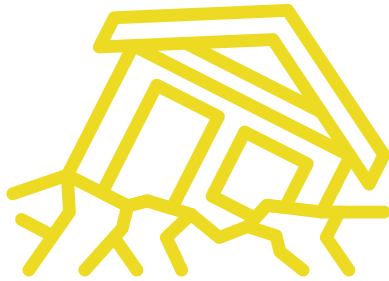
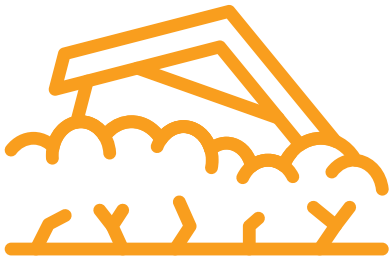


GUÍA PARA UNA RECLAMACIÓN POR TERREMOTOS



Cuando ocurre un evento sísmico que afecta su propiedad, Triple-S Propiedad entiende la necesidad de atender diligentemente su pérdida. Esta guía identifica la información y documentos que debe tener a mano para presentar una reclamación y agilizar el proceso. Además, atiende posibles preguntas sobre sus cubiertas en esta eventualidad.

PROCESO DE RECLAMACIÓN

- Antes de reportar su pérdida, asegúrese de tener a la mano la siguiente información y documentos:
- **Dirección física** de la propiedad
 - **Número de teléfono y dirección de correo electrónico** de la persona a ser contactada
 - **Fotografías** detalladas o vídeos de las áreas afectadas de la propiedad
 - **Descripción** detallada de la pérdida reclamada
 - **Estimados de daños** para reparaciones de su residencia o edificio
 - **Copia de la tasación** u opinión de valor más reciente de la estructura asegurada
 - En caso de tener reclamación de pérdidas de contenido o de bienes muebles, por favor provea un **inventario detallado y desglosado** de la propiedad dañada, indicando la cantidad, descripción, valor y cantidad estimada de la pérdida
 - **Estimados de costo, facturas o recibos de pago** que justifiquen los valores reclamados
 - **Nombre del banco** o acreedor de la propiedad asegurada y número de préstamo o de contrato
 - Cualquier otra **documentación o evidencia material** que pueda ayudar a probar su reclamación o el valor de los daños sufridos
- Cuando usted reporta una pérdida, le asignamos un número de reclamación para futura referencia.
- Podrá reportar su reclamación a través de los siguientes canales:
- PORTAL DE TRIPLE-S PROPIEDAD • www.ssspropiedad.com**
- Puede reportar su reclamación en línea sin necesidad de registrarse. Luego, y una vez registrado en la sección de asegurados registrados, podrá ver el estatus, los pagos de su reclamación y enviar documentos relacionados a la misma.
- CENTROS DE SERVICIOS**
- San Juan Ave. F.D. Roosevelt #1510
 - Caguas Edificio Angora, Ave. Luis Muñoz Marín, Esq. Troche
 - Mayagüez Barrio Guanajibo, Carr. 114 KM 1.1
 - Arecibo Edificio Caribbean Cinemas, Carr. # 2 KM 81.0 Suite 101
 - Ponce 2760 Ave. Maruca
- Una vez nuestro departamento de reclamaciones determine que está completa la documentación, se asigna un ajustador para evaluar los daños y los estimados para las reparaciones o reemplazos necesarios. El ajustador radica su informe y comparte el mismo con usted para presentar el estimado de daños y el pago asignado según las disposiciones, términos y cobertura de su póliza.

PREGUNTAS FRECUENTES

SOBRE EL SEGURO DE TERREMOTO

¿CÓMO SÉ SI LA PÓLIZA DE MI CASA CUBRE TERREMOTOS?

Si usted está pagando una hipoteca sobre esa propiedad a una institución bancaria, su propiedad ya está asegurada contra terremotos. Si no hay una hipoteca, debe comunicarse con su agente de seguros para que le oriente sobre los detalles de su póliza actual y qué riesgos cubre.

¿QUÉ HAGO SI MI CASA QUEDA INHABITABLE?

Es posible que su póliza incluya una partida para cubrir los gastos asociados con la emergencia que se conocen como Additional Living Expenses. Esta partida puede reembolsar el aumento que tenga en el gasto necesario y razonable para mantener su nivel de vida normal cuando su hogar no es habitable debido a una pérdida cubierta en su póliza.

El período de tiempo durante el cual se le reembolsará está limitado, según lo especificado por su póliza. Pregunte a su agente si su póliza incluye esta disposición y que le explique cómo aplica. Conserve los recibos de cualquier gasto adicional que esté considerando para solicitar reembolso.

¿DEBO ESPERAR HASTA QUE ALGUIEN INSPECCIONE LOS DAÑOS ANTES DE HACER REPARACIONES?

Si se necesitan reparaciones temporeras para evitar una mayor pérdida de su propiedad, no tiene que esperar a que un ajustador inspeccione su hogar o resuelva su pérdida. La mayoría de las pólizas de propiedad tienen una provisión de reembolso por costos razonables para una reparación temporal y necesaria hasta el límite que especifica su póliza.

Debe guardar los recibos para el procesamiento del reembolso. Tampoco tiene que esperar a que un ajustador inspeccione su hogar o resuelva su pérdida para seleccionar una compañía de reparaciones. Sin embargo, sí debe esperar a que se realice una inspección y se evalúen adecuadamente los daños cubiertos para comenzar las reparaciones finales.

¿QUÉ PASA SI TENGO DAÑOS A MI PROPIEDAD PERSONAL?

Si su póliza brinda cobertura por daños a la propiedad personal, como muebles y enseres, que resultan de una pérdida cubierta, haga una lista de todos los artículos dañados para entregar al ajustador de reclamaciones. Incluya los nombres de los fabricantes, los números de modelo, la fecha de compra y los precios de compra. Indique si el artículo es reparable.



RECLAMACIÓN, DEDUCIBLE Y ESTIMADO

¿CUÁNTO TIEMPO TOMARÁ PROCESAR MI RECLAMACIÓN?

El tiempo que conlleva completar el proceso de reclamación depende de varios factores. Aunque traemos personal adicional para manejar el aumento del volumen de reclamaciones después de un evento catastrófico, puede haber cientos o incluso miles de clientes afectados. Esto, junto con la complejidad de sus daños, la disponibilidad de los proveedores y el acceso seguro a la propiedad dañada contribuirá a la cantidad de tiempo que se necesita para resolver su reclamación.

¿CÓMO PUEDO DETERMINAR CUÁL ES EL ESTATUS DE MI RECLAMACIÓN?

Hay dos formas rápidas de ver qué sucede con su reclamación una vez la haya informado. Puede llamar al 787-707-7240 durante las horas laborables para hablar con un miembro del equipo de reclamaciones catastróficas. También puede acceder la sección de Asegurados Registrados en *ssspropiedad.com*. Si no tiene cuenta, pueda crear una y verificar de forma segura el estado de su reclamación, ver los pagos y enviar documentos relacionados a la misma.

¿QUÉ ES UN DEDUCIBLE?

El deducible es la parte de una pérdida cubierta de la cual usted es responsable, según su póliza. Por ejemplo, si su reclamación cubierta es de \$4,500 y su deducible es de \$500, Triple-S Propiedad paga \$4,000.

¿CÓMO SE APLICA EL DEDUCIBLE?

El monto del deducible es una cantidad que el asegurado asume. Representa la participación mínima del asegurado en el pago de la pérdida. El cheque de liquidación que reciba de Triple-S Propiedad se basará en el monto de su pérdida cubierta a partir de la estimación, menos su deducible y cualquier depreciación aplicable.

¿POR QUÉ SE MUESTRA LA DEPRECIACIÓN EN EL ESTIMADO?

La depreciación generalmente se muestra en todos los estimados para los artículos que no son nuevos. Representa una disminución del valor del artículo debido a la edad, el desgaste o las condiciones del mercado.

¿QUÉ PASA SI NO ESTOY DE ACUERDO CON EL ESTIMADO DE TRIPLE-S PROPIEDAD?

A veces, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, las diferencias pueden ocurrir. Si no está de acuerdo con nuestro estimado de daños, presente sus objeciones. En muchos casos, podemos resolver las diferencias por teléfono cuando esté justificado por daños cubiertos. Nuestro compromiso es siempre resolver las reclamaciones de manera justa. Tiene la opción de contratar un ajustador.

¿CUÁNDO PUEDO ESPERAR RECIBIR UN CHEQUE DE LIQUIDACIÓN DE TRIPLE-S PROPIEDAD?

En la mayoría de los casos, el ajustador inspeccionará los daños, preparará el estimado y, dependiendo de la magnitud de los daños, nos enviará el estimado de daños para nuestra aprobación. Una vez este estimado se apruebe, su cheque y el estimado se le enviarán por correo o de solicitarlo, podrá recogerlo en nuestras oficinas.

¿POR QUÉ EL CHEQUE QUE RECIBO DE TRIPLE-S PROPIEDAD INCLUYE EL NOMBRE DEL BANCO HIPOTECARIO?

Si tiene una hipoteca sobre su propiedad, el banco hipotecario generalmente requiere que se nombre en su póliza y se incluya en los cheques de pago de reclamaciones por daños a su hogar. Deberá comunicarse con su banco hipotecario para averiguar cómo obtener su endoso en el cheque.

CONTRATISTAS

¿PUEDE EL AJUSTADOR DE RECLAMACIONES DE TRIPLE-S PROPIEDAD RECOMENDAR UN CONTRATISTA?

Triple-S Propiedad no recomienda contratistas después de una catástrofe porque a menudo los contratistas tienen un alto volumen de trabajo por la cantidad de propiedades que necesitan reparaciones.

¿QUÉ SUCEDE SI EL ESTIMADO DE MI CONTRATISTA ES DIFERENTE AL ESTIMADO DE TRIPLE-S PROPIEDAD?

Si existe una diferencia entre el estimado de Triple-S Propiedad y el de su contratista, usted o su contratista deben comunicarse de inmediato con el ajustador de reclamaciones por catástrofe asignado para analizar las diferencias y realizar los ajustes necesarios cuando estén garantizados, y solo para los artículos cubiertos.

CÓMO SELECCIONAR UN CONTRATISTA

CONSULTE

Hable con amigos y familiares que hayan solicitado trabajos de reparación recientes.

ENTREVISTE A LOS CONTRATISTAS

Pida referencias a los contratistas y revíselas.

ASEGÚRESE DE QUE EL CONTRATISTA TENGA UNA PÓLIZA DE SEGUROS

Pregunte si el contratista tiene un seguro de responsabilidad pública y *Workers' Compensation*.

REVISE HISTORIAL DE TRABAJO

Obtenga información sobre el historial de trabajo de su contratista.

HAGA UN ACUERDO POR ESCRITO

Requiera un contrato por escrito, incluya las condiciones de pago, y no firme hasta que entienda completamente los términos.

DESPUÉS DE TU RECLAMACIÓN

AHORA QUE HE PRESENTADO ESTA RECLAMACIÓN, ¿AUMENTARÁ MI PRIMA?

Hay muchos factores que se toman en consideración para contestar esta pregunta, esto incluye las cubiertas de su póliza, el historial de reclamaciones previas al evento catastrófico, el tipo de pérdida y cuánto tiempo ha estado asegurado con Triple-S Propiedad. La mejor fuente de información para esta pregunta es su agente o productor de seguros de Triple-S Propiedad.