

Seguro para Propietarios de Viviendas

Guía para el consumidor



Preparada por

Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
P.O. Box 1157
Richmond, Virginia 23218

(804) 371-9185

(877) 310-6560

Sitio de Internet:: <http://www.scc.virginia.gov/boi/>



“Esta Guía para el consumidor debe usarse para fines educativos solamente. No pretende ser una opinión, legal ni de otra índole, de la Comisión Estatal de Corporaciones sobre la disponibilidad de cobertura mediante una póliza o contrato específico de seguro, ni debe interpretarse como la promoción de ningún producto, servicio, persona ni organización mencionados en esta guía”.

2006

Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Box 1157
Richmond, VA 23218



Seguro para Propietarios de Viviendas

Guía para el consumidor

Preparada por

Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
www.scc.virginia.gov/division/boi/



COMMONWEALTH OF VIRGINIA

ALFRED W. (2004)
COMMISSIONER OF INSURANCE



P.O. BOX 1157
RICHMOND, VIRGINIA 23244
TELEPHONE: (804) 371-8741
TELEFAX: (804) 371-9266

STATE CORPORATION COMMISSION
BUREAU OF INSURANCE

La Oficina de Seguros de la Comisión Estatal de Corporaciones ha preparado esta Guía para el consumidor para ayudarlo a entender los seguros para propietarios de vivienda y obtener la cobertura que satisfaga mejor sus necesidades. Esta guía explica las coberturas básicas que se incluyen en las pólizas de seguros para propietarios de viviendas y los tipos que están disponibles. También se incluye información que le ayudará en su búsqueda de una póliza.

Si necesita más información sobre el seguro para propietarios de viviendas, llame o escriba a la Oficina de Seguros. Puede llamarnos en Richmond al (804) 371-9185 ó al número gratuito de la "línea directa" de la Comisión Estatal de Corporaciones al (877) 310-6560.

Espero que esta guía le sea útil y le invito a comunicarse con nosotros si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con los seguros para propietarios de viviendas.

Atentamente,

Scott A. White

Commissioner of Insurance

Índice

Sección	Página
1. Consejos que debe recordar al comprar una póliza.....	1
2. Por qué necesita un seguro para propietarios de viviendas.....	3
3. Coberturas básicas incluidas en las pólizas para propietarios de viviendas.....	4
4. Tipos de pólizas para propietarios de viviendas	9
5. Compra de la cantidad correcta de cobertura	14
6. Selección para comprar un seguro para propietarios de viviendas.....	21
7. Otros tipos de cobertura	22
8. Qué debe saber sobre el seguro obligatorio para bienes.....	26
9. Qué debe saber si tiene problemas para obtener una póliza	27
10. Qué puede hacer para proteger sus bienes.....	29
11. Qué debe hacer si tiene una pérdida	31
12. Otras pólizas de seguro que deben conocer los propietarios de viviendas.....	33
13. Preguntas frecuentes.....	34
14. ¿Qué hacer con las quejas sobre seguros?	38
15. Glosario.....	42
Formulario de quejas de la Oficina de Seguros.....	45
Hoja de cotizaciones.....	47



1.

Consejos que debe recordar al comprar una póliza

- **Conteste las preguntas de la solicitud** completa y honestamente.
- **No firme una solicitud en blanco.**
- **No le pague en efectivo al agente.** Haga un cheque a nombre de la compañía de seguros. Incluya el tipo de póliza que pagará (automóvil o propietarios de viviendas, etc.).
- **Si le niegan un seguro,** pida que le den la razón específica.
- **No compre sólo por el precio; tome en cuenta la cobertura y el servicio.** Seleccione una compañía y un agente que le inspiren confianza.
- **No olvide preguntar si existen descuentos** por los dispositivos de seguridad (alarmas contra robos, alarmas contra incendios, cerraduras de seguridad).
- **Recuerde utilizar la Hoja de Cotizaciones de Seguros** para ver qué compañía le ofrece el mejor precio.
- **Pregunte si la compañía ofrece descuento por casa nueva o por múltiples pólizas.**
- **Pregunte la diferencia de precio** entre una póliza de “cobertura de riesgo específico” y una de “todo riesgo”
- **Asegúrese de que los límites de la póliza de la vivienda sean por lo menos el 80% del costo de reposición de su casa.** Si no tiene una tasación reciente, pida a su agente que le ayude a obtener una.
- **¿Ofrece la compañía un respaldo antiinflacionario?** y ¿garantizarán la cobertura del costo de reposición para su vivienda?
- **Hable con su agente sobre si debe incluir sus artículos personales valiosos en una lista de bienes muebles.** ¿Ofrece la compañía cobertura por el costo de reposición total de sus pertenencias personales?



1. Consejos que debe recordar al comprar una póliza

- **Pregunte la diferencia de precio** entre los límites básicos de responsabilidad civil de \$100,000 y los límites más altos como \$300,000 ó \$500,000.
- La ley exige a las compañías que ofrezcan cobertura contra daños causados por agua y por desbordamiento de drenaje. **Si su propiedad está sujeta a derramamientos de agua de las alcantarillas o de los drenajes, asegúrese de obtener esta cobertura.** Posiblemente tenga que pagar algo adicional.
- La ley exige a las compañías que ofrezcan ordenanza de construcción o cobertura por ley. **Esto proporciona cobertura cuando un edificio dañado por un riesgo cubierto debe repararse o reconstruirse de una manera más costosa debido a que la construcción original no cumple con los códigos actuales de construcción.** Esta cobertura puede costarle algo adicional.
- **Su póliza para propietarios de viviendas tiene algunas disposiciones que podrían evitar que reciba el pago de una reclamación incluso si ha pagado la prima.** Si su casa o apartamento se queda vacante o desocupado, algunas partes de su cobertura podrían quedar automáticamente suspendidas.

Cuando planee unas vacaciones largas, o cuando se esté mudando a la casa o de la casa, o si su casa se queda vacante por cualquier razón, debe preguntar a su agente o a la compañía qué coberturas se suspenderán.

- **Pregunte a su agente si le cobrará cuotas adicionales además de su comisión.** Los agentes tienen permitido cobrar cuotas por servicios, tales como fotocopiado, envío de correspondencia y faxes, siempre y cuando el solicitante o el titular de la póliza autorice por escrito antes de que se rindan los servicios. En la oficina del agente, debe mantenerse una lista de las cuotas. Si cree que su agente le está cobrando demasiado, consulte a otros agentes para saber si ellos cobran cuotas adicionales.

2.

Por qué necesita un seguro para propietarios de viviendas

El seguro para propietarios de viviendas es algo en lo que la mayoría de las personas no piensa hasta que tiene que usarlo. Aunque sabemos que siempre hay incendios, robos y accidentes, tendemos a pensar: "La probabilidad es que nunca me pase a mí". Bueno, las probabilidades son que "podría" pasarle a usted. Comprar el seguro para propietarios de viviendas no evitará que ocurra un incendio, robo o algún otro tipo de pérdida, pero puede ayudarle a recuperarse de los efectos financieros de la pérdida que esté cubierta por su póliza. Una póliza para propietarios de viviendas también puede ayudar a protegerlo si alguien se lastima o se dañan los bienes de alguien debido a algo que usted haga o algo que le pertenezca.

Existen tipos diferentes de pólizas para propietarios de viviendas que están disponibles para ajustarse a su situación particular. Tanto si vive en una granja, un rancho o es propietario como si alquila una casa, condominio o una casa móvil, el seguro para propietarios de viviendas es una protección valiosa que no debe faltarle. Su casa es probablemente su inversión más grande e importante, una póliza de seguro le ayudará a proteger su inversión. También necesitará seguro para proteger a la entidad crediticia si ha pedido el dinero para comprar su casa.





3.

Coberturas básicas incluidas en las pólizas para propietarios de viviendas

La póliza de seguro para propietarios de viviendas es una póliza en paquete que combina más de un tipo de cobertura de seguro en una sola póliza. El costo de la póliza en paquete generalmente es más económico que comprar las coberturas por separado. Existen cuatro tipos de coberturas que componen la póliza para propietarios de viviendas:

- **la cobertura contra daños materiales** protege su casa o pertenencias si se dañan o destruyen por ciertas causas;
- **la cobertura de responsabilidad civil** pagará si usted causa que otra persona resulte lesionada o que los bienes de otra persona se dañen o destruyan;
- **la cobertura de pagos médicos** pagará el tratamiento médico para ciertas personas lesionadas en un accidente en su casa y ciertas situaciones lejos de su casa tanto si fueron por su culpa o no;
- **la cobertura de gastos de subsistencia adicionales** pagará para que usted se mude a un hotel o apartamento temporalmente y cubrirá ciertos otros gastos de subsistencia adicionales cuando no pueda vivir en su casa debido a daños que están cubiertos por su póliza.

A. Cobertura de daños materiales

Hace muchos años, la mayoría de la gente compraba el seguro que los protegía solamente si su vivienda se dañaba en un incendio. A través de los años, las compañías de seguros comenzaron a ofrecer protección contra daños o pérdidas por otras causas tales como tormentas de viento, granizo, vandalismo y robo. Este tipo de póliza de seguro para propietarios de viviendas se conoce como póliza de “cobertura de riesgo específico”. Cubre los daños a su vivienda sólo si la pérdida es causada por algo indicado específicamente en la póliza. Hay un segundo tipo de póliza de



seguro para propietarios de viviendas que cubren los daños o las pérdidas por todas las causas excepto las que se excluyen específicamente. Esta póliza integral se conoce como póliza de “todo riesgo”. Hoy día, la mayoría de las compañías de seguros de Virginia venden tanto las pólizas de seguro para propietarios de viviendas de “cobertura de riesgo específico” como de “todo riesgo”.

Es importante notar que incluso las pólizas de “todo riesgo” no cubren cada causa posible de pérdida. Ninguna póliza de seguro para propietarios de viviendas disponible en Virginia cubre hoy día los daños materiales debidos a todas las causas. Por ejemplo, ninguna póliza para propietarios de viviendas cubre los daños causados por accidentes nucleares ni guerra y, generalmente, las pólizas de estos seguros no cubren los daños causados por inundación.

B. Cobertura de responsabilidad civil

Bajo la sección de responsabilidad civil de su póliza para propietarios de viviendas su compañía de seguros pagará si otra persona resulta lastimada o si las pertenencias de otra persona se dañan por culpa de usted.

La cobertura de responsabilidad civil de una póliza para propietarios de viviendas no se limita a accidentes que ocurren en su casa. **Ofrece protección para usted y su familia en donde quiera que pueda ocurrir un accidente.** Por ejemplo, su seguro lo protegerá si:

- Su hijo lesiona a un compañero en la escuela.
- Usted le pega a una pelota de golf y rompe una ventana.
- El cartero se resbala y se cae en los escalones del frente de su casa.
- Un amigo suyo se resbala y cae por las escaleras en su casa.
- Si usted rompe accidentalmente una ventana en un restaurante.



3. Coberturas básicas incluidas en las pólizas para propietarios de viviendas

- Si su perro muerde a un vecino; sin embargo, la compañía de seguros podría excluir la cobertura si tiene un perro peligroso o feroz que ha atacado o mordido previamente a alguien.

Cuando usted o un familiar sean legalmente responsables por las lesiones de otras personas, la cobertura de responsabilidad civil bajo su póliza para propietarios de viviendas generalmente cubrirá los daños y pagará a un abogado para que lo defienda. Existen algunas excepciones. La cobertura de responsabilidad civil no lo protegerá si lo demandan por algo que usted haya hecho en el trabajo o algo que haya hecho intencionalmente para dañar a otra persona. Y no pagará por la responsabilidad civil que surja por el uso de un automóvil, la mayoría de los vehículos motorizados incluyendo las motonetas, cuando se use mientras está lejos de los bienes asegurados, o de un avión.

El límite básico de la cobertura de responsabilidad civil generalmente es de \$100,000 por incidente. Puede solicitar límites más altos los cuales están disponibles por un costo adicional.

C. La cobertura de pagos médicos

La cobertura de pagos médicos generalmente se encuentra en la sección de responsabilidad civil de la póliza para propietarios de viviendas. **A diferencia de la cobertura de responsabilidad civil, la cual ofrece protección solamente si usted tiene la culpa, la cobertura de pagos médicos paga si alguien se lastima en su casa, independientemente de quién tenga la culpa.** Como mínimo, esta parte de la póliza pagará por los gastos médicos razonables incurridos durante un año a partir de la fecha de la pérdida para una persona que resulte lesionada en un accidente en su casa. La cobertura no se aplica a usted ni a los miembros que vivan en la vivienda. Por ejemplo, si el niño de un vecino se quiebra un diente mientras juega en su casa, la parte de los pagos médicos de su póliza para propietarios de viviendas pagará el trabajo dental que sea necesario. La parte de los pagos médicos de su póliza para propietarios de viviendas también pagará si usted participa en la lesión de otra persona lejos de su casa en algunas circunstancias limitadas. Los límites de los pagos médicos generalmente son de \$1,000 por persona. Usted puede solicitar límites más altos.



D. Los gastos de subsistencia adicionales

Si se presenta la necesidad de que se mude a un hotel o apartamento temporalmente debido a daños causados por un riesgo específico cubierto por su póliza, la compañía de seguros pagará los gastos de subsistencia adicionales razonables y necesarios. Es importante observar que su compañía no pagará todos los gastos de subsistencia que tenga. Solamente pagará los gastos adicionales que sean por encima de los gastos normales y acostumbrados. La póliza típica pagará hasta el 20% del límite de la póliza de su vivienda por esos gastos. También debe observar que si se muda temporalmente con un amigo o pariente y no tiene gastos adicionales, la compañía de seguros no le pagará ningún gasto de subsistencia adicional.

E. Otras coberturas

La póliza para propietarios de viviendas ofrece cobertura para el contenido de su casa, otras estructuras que estén en su propiedad, y árboles y arbustos.

Otras estructuras en su propiedad – En esta parte de su póliza para propietarios de viviendas, su compañía de seguros paga si un garaje, un cobertizo para herramientas u otro edificio dentro de su propiedad, pero no pegada a su casa, se daña por un riesgo específico cubierto por su póliza. El límite usual de la póliza por daños a edificios externos es el 10% del límite de la póliza de su propiedad. Existe más cobertura disponible por una prima adicional. Esta cobertura posiblemente no esté incluida en ciertos tipos especiales de pólizas para propietarios de viviendas tales como las pólizas para arrendatarios.

Bienes muebles – La cantidad de protección de seguro por el contenido de su casa generalmente es el 50% del límite de la póliza de su vivienda. Su póliza para propietarios de viviendas también ofrece cobertura más limitada para los bienes muebles en caso de robo o



USDA



3. Coberturas básicas incluidas en las pólizas para propietarios de viviendas

daños que ocurran lejos de su casa, como cuando esté de vacaciones. Por ejemplo, su póliza posiblemente sólo pague \$1,000 ó el 10% de la cobertura total de sus bienes muebles si su pérdida sucede estando lejos de su casa.

La cobertura está limitada a cantidades muy pequeñas para ciertos tipos de bienes que son específicamente susceptibles a robos, tales como dinero en efectivo, joyas, pieles, manuscritos y colecciones de estampillas o monedas. Puede recibir un total de sólo \$1,500 por todas las pieles y las joyas robadas en un solo robo. Usualmente se aplica un límite de \$500 por todos los títulos, cuentas por cobrar, boletos de viaje y colecciones de estampillas. Típicamente sólo existe una cobertura de \$100 por todo el dinero, las monedas y los billetes independientemente de la cantidad real de la pérdida. **Pueden comprarse cantidades adicionales de seguro y debe pedirle información a su agente acerca de indicar estos artículos por separado y el costo.**

Árboles, arbustos y plantas – Esta parte de su póliza ofrece protección contra daños a las plantas de su propiedad. La cobertura para árboles, arbustos y plantas se ofrece sólo contra ciertos riesgos específicos. Por ejemplo, los daños a las plantas (follaje) causados por tormentas de viento o hielo generalmente no se cubren incluso si compra una póliza de “todo riesgo”. La cantidad total que la póliza pagará por los árboles, los arbustos y las plantas generalmente se limita al 5% del límite de la póliza de su propiedad con un máximo de \$500 por artículo.

Remoción de escombros – Esta parte de su póliza paga para remover los escombros de propiedades cubiertas si el daño que causó tales escombros está cubierto por su póliza. Su póliza también pagará para remover los árboles caídos **que causen daños a su propiedad cubierta.** Esta cobertura está incluida en el límite de su póliza. Si la pérdida excede el límite de su póliza, la póliza pagará un 5% adicional para la remoción de escombros



FEMA



4.

Tipos de pólizas para propietarios de viviendas

Virginia tiene un reglamento que proporciona normas mínimas de coberturas que deben incluirse en todas las pólizas. Aunque un número de compañías ofrecen básicamente las mismas coberturas, muchas venden una póliza que ofrece coberturas adicionales o más amplias.

Las pólizas tienen varios nombres dependiendo de la compañía de seguros que las vende.

Las pólizas estándar con frecuencia se conocen como:

HO-2 Formulario Amplio (cobertura de riesgo específico)

HO-3 Formulario Especial

HO-4 Seguro para Arrendatarios (Formulario Amplio de Contenido)

HO-5 Formulario Integral (HO-3 con HO-15,

Cobertura Especial de Bienes Muebles)

HO-6 Propietarios de Unidades de Condominio

MV – Formularios de Valor de Mercado o Viviendas Viejas (Formulario de Cobertura Modificada)

El tipo de póliza que elija debe depender de:

- El tipo de su vivienda.
- Cuánto está dispuesto o puede pagar;
- Cuánta cobertura cree que es necesaria para su situación.

Los tipos diferentes de pólizas para propietarios de viviendas varían de acuerdo con los tipos de bienes que están diseñados para cubrir y el número de “riesgos específicos” (causas de pérdida) que cubren. Como se menciona con anterioridad, las pólizas pueden ser del tipo de “cobertura de riesgo específico”, el tipo de “todo riesgo” o una combinación de los dos tipos.



4. Tipos de pólizas para propietarios de viviendas

La mayoría de las compañías compañías de seguros en Virginia venden los formularios de póliza para propietarios de vivienda con "cobertura de riesgo específico". La sección de daños a bienes de estas pólizas contiene una promesa para pagar las pérdidas a su casa o su contenido que sean causados por los riesgos específicos indicados en la póliza. Si sus bienes se dañan debido a un riesgo específico que no esté indicado en la póliza, su compañía de seguros no pagará esos daños. La póliza "de riesgo específico" cubre la mayoría pero no todas las causas de daños a la casa o las pertenencias de una persona. Si está considerando comprar este tipo de póliza, asegúrese de quedar satisfecho con la cobertura que le proveerán.

La mayoría de las compañías también venden pólizas para propietarios de viviendas que combinan las características de la póliza de "todo riesgo" y la póliza "de riesgo específico". Esta póliza se llama Formulario especial (HO-3). La sección de daños materiales de esta póliza ofrece cobertura de "todo riesgo" en el edificio y otras estructuras prometiendo pagar todas las pérdidas de su propiedad excepto cuando la pérdida sea causada por un riesgo que se excluya específicamente en la póliza. Ofrece cobertura de "riesgo específico" para el contenido de su casa. Los riesgos específicos generalmente son los que se indican en el Formulario amplio (HO-2).

La póliza de "todo riesgo" le ofrece mucha más protección de seguro y con frecuencia, la prima adicional por este tipo de póliza es relativamente pequeña. Cuando seleccione un seguro, pregunte por una cotización de la póliza de "todo riesgo" y por la póliza de "riesgo específico". Si la diferencia de precio no le parece mucha, podría comprar la póliza de "todo riesgo". Si lo hace, comprará mucha más cobertura de seguro.





Un resumen rápido de la cobertura bajo cada tipo de póliza

- A. El tipo HO-2 (formulario amplio) se llama póliza de riesgo específico y cubre los siguientes riesgos:
1. Incendios y rayos
 2. Remoción de bienes en peligro por cualquier riesgo asegurado
 3. Vientos fuertes
 4. Granizo
 5. Explosiones
 6. Disturbios y alborotos civiles
 7. Daños causados a sus bienes por un vehículo o avión
 8. Humo
 9. Vandalismo y actos dolosos o maliciosos
 10. Rotura de vidrio
 11. Robo
 12. Caída de objetos
 13. Daños por nieve, aguanieve o por el peso del hielo
 14. Colapso del edificio y de cualquier parte del mismo
 15. Daños, quebraduras, quemaduras o pandeaduras repentinos y accidentales debidos al sistema de calefacción por vapor o agua caliente al calentador de agua
 16. Descarga o desbordes accidentales de agua o vapor de sistemas de plomería o calefacción
 17. Congelación de tuberías, sistemas de calefacción o aire acondicionado y electrodomésticos
 18. Lesiones repentinas y accidentales debidas a corrientes eléctricas de generación artificial
 19. Cobertura limitada para árboles, arbustos o plantas
 20. Gastos subsistencia adicionales
 21. Protección personal de seguro de responsabilidad civil
 22. Cobertura de pagos médicos



4. Tipos de pólizas para propietarios de viviendas

B. El tipo HO-3 (formulario especial) ofrece la siguiente cobertura:

1. Generalmente cubre un edificio contra todos los riesgos excepto inundaciones; terremotos, negligencia, guerra, accidentes nucleares, daños causados por la congelación de un edificio desocupado, cumplimiento de una ordenanza, daños a cercas, patios, piscinas, etc., por congelación, descongelación o presión o el peso de hielo o agua, interrupción del servicio eléctrico u otro servicio público alejado del sitio de la propiedad asegurada, y los daños causados por vientos fuertes o granizo a estructuras elevadas o aéreas, cercas, muros de mar, invernaderos, muelles, etc.
2. Cubre los bienes muebles contra daños o pérdidas causados por los riesgos indicados en el Formulario HO-2.

Consulte su póliza para obtener una lista completa de los riesgos que se excluyen.

C. El tipo HO-4 (formulario para arrendatarios) ofrece la siguiente cobertura:

Asegura el contenido de su vivienda, sus pertenencias personales, los gastos de subsistencia adicionales, la cobertura de responsabilidad civil y los pagos médicos. Cubre todos los riesgos indicados en el Formulario HO-2.

D. El tipo HO-5 (formulario integral) cubre ambos, su propiedad y sus bienes muebles en contra de todos los riesgos excepto inundaciones, terremotos, guerra, negligencia, accidentes nucleares y otras cosas especificadas en su póliza. Consulte su póliza para obtener una lista completa de los riesgos que se excluyen.



FEMA



- E. El tipo HO-6 (propietarios de unidades de condominio) está disponible para los propietarios de condominios para asegurar sus bienes muebles y puede incluir cualquier adición o alteración que no esté asegurada por la asociación de condominio. Hay límites en la cobertura de modificaciones y adiciones. Debe hablar con su agente acerca de aumentar esta cobertura. La póliza cubre todos los riesgos indicados en el Formulario HO-2.

Para obtener protección completa, el propietario del condominio también deberá estar cubierto con una póliza que cubra la asociación de condominios. Generalmente la asociación compra la cobertura. La póliza de la asociación deberá cubrir la estructura básica y los bienes comunes así como la responsabilidad civil por lesiones en la propiedad común. Usted debe saber qué está cubierto bajo la póliza de la asociación para poder determinar si necesita protección adicional mediante la póliza HO-6. Por ejemplo, debe hablar sobre los beneficios de comprar cobertura adicional para evaluación de daños.

- F. El tipo MV (formulario de valor de mercado) está diseñado para cubrir las casas más viejas, generalmente construidas de tal manera que no es factible económicamente duplicarlas cuando se pierden. El tipo MV permite a los propietarios de casas más viejas tener límites más bajos de seguro, tal como el valor del mercado de la vivienda, en lugar del 80% del costo de reposición que se usa en las viviendas más nuevas. La póliza contempla devolver los bienes a una condición de servicio, con el uso de materiales de uso común, no necesariamente materiales del mismo tipo y calidad que los originales.

5.

Compra de la cantidad correcta de cobertura

El error más común que comete la gente que compra seguro para propietarios de viviendas es no comprar el suficiente seguro. Es muy fácil continuar comprando la misma cantidad de seguro año tras año incluso cuando el valor de su casa aumenta debido a la inflación y a las mejoras que usted realiza. Si no tiene cuidado, esto puede tener un impacto lamentable en lo que reciba de su compañía de seguros si su casa se daña, incluso si la pérdida es pequeña. Es importante revisar su seguro cada año para asegurarse de que tiene la cobertura adecuada. Cuando decida cuánto seguro necesita, también debe decidir si desea comprar una póliza de “todo riesgo” o una póliza de “riesgo específico”.

Algunos de los factores que debe tener en cuenta cuando compre el seguro para propietarios de viviendas se encuentran señalados en esta sección. También debe hablar con su agente de seguros sobre sus necesidades de seguro. Es el deber de esta persona ayudarlo a elegir el tipo y la cantidad correctos de seguro.





Coberturas típicas

Tipo de cobertura	Límite de la póliza
I. Cobertura de daños materiales	
a. Vivienda	\$100,000
b. Otros edificios separados (garaje, cobertizo para herramientas, etc.)	10% del límite de la póliza de la vivienda (\$10,000)
c. Bienes muebles en la propiedad	50% del límite de la póliza de la vivienda (\$50,000)
d. Bienes muebles fuera de la propiedad	10% del límite de la cobertura del contenido (\$5,000)
e. Gastos de subsistencia adicionales	20% del límite de la póliza de la vivienda (\$20,000)
II. Cobertura de responsabilidad civil	
a. Responsabilidad civil personal	\$100,000 por cada incidente
b. Pagos médicos	\$1,000 por persona

A. Selección de los límites de su póliza

El primer paso para determinar qué límites de póliza necesita es determinar cuánto le costaría la reposición de su casa. La mejor manera de hacer esto es tener a un tasador que evalúe cuánto costaría reconstruir su casa si quedara completamente destruida y documentar ese estimado por escrito. Sin embargo, las tasaciones pueden ser costosas, por lo que posiblemente quiera confiar en el consejo que le dé su agente de seguros. La mayoría de los agentes tienen tablas y procedimientos de cálculo del costo de reposición para ayudarlo a determinar qué cantidad de seguro necesita. Si no está seguro del costo de reposición de su casa, pida ayuda a su agente.

Después, haga un inventario de todo lo que usted y su familia tienen en su casa y los demás edificios que se encuentran en su propiedad. Debe incluir todo excepto los automóviles, los animales y los artículos que están asegurados mediante otras



5. Compra de la cantidad correcta de cobertura

pólizas. Una manera sencilla de hacer un inventario es con una cámara. Use una cámara con flash o de video para registrar visualmente sus pertenencias. Estas fotografías, la póliza de su seguro y todos los recibos que apoyen el valor de sus bienes asegurados deben almacenarse lejos de la casa, quizá en el trabajo o en una caja de seguridad en el banco. Este inventario ofrece un estimado del valor de sus pertenencias y también le ayudará si alguna vez tiene que cobrarlo al presentar una reclamación.

Necesita tener una idea de cuál es el valor de sus bienes antes de poder tomar una decisión bien fundamentada sobre cuánto seguro necesita. Así que tome en cuenta:

- Cuál es el valor de sus muebles y demás bienes muebles;
- Cuánto está dispuesto a pagar de su bolsillo por pérdidas pequeñas;
- Cuánto costará el seguro.

1. Qué debe considerar al elegir los límites de su póliza si es el propietario de su casa

Debe comprar la cantidad de seguro para su vivienda de por lo menos el 80% de su precio de reposición. El costo de reposición es la cantidad de dinero necesaria para reconstruir su casa comprando todos los materiales y la mano de obra a los precios actuales. El costo de reposición puede ser muy diferente del precio que usted pagó por su casa.

Si bien es cierto que la mayoría de los daños a la casa no causan la pérdida total, comprar menos cobertura total de seguro no cubrirá por completo las pérdidas pequeñas. La disposición del 80% del costo de reposición que contiene la mayoría de las pólizas para propietarios de viviendas de Virginia significa que **usted recibirá sólo un pago parcial incluso por las pérdidas pequeñas a menos que tenga cobertura al momento de la pérdida del 80% o más del costo de reposición de su casa.** Esta disposición de la póliza la usan las compañías de seguro para garantizar que los niveles de tasas sean justos y equitativos y para exhortar a los propietarios de viviendas a comprar la cantidad de seguro que necesite.



Si compra una cantidad inferior al 80% del costo de reposición de su vivienda, la compañía de seguros no estará obligada a pagar el costo total de una pérdida a su vivienda incluso si se trata de una pérdida pequeña. En este caso, sólo tendrá derecho a recibir lo que sea mayor de (1) el “valor real en efectivo” por la pérdida o (2) el valor prorrateado de la pérdida con base en la razón de la cantidad de seguro que usted compró en comparación con la cantidad de seguro que debió haber comprado. El “valor real en efectivo” es la cantidad que tomaría la reposición de sus bienes menos la deducción por la depreciación debido a la edad y el desgaste normal. Por ejemplo, si ocurre un incendio en la cocina y el límite de su póliza es por lo menos 80% del costo de reposición de su casa, la compañía de seguros pagará para llevar a cabo las reparaciones necesarias. Si el límite de la póliza es menor al 80% del costo de reposición, usted mismo tendrá que pagar una parte considerable de las reparaciones.

Incluso si compra la cantidad de seguro adecuado ahora, podría no ser suficiente en el futuro. La inflación y el aumento en los costos de construcción incrementan el costo de reposición de su casa cada año. **Necesitará revisar y probablemente aumentar el límite de la póliza de su casa con regularidad para estar seguro de tener suficiente seguro.**

Algunas compañías ofrecen refrendos que automáticamente aumentan los límites de la póliza del edificio y el contenido para mantenerse a la par con la inflación. Podría comunicarse con su agente o compañía para que le ayude a decidir si necesita alguna cobertura adicional.

2. Qué debe considerar al elegir el límite de la póliza para el contenido de su casa

Obtener cobertura completa en sus artículos personales también requiere un cuidado especial. **Generalmente es mejor obtener seguro adicional para sus pertenencias más valiosas indicándolas por separado cada una en la Anotación de Bienes Muebles Programada de su póliza para propietarios de viviendas.** Esto es especialmente importante para los artículos para los cuales la cobertura podría ser limitada tal como las pieles, joyas, manuscritos, colecciones de monedas o estampillas, títulos, dinero



5. Compra de la cantidad correcta de cobertura

y oro o plata. También es importante para los artículos que son especialmente valiosos tales como obras de arte, instrumentos musicales, antigüedades, equipo fotográfico o de estéreo, equipo de video, alfombras orientales, cubiertos, etc.

Indicar cada uno de estos artículos específicamente significa que la cobertura de sus pertenencias más valiosas estará excluida del límite de la póliza que corresponde a todos sus bienes muebles. También significa que la compañía de seguros tendrá una indicación de qué valor usted creyó que tenía cada artículo a la hora que se emitió la póliza. Este indicador de valor puede generalmente ayudarlo a obtener una cantidad más satisfactoria en el caso de una pérdida.

Sus pertenencias personales como quiera podrían no estar completamente aseguradas incluso al tener seguro adicional en la mayoría de sus artículos más valiosos. El contenido de su casa podría tener un valor de más del 50% de la cantidad de seguro que tiene en su vivienda. Si el contenido de su casa tiene un valor del 70% al 90% del valor de la casa en sí (los artículos indicados por separado deben excluirse), debe decírselo a su agente de seguros. Es posible enmendar su póliza para propietarios de vivienda para proporcionar cobertura adicional.

En la mayoría de los casos, la póliza usual para propietarios de vivienda no proporcionará cobertura por el costo de reposición de sus pertenencias personales que se dañen o destruyan por un riesgo cubierto. En lugar de eso, se le pagará sólo el "valor real en efectivo" independientemente de los límites de su póliza. Esto quiere decir que usted recibirá el costo de reposición menos la depreciación por la edad y el estado. A menos que sus bienes sean nuevos o pueda probar que subieron de precio con el tiempo, usted no podrá reemplazar los artículos con el pago de su reclamación. **Sin embargo, es posible comprar una póliza para propietarios de viviendas en Virginia que pagará el costo completo de reposición de sus pertenencias personales.** Esto quiere decir que no habrá deducción por la depreciación debido a la edad y el desgaste normal. Por ejemplo, un traje que haya comprado hace tres años por \$200 se destruye en un incendio. El mismo traje hoy podría costar \$250. Bajo algunas pólizas para propietarios de viviendas, la compañía de seguros calculará



cuánto se había depreciado el traje durante los tres años y restará esa cantidad a esos \$250 para llegar a la cantidad del pago de su reclamación. Esto quizá quiere decir que la oferta de pago será considerablemente menor que los \$200. Sin embargo, si compró una póliza que ofrece cobertura del costo completo de reposición el pago de su reclamación por el traje será de \$250.

Cuando compre o renueve su póliza de seguro para propietarios de vivienda, debe preguntar al agente si su compañía vende una póliza que provea cobertura del costo de reposición del contenido de su casa. El precio de este tipo de póliza será más alto, pero puede ser que decida que vale la pena.

B. Deducibles

La mayoría de las pólizas de seguros para propietarios de viviendas que se venden en Virginia tienen una cantidad de deducible de \$250. Esto quiere decir que usted acepta pagar \$250 de su bolsillo para reparar el daño a su casa o su contenido antes de tener el derecho a recibir el pago de su compañía de seguros de cada reclamación de daños materiales que haga. Este deducible no se aplica a las reclamaciones bajo las coberturas de responsabilidad civil o pagos médicos.

Puede considerar comprar una póliza para propietarios de viviendas con una cantidad más alta de deducible. Por ejemplo, están disponibles los deducibles de \$500 y \$1,000. Si elije un deducible más alto, la prima anual será menor. Las desventajas de un deducible más alto es que tendrá que pagar más de su bolsillo cada vez que presente una reclamación. Pregunte a su agente o compañía cuánto se reducirá la prima al incrementar el deducible.

Algunas pólizas para propietarios de viviendas contienen un deducible especial para las pérdidas por vientos o huracanes. Estos deducibles se aplican por separado de cualquier otro deducible





5. Compra de la cantidad correcta de cobertura

en la póliza para propietarios de viviendas. Algunas compañías automáticamente incluyen el deducible para vientos o huracanes, mientras que otras compañías ponen este deducible disponible como una opción para el titular de la póliza. Algunos deducibles por vientos o huracanes se escriben como una cantidad fija, tal como \$2,000, mientras que otros se aplican a la pérdida como un porcentaje de la cantidad de la cobertura de seguro de la vivienda. Por ejemplo, suponga que un huracán causa daños a su casa o a sus bienes muebles que llegan a \$5,000 y su vivienda está asegurada por \$200,000. Si su póliza tiene un deducible por huracán de 2%, su deducible sería de \$4,000, y la compañía pagaría \$1,000.

Si su compañía de seguros ha incrementado su deducible, debe decírselo y explicarle cómo funcionará el nuevo deducible. Si su compañía de seguros ha aumentado su deducible considerablemente, puede ser que deba considerar comprar una póliza por separado la cual, por una prima adicional, le permita tener un deducible más bajo. Su agente podría proporcionarle información acerca de este tipo de póliza con deducible de “de compromiso de readquisición”.





6.

Selección para comprar un seguro para propietarios de viviendas

Virginia tiene una ley de tasa competitiva. Esto quiere decir que distintas compañías cobrarán precios distintos por el seguro para propietarios de viviendas. Es más probable que obtenga un mejor precio si compara pólizas para propietarios de viviendas de varias compañías antes de comprar una. Si busca a la redonda comunicándose con varios agentes o compañías de seguros, encontrará una combinación de calidad y precio que se ajuste a sus necesidades particulares.

Si decide comprar un seguro para propietarios de viviendas, el primer paso para hacer una compra cuidadosa es conocer el valor de sus bienes. Después, debe llamar a varias compañías o agentes de seguros y pedirle a cada uno que le dé una cotización de cuánto sería la prima anual para asegurar su casa. Dígale a cada uno cuánto seguro desea y describa su casa y el contenido. **Mantenga un control de los precios que le den en la Hoja de Cotizaciones de Seguro para Propietarios de Viviendas que se incluye al final de esta guía.** La hoja de trabajo le dará una buena idea del tipo de información que necesita darle a la compañía.

La Oficina de Seguros publica una guía del consumidor diseñada específicamente para comparar primas de seguros para propietarios de viviendas de muestra en Virginia. Comuníquese con la Oficina de Seguros para obtener una copia de esta guía.

El precio es importante, pero no debe ser la única cosa que debe considerar cuando elija una compañía de seguros. Una vez que haya reducido la búsqueda a dos o tres compañías con la mejor gama de precios, debe tomar en cuenta lo siguiente de cada compañía:

- la reputación de estabilidad financiera;
- el servicio al titular de la póliza;
- las prácticas de las suscripciones de pólizas de seguros;
- las prácticas del manejo de reclamaciones.



7.

Otros tipos de cobertura

A. Pólizas para casas móviles

Aunque mucha de la información contenida en las secciones anteriores de este folleto es apropiada en general a los seguros para propietarios de casas móviles, la información contenida en esta sección corresponde específicamente a los seguros para propietarios de casas móviles. Hay algunas consideraciones especiales que debe conocer. Los propietarios de viviendas no tienen que preocuparse por los accidentes que puedan ocurrir mientras sus casas se están moviendo por la carretera y no tienen que preocuparse sobre ladrones robando la casa completa con todo su contenido. Aquí se encuentran algunas consideraciones especiales para las personas que comprarán seguro para propietarios de viviendas prefabricadas:

- Algunas compañías requieren que se les avise antes de mover su vivienda o toda la protección bajo la póliza podría quedar suspendida. **Además, la póliza típica para propietarios de casas móviles no cubre daños de choques a su casa móvil que ocurran en carretera.** Generalmente usted puede comprar cobertura contra choques con su compañía para cubrir cierto número de días mientras traslada su casa móvil. Si planea moverla, comuníquese con su agente o compañía de seguros para asegurarse de tener la cobertura de seguro que piensa que debe tener.
- **Cuando compra una casa móvil, pueden ofrecerle un seguro de garantía de pago del crédito en caso de fallecimiento y por razones médicas.** Estas coberturas están diseñadas para liquidar cualquier préstamo pendiente en una casa móvil si usted fallece o queda discapacitado. Muy frecuentemente esas coberturas son demasiado caras. La ley de Virginia dice que no lo pueden obligar a comprar seguro de garantía de pago de crédito. Debe considerar comprar otros tipos de



seguros de vida y médicos especialmente si es joven y está en buena salud.

Si es propietario de una casa móvil, debe considerar la mayor posibilidad que enfrenta en comparación con los propietarios de viviendas tradicionales. La construcción de una casa móvil hace que sea más probable que se dañe con vientos fuertes y la caída de árboles, y la proximidad a otras viviendas puede aumentar la probabilidad de que esté expuesta a incendios. La protección de seguro para las casas móviles podría ser más importante que para los propietarios de viviendas tradicionales.

B. Pólizas para granjas o ranchos

Si usted alquila una granja o es propietario de una, debe comprar una póliza para propietarios de granjas. Este tipo de póliza la venden la mayoría de las compañías de seguros de Virginia. Las pólizas para propietarios de granjas se parecen a las pólizas para propietarios de viviendas en muchas cosas. La información contenida en las primeras siete secciones de esta guía se aplican en general al seguro para propietarios de granjas. Además, debe estar atento a lo siguiente:

1. **La póliza usual para propietarios de granjas no ofrece cobertura del costo de reposición de su vivienda independientemente de los límites de póliza que haya comprado.** Puede comprar cobertura del costo de reposición para su granja, pero tiene que solicitarlo usted.
2. **Las cosechas, el ganado y el equipo agrícola generalmente tienen que asegurarse mediante pólizas separadas.** Consulte a su agente para asegurarse de que toda su operación de la granja está bien asegurada.





C. Seguro contra inundaciones

Las pólizas de seguro contra inundaciones emitidas en Virginia generalmente no ofrecen cobertura para daños en su casa y sus pertenencias debido a inundaciones, aguas superficiales u oleajes. Sin embargo, el seguro contra inundaciones está disponible a través del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP), así que asegúrese de comunicarse con su agente o compañía de seguros para comprar esta cobertura. Puede comunicarse directamente con el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones en:

National Flood Insurance Program

Post Office Box 6464
Rockville, Maryland 20849-6464
(888)379-9531
(800) 427-5593 TDD
www.floodsmart.gov

El programa NFIP ofrece cobertura para inundaciones directas y daños relacionados con inundaciones para propietarios de viviendas, arrendatarios y propietarios de negocios en comunidades que adoptan y aplican ordenanzas de control de áreas que quedan inundadas durante crecidas de un río para reducir las pérdidas futuras por inundación. Tenga en cuenta que en la mayoría de los casos existe un período de espera de 30 días antes de que entre en vigor la nueva póliza de seguro contra inundaciones.

El programa NFIP define inundación como una condición general y temporal de inundación parcial o total de dos o más acres de área de tierra normalmente seca o de dos o más propiedades (por lo menos una de las cuales es la propiedad del titular) con:

- Desbordamientos de aguas de marea o tierra adentro;
- Acumulación inusual y rápida de aguas superficiales y escurrimientos de cualquier fuente;
- Deslizamientos de fango o



- El colapso o el hundimiento de tierra a lo largo de la orilla de un lago o cuerpo de agua similar por erosión o socavado causado por olas o corrientes de agua que sobrepasan los niveles cíclicos anticipados que terminan causando una inundación según se define anteriormente.

Casi todas las pérdidas físicas directas por una “inundación” están cubiertas bajo el programa. Las pérdidas por filtración de agua, la devolución del drenaje o la presión hidrostática sólo se cubren cuando son causadas directamente por un estado general de inundación y sólo si compró una cantidad de seguro para su edificio de por lo menos 80% del costo de reposición.

La cobertura está disponible para cualquier dueño de propiedad, incluyendo asociaciones de condominios, granjas y constructores de edificios en proceso de construcción. La cobertura para el contenido también está disponible por una prima adicional. Los inquilinos de comunidades elegibles también pueden solicitar la cobertura bajo este programa para asegurar sus bienes muebles contra las pérdidas por inundación.

Si necesita información adicional sobre los tipos de bienes que no pueden asegurarse bajo el programa NFIP o los límites en las cantidades de seguros disponibles, debe comunicarse con su agente de seguros, su compañía de seguros o el programa NFIP.





8.

Qué debe saber sobre el seguro obligatorio para la propiedad

Si financió la compra de su casa, la compañía hipotecaria podría exigirle que obtenga seguro contra incendios para dicha propiedad. Si no compra seguro contra incendios, la hipotecaria podría "aplicar obligatoriamente" la cobertura, y usted tendrá que reembolsarle a la hipotecaria la prima pagada. A esto se le llama cobertura de seguro obligatorio para propietarios de viviendas, y generalmente sólo protege los intereses de la compañía hipotecaria, y podría no cubrir ninguno de sus bienes muebles.

Además, si financia la compra de algún bien mueble, tal como un electrodoméstico o muebles, es probable que el vendedor o la persona que extiende el crédito pueda exigirle que compre seguro o le ofrezca la oportunidad de comprar seguro para el artículo que financió. El vendedor podría preguntarle si desea comprar seguro de bienes a crédito para cubrir la pérdida de esos bienes. Aun cuando el vendedor pudiera exigir que usted compre el seguro, usted puede comprar la cobertura de seguro con el agente o la compañía que desee. Además, no debe comprar cobertura de seguro de bienes a crédito si duplica la cobertura de seguro de bienes que ya tiene porque la mayoría de las pólizas no permiten que las cobre dos veces. Consulte a su agente si no está seguro si ha comprado cobertura doble.

Recuerde, si compra seguro de bienes a crédito, tiene 10 días para cambiar de opinión y obtener el reembolso completo.

Además, sepa que si compra seguro de bienes a crédito a través de su compañía de tarjeta de crédito, su prima se basará en el saldo pendiente mensual, lo cual puede incluir cualquier cosa que se haya cargado a su tarjeta de crédito. Sin embargo, la cobertura de su seguro se aplica solamente a bienes muebles tangibles. Por lo tanto, usted puede estar pagando primas en artículos que no están cubiertos bajo su póliza tales como comidas, gasolina y entretenimiento.

9.

Qué debe saber si tiene problemas para obtener una póliza

Si una compañía le negó el seguro para propietarios de viviendas, pruebe con otras compañías. No suponga que todas las compañías se lo negarán. Así como las compañías tienen primas diferentes, también tienen diferentes requisitos de garantía. Siga probando con otras compañías.

Puede ser que no le sea posible comprar una de las pólizas usuales para propietarios de viviendas si su casa necesita reparación. Si no le es posible comprar una póliza en paquete para propietarios de viviendas debido a las reparaciones que se necesitan o por alguna otra razón, puede ser que pueda comprar dos pólizas separadas, una que contenga cobertura para su casa y sus bienes muebles y la otra con responsabilidad civil. Esto puede ser más caro que comprar una póliza para propietarios de vivienda, pero es mejor que no tener ninguna cobertura.

Si no le es posible obtener seguro para su casa mediante una compañía de seguros privada después de tratar las alternativas anteriores, está disponible una protección limitada de seguro a través de la Asociación de Seguros de Propiedades de Virginia.





9. Qué debe saber si tiene problemas para obtener una póliza

Asociación de Seguros de Propiedades de Virginia

Esta asociación ofrece cobertura de seguro de propiedad en contra de incendios, rayos, remoción, granizo, explosión, disturbios, humo, vandalismo y actos maliciosos. No se incluye la cobertura contra rotura de vidrios. También existe una póliza más amplia disponible para las propiedades que califiquen. Esta póliza ofrece cobertura para varias otras causas de pérdidas, incluyendo las roturas de vidrio. El seguro de responsabilidad civil y la cobertura contra robo también pueden comprarse pero nada más si la propiedad califica. Este programa debe ser el último recurso porque la prima generalmente es más alta y la cobertura con frecuencia es más limitada que las pólizas vendidas por compañías privadas.

Para obtener más información, comuníquese con cualquier agente de seguro. También puede comunicarse con:

Virginia Property Insurance Association

Post Office Box 6649

Richmond, Virginia 23230-6649

(804) 358-0416

(800) 899-7973





10.

Qué puede hacer para proteger su propiedad

- No mantenga trapos aceitosos ni acumulación de basura en su casa ni almacene mucha gasolina.
- No almacene artículos combustibles en el ático, el sótano ni en ningún lugar donde se acumule el calor.
- Compre un extinguidor de incendios y manténgalo a la mano.
- Instale detectores de humo y cerraduras de pasador y considere instalar un sistema aprobado de alarma contra incendios y robos.
- Practique simulacros de incendio en casa. Todos deben saber qué hacer en caso de incendio.
- Revise las lámparas, los cordones de las lámparas y los interruptores de luz para asegurarse de que no haya alambrado defectuoso.
- Enseñe a sus hijos que no deben jugar con cerillos.
- Si compra una estufa de madera, haga que la instale un profesional.
- Coloque calcomanías en las ventanas de las habitaciones de los niños o los ancianos para que puedan ser evacuados en caso de emergencia.
- Nunca fume en la cama.
- Mantenga un registro de los números de serie de sus pertenencias valiosas.
- Mantenga las aceras en buenas condiciones.
- Cuando esté lejos de su casa, pida a un vecino que revise su casa. Use un cronómetro para encender y apagar las luces, trabe las ventanas y las puertas, y considere avisar a la policía si estará lejos por un período prolongado.
- No esconda las llaves en un lugar especial fuera de su casa. Por lo general, los ladrones saben dónde buscar las llaves.



10. Qué puede hacer para proteger su propiedad

- Añada cerrojos a las ventanas y mirillas.
- Asegúrese de que el exterior de su casa esté bien iluminado.
- Prepare un inventario de sus bienes muebles antes de tener una pérdida. Siempre que sea posible, incluya la marca, el modelo y el número de serie de cada artículo. Si agente o compañía de seguros puede proporcionarle un folleto o un formulario que puede utilizar para registrar su inventario. También podría preparar un video de inventario de su casa y sus bienes muebles. Mantenga su inventario en un lugar seguro, tal como una caja de seguridad, en donde no pueda perderse ni dañarse.
- Si hace una adición a su casa, recuerde aumentar la cobertura de seguro.





11.

Qué debe hacer si tiene una pérdida

Cuando tenga una pérdida y desee presentar una reclamación, debe comunicarse con su agente o compañía de seguros de inmediato. Mientras más rápido presente su reclamación, más rápido recibirá el pago. La compañía de seguros de la cobertura para propietarios de viviendas podría requerir que el aviso de reclamación se haga por escrito. Se le darán instrucciones completas sobre cómo hacer las cosas.

Recuerde que su póliza de seguro establece límites de tiempo para realizar ciertas cosas. Si no llena con prontitud sus formularios de reclamación, o si no protege sus pertenencias contra mayores daños, o de alguna manera no coopera con su compañía de seguros, podría no recibir una compensación satisfactoria de su compañía.

Todas las pólizas para propietarios de viviendas de Virginia requieren que usted haga lo siguiente cuando ocurra una pérdida:

- Dé aviso inmediato de una posible reclamación a su agente o compañía de seguros. Si la pérdida es por un robo, notifique a la policía. Si perdió su chequera o sus tarjetas de crédito, notifique al banco o las compañías de las tarjetas de crédito.
- Proteja sus pertenencias contra más daños o pérdidas. Si hace reparaciones temporales de emergencia, mantenga un registro de lo que gaste. Esto puede incluir cosas como cubrir las ventanas rotas o cerrar el suministro de gas.
- Dé a su agente o compañía de seguros una lista de todas las pertenencias dañadas, destruidas o robadas.
- Muestre las pertenencias dañadas a su agente o compañía, si se lo piden.



11. Qué debe hacer si tiene una pérdida

Si cree que no es justa la cantidad de dinero ofrecida por su compañía de seguros para el pago de la pérdida, existen varios caminos alternativos para tomar que puede considerar.

- Puede solicitar que la pérdida sea evaluada por tasadores que no trabajen con la compañía de seguros o
- Puede contratar a un abogado para que represente sus intereses.





12.

Otras pólizas de seguro que deben conocer los propietarios de viviendas

Seguro de garantías hipotecarias

El seguro de garantías hipotecarias protege a la compañía hipotecaria cuando el propietario de vivienda no cumple con los pagos de la hipoteca. La compañía hipotecaria podría exigir que el propietario de vivienda compre un seguro de garantía hipotecaria a cambio del préstamo de dinero que es necesario para comprar la casa o el condominio. Cuando se compra este seguro, el propietario de vivienda paga la prima del seguro de garantía hipotecaria y la compañía hipotecaria queda protegida por dicha póliza.

Éste es un tipo diferente al seguro "hipotecario" que puede comprar un propietario de vivienda para pagar la hipoteca en caso de fallecimiento.

Seguro de título

Las pólizas de seguro de título cubren pérdidas si el título de un terreno no está libre de defectos que no se conocían cuando se escribió el seguro de título. El seguro de título protege al comprador si hubiera un defecto en el título, tal como un embargo contra la propiedad, que no se descubra al momento de la venta. Aunque es de rutina hacer una búsqueda de antecedentes del título de la propiedad transferida, es posible que la búsqueda no detecte un embargo o una reclamación sobre la propiedad.

Hay dos tipos de seguro de título. Un tipo asegura a la compañía hipotecaria. Prácticamente todas las compañías hipotecarias exigen un seguro de título antes de acordar prestar dinero para la compra de una casa o un condominio. El otro tipo protege al propietario. Ya que la compañía hipotecaria insiste en tener un seguro de título, por unos cuantos dólares más usted puede obtener una póliza de seguro de título para proteger su inversión.

La ley de Virginia le permite negociar su tasa de seguro de título, así que asegúrese de hablar con su agente de seguro de título o con la compañía de seguros de títulos sobre obtener la mejor tasa posible. Además, si va a refinanciar su hipoteca, asegúrese de preguntar si la compañía de seguros de títulos ofrece una tasa de descuento o de reemisión.



13.

Preguntas frecuentes

- 1. Mi póliza tiene un límite para otros edificios y estructuras, pero no tengo garaje ni cobertizo. ¿Estoy pagando por cobertura que no necesito?**

La póliza para propietarios de viviendas es una póliza empaquetada diseñada para cumplir con las necesidades de la mayoría de los propietarios de viviendas. Aunque podría proporcionar algo de cobertura que usted no necesita, es menos caro para la compañía emitir una póliza de esta manera que ajustarlas a las necesidades de cada titular. El resultado es una póliza que provee una cobertura más amplia a un precio menor.

- 2. Presenté una reclamación por daños a mi propiedad. Tengo cobertura por el costo de reposición, pero mi compañía de seguros sólo pagó parte del costo de las reparaciones. ¿Pueden hacer eso?**

La póliza para propietarios de viviendas ofrece cobertura del costo de reposición para los edificios cubiertos sin deducción por la depreciación. Generalmente la compañía de seguros hace un pago parcial inicial (de acuerdo con el valor real en efectivo del edificio). Una vez que el bien se repara o repone, la compañía de seguros pagará la diferencia, hasta el límite de la póliza, entre la cantidad ya pagada y el costo de la reparación de la porción dañada del edificio con una construcción similar. Es importante recordar que si elige reparar o reponer el edificio, debe notificar a la compañera aseguradora su intención durante los siguientes 6 meses a partir de la fecha del último pago del valor en efectivo. Además, su póliza requiere que usted haga reparaciones dentro de un plazo razonable, así que siempre colabore estrechamente con su compañía de seguros.

- 3. Recientemente presenté una reclamación por varios artículos que robaron de mi casa. La compañía de seguros indicó que no pagarán mi reclamación a menos que presente las facturas, los**



recibos o la documentación relacionada que pruebe que me pertenecían esos artículos y justifique el valor que estoy reclamado. ¿Tienen el derecho de no pagar a menos que les dé esa información?

Sí. La compañía de seguros tiene el derecho contractual de solicitar cualquier información que considere necesaria para confirmar la propiedad y el valor de los artículos reclamados. La responsabilidad final para probar la pérdida es suya.

4. ¿Existe un período de gracia para pagar tardíamente?

No. La compañía puede cancelar su póliza por falta de pago incluso si el pago llega un día tarde.

5. ¿Cuánto tiempo tiene la compañía para resolver mi reclamación?

La compañía debe proporcionar un acuse de recibo por su reclamación en menos de diez días hábiles. No existe un límite específico de tiempo en el cual la compañía tenga que resolver su reclamación ya que cada una es distinta y el tiempo para resolverlas puede variar. Sin embargo, la compañía debe avisarle cada cuarenta y cinco días después de la notificación de la reclamación las razones por las que es necesario más tiempo para la investigación.

6. Acabo de recibir un aviso de no renovación debido a dos reclamaciones que hice en los últimos dos años. ¿Por qué la compañía no renovó mi póliza cuando estas reclamaciones no fueron por mi culpa?

Las compañías de seguros elaboran directrices que les ayudan a determinar si continúa calificando usted para su póliza. Las directrices de las compañías pueden variar. Aunque las compañías se preocupan si la pérdida es a causa de una negligencia, también revisan y consideran el tamaño de las pérdidas y la frecuencia con la que ocurren.

7. ¿Puede una compañía de seguros negarse a emitirme una póliza o aumentar la prima si tengo mal crédito o si alguien en mi casa tiene mal crédito?

Sí, pero la compañía de seguros no puede *no renovar* su póliza *solamente* por un reporte de crédito. Si una compañía de seguros toma una medida negativa basada en parte o



13. Preguntas frecuentes

totalmente en su reporte de crédito, la compañía debe decirle las características principales que se usaron como base para tomar dicha medida o decirle que tiene el derecho a solicitar esta información. Además, si la compañía de seguros usa su reporte de crédito para calificar o garantizar su póliza, debe decirle al momento de la solicitud que tiene el derecho de solicitar que se actualice su reporte de crédito (no más de una vez durante el término de la póliza) y que tiene el derecho a cuestionar la precisión de la información de crédito. Ciertos factores no pueden utilizarse cuando se evalúa su información de crédito, tales como los ingresos, el género, la dirección, el código postal, grupo étnico, raza, color, religión, estado civil y nacionalidad. También otros factores están prohibidos, tales como la información mostrada en su reporte de crédito en condición de disputa, indagaciones de seguro, indagaciones iniciadas por otros que no sea el cliente y las cuentas que se indiquen como cuentas de la industria médica.

8. **Las primas de seguro las paga mi compañía hipotecaria. ¿Puedo buscar una mejor tasa y cambiar de compañías?**

Sí, tiene todos los derechos y privilegios de un cliente que paga las primas directamente a la compañía. Sin embargo, algunas compañías hipotecarias requieren aviso por anticipado del cambio de compañía de seguros. Consulte con el departamento de vigilancia de seguros de la compañía hipotecaria para conocer sus requisitos.

9. **¿Necesito cobertura adicional bajo mi póliza para propietarios de viviendas si tengo un negocio en mi casa?**

La cobertura de responsabilidad civil y de bienes muebles relacionados con un negocio con frecuencia está excluida bajo la póliza para propietarios de viviendas. Por lo tanto, debe comunicarse con su agente o compañía para determinar si está bien protegido. Puede ser que tenga que comprar cobertura adicional para proteger los bienes que usa en su negocio o para protegerse en contra de responsabilidad civil que podría surgir con las operaciones de su negocio.

10. **Pagaré mi póliza para propietarios de viviendas por los daños a mi casa causados por un terremoto?**

Generalmente, la póliza de seguro para propietarios de



viviendas no ofrece ningún tipo de cobertura en contra de los daños causados por un terremoto. Póngase en contacto con su agente si tiene preguntas relacionadas con este tipo de cobertura.

11. Cubrirá mi póliza para propietarios de vivienda los daños causados por moho?

Si el moho es *consecuencia* de otra pérdida que está cubierta bajo la póliza para propietarios de vivienda, el moho que resulte estará cubierto. Sin embargo, si el moho es la causa *directa* de la pérdida, estará excluido.

12. ¿Cubrirá mi póliza para propietarios de vivienda los daños causados por actos de terrorismo?

Sí, las exclusiones por terrorismo no se permiten bajo la póliza para propietarios de vivienda en Virginia. Sin embargo, el acto de terrorismo debe causar daños a su propiedad que de otra forma sería un riesgo cubierto.

13. ¿Cubre mi póliza para propietarios de viviendas a mi embarcación?

La mayoría de las pólizas para propietarios de viviendas ofrecen una pequeña cantidad de la cobertura de bienes para embarcaciones. La cantidad de cobertura puede variar, pero generalmente es de \$1,000. Si necesita cobertura adicional, debe pedirla a su agente o compañía de seguros. Ya que las embarcaciones son “bienes muebles”, las causas de la pérdida y las exclusiones correspondientes se aplican a los bienes muebles o al contenido. Es importante observar que las embarcaciones (excepto las canoas o los botes de remo) **NO** están cubiertas contra tormentas de viento o granizo **a menos** que los bienes estén dentro de un edificio completamente cerrado.

14. ¿Puedo comprar cobertura para robo de identidad bajo mi póliza para propietarios de vivienda?

Algunas compañías de seguro ofrecen esta cobertura. Consulte a su agente o compañía de seguros para ver si esta cobertura está disponible.



14.

¿Qué hacer con las quejas sobre el seguro?

A. Conozca sus derechos

Si una compañía de seguros se niega a emitirle una póliza de seguros para propietarios de viviendas o se la cancela o no renueva su póliza, la ley de Virginia requiere que la compañía le diga las razones. Si se le niega el seguro, solicite que se le den las razones. Si se le niega el seguro por alguna información incorrecta, la compañía tiene que permitirle copiar el expediente relacionado con usted y corregir la información incorrecta que pueda contener dicho expediente.

Sin embargo, no puede negársele el seguro solamente por su edad, sexo, residencia, raza, color, credo, origen nacional, ascendencia, estado civil u ocupación legal, incluyendo el servicio militar. Tampoco puede negársele el seguro por:

- **el solo hecho de su edad o ubicación de su casa;**
- **el solo hecho de las pérdidas del propietario anterior;**
- **que otra compañía le haya negado el seguro o**
- **que usted haya comprado el seguro a través de la Asociación de Seguros de Propiedades de Virginia.**

Con excepción de las razones indicadas anteriormente, una compañía de seguros puede cancelar una nueva póliza de seguro dentro de los primeros 90 días de emitida por cualquier razón. También debe saber que la ley de Virginia impide que una compañía de seguros cancele su póliza para propietarios de viviendas a las que estén ocupadas por el propietario, después de los primeros 90 días excepto por razones específicas. Esta ley de cancelación se aplica a su póliza para propietarios de viviendas solamente si usted es el propietario de su propia casa; no se aplica a las pólizas de arrendatarios. Las razones específicas por las que se puede cancelar su póliza de propietario de su propia casa después de los primeros 90 días son:

- **no pagar la prima de la póliza en la fecha de pago;**



- **la condena por un delito que surja por actos que aumenten el riesgo contra el asegurado;**
- **el descubrimiento de un fraude o algo falso en los materiales;**
- **los actos con premeditación o irresponsables o las omisiones que aumentan el riesgo contra el asegurado según se determine por una inspección física de la propiedad del asegurado o**
- **los cambios físicos en los bienes que causen que no se puedan asegurar según se determine con una inspección física de los bienes del asegurado.**

Una compañía tiene permitido no renovar su póliza para propietarios de viviendas al final del término por cualquier razón si se le da un aviso por escrito con 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento de su póliza.

Sin embargo, la compañía no puede negarse a renovar su póliza solamente debido a su edad, sexo, residencia, raza, color, credo, origen nacional, ascendencia, estado civil u ocupación legal, incluyendo el servicio militar. La compañía tampoco puede no renovar su póliza solamente debido a alguna reclamación hecha por algo que ocurrió por causas naturales, debido a una indagación que haya hecho usted acerca de su cobertura o las disposiciones de su póliza, debido a información de crédito o debido a reclamaciones hechas con más de cinco años de anterioridad.

Una compañía que tenga la intención de no renovar su póliza para propietarios de viviendas debe darle un aviso por escrito indicando la fecha y la razón de la cancelación. El aviso también debe decirle que usted tiene el derecho de apelar ante el Comisionado de Seguros y que podría ser elegible para obtener seguro a través de la Asociación de Seguros de Propiedades de Virginia.

Las leyes de cancelación y no renovación no se aplican a los seguros de arrendatarios. Consulte su póliza de arrendatario para encontrar las disposiciones correspondientes de cancelación o llame a su agente o compañía de seguros si tiene alguna pregunta.

Como titular de la póliza, usted tiene el derecho de cobrar los beneficios prometidos en caso de que ocurra una pérdida. Si presenta una reclamación y cree que su compañía de seguros no está cumpliendo con las obligaciones contractuales, usted puede forzar a la compañía a cumplir con las reclamaciones válidas.



14. ¿Qué hacer con las quejas sobre el seguro?

B. Cuando ocurre un problema

1. Comuníquese con su agente o compañía de seguros

Si cree que le han cancelado incorrectamente o negado ilegalmente el seguro para propietarios de viviendas o si cree que su compañía de seguros se negó a pagar toda o parte de una reclamación válida, tiene el derecho de cuestionarlo y quejarse. Su primer paso debe ser comunicarse con su agente o compañía. Algunas veces se comete un error, y puede corregirse si se hace una indagación. Cuando se comunique, proporcione su nombre, dirección, teléfono, número de póliza, tipo de póliza y el tipo de su queja.

Es mejor una queja por carta. Conserve una copia de su carta. **Si se queja por teléfono,** conserve un registro escrito de:

- La fecha y la hora de su llamada.
- El nombre de la persona con la que habló.
- Qué se dijo durante la llamada.

2. Ayuda de la Oficina de Seguros

Si no recibe una respuesta pronta, amable y satisfactoria, podría necesitar ayuda para resolver el problema. La **Oficina de Seguros** de la Comisión Estatal de Corporaciones ofrece información profesional gratuita y servicio de quejas a todos los residentes de Virginia.

Para utilizar estos servicios, usted puede:

- **Llamar al 371-9185** si vive en Richmond
- **Llamar al (804) 371-9206** para obtener el dispositivo de telecomunicaciones para personas con impedimentos auditivos (TDD)
- **Llamar al (877) 310-6560** que es el número gratuito de la línea directa
- **Enviar un fax (804) 371-9394**
- **Revisar el sitio de Internet de la Oficina:**
www.scc.virginia.gov/division/boi/

14. ¿Qué hacer con las quejas sobre el seguro?



- Si desea enviarnos un mensaje electrónico con una pregunta general, comuníquese con nosotros a:
bureauofinsurance@scc.virginia.gov
- **Visite la Oficina de Seguros**
Tyler Building
1300 East Main Street
Richmond, Virginia
- Puede utilizar el formulario de quejas que se encuentra al final de este folleto y enviarlo por correo a:

Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
Box 1157
Richmond, Virginia 23218

- Si desea presentar una queja con nosotros electrónicamente, visite nuestro sitio de Internet para obtener instrucciones sobre cómo presentar una queja en línea.

La Oficina de Seguros:

- Investigará minuciosamente su queja;
- Verá que usted obtenga una respuesta clara a sus preguntas;
- Eliminará los obstáculos del trámite;
- Corregirá los malos entendidos.

Pero la Oficina no puede:

- Forzar una acción favorable a su queja si no está apoyada por hechos y la ley.
- Proporcionar servicios legales que algunas veces se requieren para resolver problemas complicados.

Si la Oficina no puede resolver el problema, le diremos por qué. Si la ley y los hechos están de su parte, nosotros trataremos de que sus derechos estén protegidos y que su queja se resuelva de manera satisfactoria.



15.

Glosario

1. **valor real en efectivo (acv)** – el valor de los bienes se calcula determinando cuál sería el costo de reponer los bienes (vea costo de reposición) y después se ajusta restando la cantidad que refleja la depreciación.
2. **gastos de subsistencia adicionales** – cubre los gastos temporales adicionales de hotel o apartamento mientras no le es posible vivir en su casa debido a daños causados por un riesgo cubierto por la póliza para propietarios de viviendas. Esto no cubre todos sus gastos, sólo una cantidad que es un poco más que sus gastos de subsistencia normales. En caso de que se quede con familiares o amistades y no tenga ese gasto adicional, no se hará ningún pago.
3. **comisión** – el porcentaje de la prima de la póliza que una compañía de seguros paga al agente de seguros por manejar esa cuenta.
4. **deducible** – la cantidad que paga usted en una reclamación de bienes. La cantidad puede fluctuar de \$100 a \$10,000.
5. **cobertura de responsabilidad civil** – la cobertura para las lesiones causadas a otra persona o a las posesiones de otra persona cuando la pérdida es culpa de usted.
6. **cobertura de pagos médicos** – cubre los gastos médicos de una persona que se lesiona en un accidente en su casa incluso si no es culpa suya (la cobertura de pagos médicos no incluye cobertura para usted ni ningún miembro de su vivienda).
7. **póliza con riesgo específico** – cubre cualquier pérdida causada por uno de los riesgos cubiertos (especificados) en la póliza.



8. **póliza de todo riesgo** – cubre los daños o las pérdidas por todas las causas excepto las causas que están excluidas específicamente.
9. **otras estructuras** – (también mencionadas como edificios externos) son los edificios separados de su propiedad (como un cobertizo o un garaje).
10. **riesgo** – la causa o el evento que causa una pérdida (tal como incendio, relámpago, robo, etc.).
11. **bienes muebles o contenido** – incluye todo en su casa, tales como ropa, muebles, electrodomésticos, etc.
12. **cobertura de daños materiales** – la cobertura de su casa y sus bienes muebles.
13. **costo de reposición** – el costo de reemplazo de un edificio es igual a la cantidad que costaría construir la casa o el edificio hoy usando materiales del mismo tipo y calidad.



**Comisión Estatal de Corporaciones
(State Corporation Commission)
Oficina de Seguros
División de Accidentes y Daños Materiales
Post Office Box 1157
Richmond, VA 23218**

Deseo presentar una queja: (use letra de molde)

1. Mi nombre es _____ Teléfono diurno: _____
(Código de área+número)

2. Dirección _____
(Calle/núm. de apartamento)

Ciudad: _____ Estado: _____ CÓDIGO POSTAL _____

3. Si usted o la persona a nombre de la cual se presenta la queja no están asegurados, díganos quién sí lo está y explique la relación personal:

4. Me quejo contra:

a. Mi compañía de seguros es: _____
(Nombre de la compañía o del agente de seguros)

(Dirección, si la sabe)

(Número de teléfono)

b. Compañía de seguros de la otra parte: _____

(Nombre de la compañía de seguros)

(Nombre de la otra parte)

(Número de póliza o reclamación)

5. El número de póliza, reclamación, certificado o identificación de la persona asegurada: _____

6. El tipo de seguro es: Propietario de vivienda de automóvil Otro _____
(Marque en un círculo)

Fecha de la pérdida: _____

Los detalles de mi queja son: (escriba claramente con letra de molde, use el reverso de ser necesario)

Adjunto copias de toda la correspondencia u otros papeles relacionados que podrían ayudar a la Oficina de Seguros a realizar la evaluación de mi queja. Entiendo y acepto que las copias de este formulario y cualquiera otra información adjunta pueden proporcionarse a la parte contra la que se coloca la queja, otras entidades reguladas o las agencias estatales o federales adecuadas. También autorizo a la compañía de seguros a divulgar mis expedientes médicos relacionados con esta queja a la Oficina de Seguros, y autorizo a la Oficina de Seguros a divulgar mis expedientes médicos relacionados con esta queja a la compañía de seguros. También acepto que firmando este formulario doy autorización a la Oficina de Seguros para obtener cualquier información que sea necesaria para evaluar mi queja.

(Fecha)

(Firma)

Hoja de cotizaciones de seguro para propietarios de vivienda

Solicitante:

Dirección de la propiedad que se asegurará _____

Número de pérdidas que ha tenido en los últimos 3 años si había cobertura para propietarios de vivienda o seguro contra incendios _____

Vivienda:

Número de apartamentos o viviendas en el edificio _____

Construcción _____	El ocupante es el propietario _____	Opciones principales _____
(madera, ladrillo, etc.) _____	Edad de la vivienda _____	Aire acondicionado central _____
Número de pisos _____	Edad del techo _____	Aspiradora central _____
Número de habitaciones _____	Edad/Tipo de calefacción _____	Sen. Alarma contra robos _____
Total de pies cuadrados _____	Detectores de humo _____	Otro _____

Dentro de los límites de la ciudad _____

Fuera de los límites de la ciudad _____

Nombre del Departamento de Bomberos _____	Costo actual de reposición de la vivienda _____	Valor actual de mercado de la vivienda y el terreno _____	Precio de compra de la vivienda _____
---	---	---	---------------------------------------

Distancia del hidrante/estación _____
pies/millas

El costo de su seguro

Prima anual:

Formularios de la póliza _____	Nombre de la compañía _____	Nombre de la compañía _____
--------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Cantidad y cobertura de los bienes

A. Vivienda _____ (igual al _____ % del costo de reposición)	\$ _____	\$ _____
B. Otra Estructuras _____	\$ _____	\$ _____
C. No previsto		
Bienes muebles _____	\$ _____	\$ _____
D. Gastos de subsistencias adicionales _____	\$ _____	\$ _____

Cantidad y cobertura de responsabilidad civil

E. Responsabilidad civil personal (lesiones físicas y daños materiales) _____ por incidencia	\$ _____	\$ _____
F. Pagos médicos _____ por persona	\$ _____	\$ _____

Cantidad de deducible _____	\$ _____	\$ _____
Bienes muebles programados _____	\$ _____	\$ _____
Otras coberturas _____	\$ _____	\$ _____
Prima anual total _____	\$ _____	\$ _____
Cargos de la mensualidad (si corresponde) _____	\$ _____	\$ _____
Costo anual total del seguro para propietarios de viviendas _____	\$ _____	\$ _____

Notas

From: Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
Box 1157
Richmond, VA 23218

To: