a su aseguradora. Ambas partes acuerdan aceptar la decisión del árbitro. Por lo general, la decisión es vinculante, por lo que no puede acudir a un tribunal para apelar la decisión.

Algunas pólizas de seguro exigen arbitraje para resolver diferencias. Otras pólizas indican cómo funcionará el arbitraje si tanto usted como su aseguradora aceptan usarlo. Asegúrese de hablar con su aseguradora para averiguar cómo funciona el arbitraje y si usted es responsable de cualquiera de los costos.

### **Qué puedo hacer si mi reclamación fue denegada?**

Si cree que la aseguradora tenía que pagar su reclamación, puede usar el arbitraje o presentar una demanda para que la aseguradora revoque su decisión. Pero, antes de llevar a cabo cualquiera de ellos, comuníquese con la Administración de Seguros de Maryland.