

Percepciones del **Consumidor**

RECLAMACIONES DE AUTO

Lo que
debe saber

NAIC



Lo que debe saber acerca de la presentación de una reclamación para un seguro de auto en caso de colisión.

El seguro para auto es uno de los seguros personales más utilizados. Los conductores necesitan pólizas de seguro para auto para cumplir con la ley estatal, satisfacer a los prestamistas y proteger sus bienes. La mayoría de los conductores eventualmente necesitarán presentar una reclamación por algún u otro motivo.

Aspectos Principales a Considerar

Recuerde, la seguridad es primordial después de un accidente automovilístico.

Llame al 911 si alguien resulta herido. Si su vehículo está funcional, quítelo del tráfico si puede hacerlo de forma segura.

Recopile información después de una colisión. Deberá intercambiar información con el otro conductor. Obtenga su nombre y dirección, así como el nombre y número de teléfono de su compañía de seguros. Esta información la puede localizar en la tarjeta comprobante del seguro. Si no puede obtener esta información, anote el número de licencia y el número de la matrícula del vehículo del otro conductor, para que la proporcione a su compañía de seguros. Comparta esa misma información con el otro conductor.

Percepciones del Consumidor

Obtenga esta información en el lugar del accidente:

- La marca, el modelo, el año y el número de la matrícula del otro vehículo.
- Nombres e información de contacto de testigos.
- El nombre, número de placa e información de contacto del oficial que atendió el accidente. Pregunte al oficial cuándo y en dónde obtener el reporte del accidente y el número de reporte del accidente.
- La hora, fecha y ubicación exacta del accidente, anotaciones sobre las marcas de neumáticos, las condiciones del clima y condiciones de la carretera. Tome una foto o dibuje un diagrama del lugar del accidente.

Si su vehículo es dañado por otro vehículo que choca y huye o es robado, llame inmediatamente a la policía.

Lo Que Debe Saber

¿Cómo presentar una reclamación? Para presentar una reclamación, llame lo antes posible al número de teléfono que se localiza en la tarjeta comprobante del seguro. Muchas aseguradoras también permiten a sus clientes presentar reclamaciones por siniestros a través de aplicaciones para teléfonos móviles.

La compañía de seguros asignará un ajustador de seguros para evaluar los daños y determinar el pago. Estos ajustadores pueden ser empleados de la compañía o contratistas independientes. Deberá cooperar con el ajustador en la investigación de su reclamación. El ajustador podría querer reunirse con usted para inspeccionar el daño. Tome notas y mantenga registro de las fechas en que se lleven a cabo conversaciones con su agente o ajustador.

La frecuencia y el tipo de siniestros que presente pueden afectar a la prima y a la renovación de la póliza por parte de la aseguradora.

Si no está de acuerdo con su resolución, intente solucionar las diferencias con su aseguradora. Es aconsejable que la persona que repare de su automóvil se reúna con usted y el ajustador de su aseguradora. No se sienta presionado o forzado a aceptar algo con lo que no esté de acuerdo; su compañía aseguradora no tiene la última palabra.

Haga preguntas y solicite al ajustador que le proporcione una explicación por escrito de las decisiones que haya tomado. Si usted y la aseguradora siguen en desacuerdo sobre el manejo del siniestro o la resolución, solicite ayuda del personal de servicios al consumidor en el departamento de seguros o regulador de su estado. Si no está de acuerdo con el valor asignado al siniestro, verifique su póliza por una cláusula de tasación.

Percepciones del **Consumidor**

Puntos a Recordar

1. Recuerde la información que debe recabar si sufre una colisión para que pueda presentar una reclamación.
2. No tiene que aceptar un pago si no considera que es justo.
3. Si requiere mayor asistencia, contacte al departamento de seguros o regulador de su estado.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE COMISIONADOS DE SEGUROS



Como parte de nuestro sistema estatal de regulación de seguros en los Estados Unidos, la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC, por sus siglas en inglés) proporciona conocimientos, datos y análisis para que los comisionados de seguros regulen eficazmente la industria y protejan a los consumidores. El organismo normativo estadounidense de la industria de seguros está dirigido por los principales reguladores de los 50 estados, el Distrito de Columbia y cinco territorios de los Estados Unidos. A través de la NAIC, los reguladores de seguros estatales establecen parámetros y mejores prácticas, realizan revisiones por pares y coordinan la supervisión normativa. El personal de la NAIC apoya estos esfuerzos y representa las opiniones colectivas de los reguladores estatales tanto a nivel local como internacional.
