

El seguro de la casa es una de esas cosas que usted espera no tener que usar nunca. Pero cuando ocurre un desastre, suele representar la diferencia entre salvar su casa y verse obligado a abandonarla. Use nuestra hoja de recomendaciones para ayudarlo a entender el proceso de los seguros y a protegerse usted mismo y su casa.

Cúidese de las trampas

Lamentablemente, los estafadores parecen salir de todas partes cuando ocurre un desastre. Ellos saben que los propietarios de casas están abrumados, y con frecuencia preocupados, con muchos problemas diferentes, por lo que se aprovechan de ellos. Conocer algunos tipos de trampas puede ayudarlo a reconocerlos temprano – antes de sufrir ningún daño financiero. Entre las trampas más comunes figuran las siguientes:

- **Pago de una suma alzada.** Un estafador puede ofrecerse a pagarle una suma alzada ahora si usted le entrega el dinero de su seguro cuando lo reciba. Estos “adelantos” son parecidos a los adelantos contra el cheque del sueldo – y cuestan mucho. Esto puede parecerle atractivo a un propietario que lleva mucho tiempo esperando a que la compañía de seguros le procese su reclamación, pero la cantidad que usted recibe por adelantado suele ser muchísimo menor de la que va a pagarle su seguro.
- **Préstamos a cambio de un título de propiedad o del reembolso de impuestos.** En esta trampa, mientras usted espera a que su seguro le pague, alguien le ofrece darle un préstamo usando el título de propiedad de su auto como garantía, o la promesa de que usted le entregue el reembolso de sus impuestos. Este tipo de préstamo suele tener un interés muy alto y podría costarle mucho más de lo que estaría dispuesto a pagar. El estafador siempre gana dinero y algunas veces obtiene un auto como parte del trato, mientras que el propietario de la casa se queda con un préstamo a corto plazo que le cuesta muchísimo.
- **“Instrucciones de Pago”.** Esta es una orden que un contratista puede tratar de hacerle firmar, con la cual su compañía de seguros le hace el pago a él directamente. Muchos propietarios de casas están muy ocupados después de un desastre y puede gustarles tener una cosa menos de qué preocuparse, pero esto es una mala idea. La práctica usual consiste en retener el último pago del contratista hasta que éste termine todos los trabajos a su entera satisfacción. Si la compañía de seguros le paga todo al contratista, usted se queda sin ningún recurso a su favor.

La mejor regla a seguir consiste en no transferir nunca los derechos a su reclamación del seguro. Si usted cree no tener ninguna otra opción, asegúrese de saber exactamente lo que está firmando y cuánto le va a costar en definitiva.

Entendiendo el proceso de reclamación

Trabajar con su compañía de seguros después de un desastre es un proceso de varios pasos que puede ser algo confuso. Muchas compañías de seguros envían representantes a las áreas afectadas por desastres para ayudar a los propietarios con el proceso de reclamación. Vea si su compañía de seguros ha hecho esto en el pasado – si lo ha hecho, estos representantes cuentan con grandes recursos - ¡úselos!

Cómo llenar la reclamación

- **Sepa lo que está cubierto.** Es importante leer su póliza para ver lo que cubre – y lo que no. La mayoría de las pólizas estándar de seguro del propietario de casa no cubren inundaciones ni terremotos, de modo que si usted vive en una región propensa a cualquiera de estos desastres naturales, es de esperar que usted tenga una póliza adicional específica para este tipo de cobertura.
- **Llame a su agente de seguros.** Pregúntele qué formularios necesita llenar y si hay algún plazo para hacerlo.
- **Pida ayuda.** La mayoría de las compañías de seguros tienen la política de brindar “ayuda inmediata”, proporcionando asistencia financiera para los gastos de mantenimiento después de un desastre.
- **Llene los formularios.** Usted tendrá que llenar formularios de reclamaciones y de prueba de pérdidas. Asegúrese de llenarlos completamente. Haga fotocopias de todos los formularios antes de dárselos a su agente de seguros. Cerciérese de que estos documentos incluyan su dirección y teléfono provisionales para que puedan contactarlo.
- **¡Vea si hay daños de moho!** Si su propiedad se inundó o un sistema de riego saturó de agua las paredes de la casa, compruebe si estas tienen moho. Simplemente porque no vea el moho, no quiere decir que no está presente. El moho puede estar oculto en las paredes.
- **Sepa cómo manejar disputas.** Contacte el departamento de seguros de su estado si tiene problemas con su compañía de seguros. Obtenga más de un estimado independiente de las reparaciones necesarias. Usted no tiene que aceptar la primera oferta de su compañía de seguros. Presénteles el estudio que hizo del costo de las reparaciones. Si no puede llegar a una solución con su compañía de seguros, escriba una queja oficial al departamento de seguros de su estado.

El pago del seguro

Algunas veces toma tiempo procesar una reclamación del seguro, especialmente en casos de un desastre de grandes proporciones que haya afectado a toda una región. No obstante, si considera que les está tomando demasiado tiempo procesar su reclamación, llámelos. Asegúrese de llevar un diario de la fecha en que habló, con quién habló y lo que se dijo.

Una vez aprobada la reclamación, la compañía de seguros emite el pago. Dependiendo del tipo de seguro que tenga, puede que reciba dos cheques. Uno para las reparaciones de la casa y otro por las reparaciones (o reemplazo, dependiendo del seguro) de su contenido.

Si tiene una hipoteca, el cheque por las reparaciones de la casa probablemente se haga a nombre suyo y de su prestador o administrador del préstamo. Si el cheque es mayor que la suma que debe por la hipoteca, usted tiene derecho a ese saldo.

El segundo cheque es para las reparaciones (o reemplazo) de sus propiedades personales y se hará a nombre suyo solamente. Algunas veces las compañías de seguros cometen el error de hacer este cheque a nombre suyo y de su prestador. Llame al prestador inmediatamente y hágale saber el error – ellos deberán hacerle un cheque por la cantidad completa.

Cuando ocurren desastres en gran escala, como huracanes o terremotos, los prestadores pueden poner a su disposición una parte del dinero del seguro inmediatamente. Esta opción es a discreción del prestador y caso por caso. En la decisión sobre si el cheque para las

reparaciones, y su importe, se lo entregan a usted inmediatamente, entran en juego los factores siguientes:

- sus antecedentes de pagos de la hipoteca y si estaba al día en la fecha del desastre,
- la cantidad del pago que hará el seguro, y
- la magnitud de los daños sufridos por la casa.

Haciendo las reparaciones

La mayoría de los contratistas son legítimos, pero vale la pena que usted haga su investigación a la hora de seleccionar uno para hacer las reparaciones de su casa. Algunas de las cosas que debe y no debe hacer son:

- Pedir referencias y preguntarle al Better Business Bureau.
- No obtener financiamiento por medio del contratista – generalmente resulta más costoso que cuando usted lo pide a un banco o a su propia compañía de seguros.
- No le pague todo al contratista hasta que el trabajo no esté terminado a su entera satisfacción.
- Tenga un calendario y un plan de pagos conforme a los cuales usted pague las facturas basándose en el trabajo terminado, no en el *horario* de trabajos por hacer.

Para mayor información sobre contratistas, vea nuestra Hoja de recomendaciones sobre contratistas.