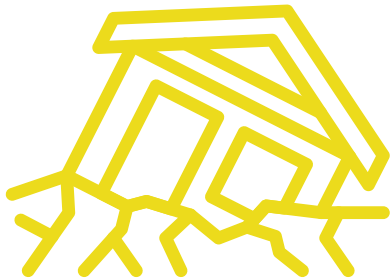


GUÍA PARA UNA **RECLAMACIÓN** POR DESASTRE NATURAL





Cuando ocurre un desastre natural que afecta su propiedad entendemos la necesidad de atender diligentemente su pérdida. Esta guía le orienta sobre la información y los documentos que debe tener para presentar una reclamación y agilizar el proceso.



En el caso de una residencia, recomendamos que coteje que los valores incluidos en la póliza son actuales. Si ha hecho mejoras a su propiedad que aumentaron su valor, debe reflejarse en el límite asegurado para contar con una cubierta completa.

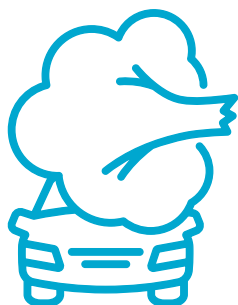
PROCESO DE RECLAMACIÓN



RESIDENCIA

Antes de reportar su pérdida, asegúrese de tener a la mano la siguiente información y documentos:

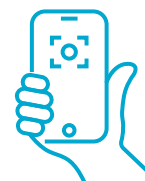
- **Dirección física** de la propiedad
- **Número de teléfono y dirección de correo electrónico** de la persona a ser contactada
- **Fotografías** detalladas o vídeos de las áreas afectadas de la propiedad
- **Descripción** detallada de la pérdida reclamada
- **Estimados de daños** para reparaciones a su residencia
- **Copia de la tasación** u opinión de valor más reciente de su residencia
- 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



AUTO

Antes de reportar su pérdida, asegúrese de tener a la mano la siguiente información y documentos:

- Licencia de auto
- Licencia de conducir
- Estimado (opcional)
- Número de Vin
- Millaje
- Tablilla
- Marbete
- Fotografías del auto en área iluminada
 - Daños a 8 pies
 - Daños a 1 pie
 - 4 ángulos



PROCESO DE RECLAMACIÓN



REPORTE SU RECLAMACION

Una vez tenga toda la información y documentos requeridos, reporte su pérdida a través de los siguientes canales:

PORTAL DE TRIPLE-S PROPIEDAD

www.ssspropiedad.com

Una vez registrado podrá ver el estatus, los pagos de su reclamación y enviar documentos y fotos, entre otros servicios disponibles.

APP DE TRIPLE-S PROPIEDAD

A través de la aplicación puede reportar reclamaciones y ver su estatus, enviar documentos y fotos, entre otros servicios disponibles.

CENTRO DE LLAMADAS DE RECLAMACIONES

787.781.7100

Lunes a viernes de 8:30 AM a 5:00 PM

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

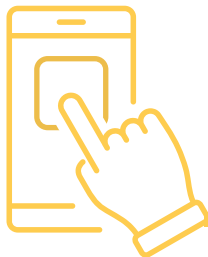


Cuando usted reporta una pérdida, le asignamos un número de reclamación para futura referencia.



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.

AJUSTE REMOTO



APP SSS PROPIEDAD

De ser elegible, puede optar por la alternativa de ajuste remoto a través de nuestra aplicación. **¡Es fácil y conveniente!**

➤ BENEFICIOS Y VENTAJAS

- Ahorra tiempo y gasolina
- Tiene la opción de enviar documentos y fotos
- Puede hacerlo desde cualquier lugar

➤ PASOS

- Haga la reclamación, ya sea para su casa o auto, por los métodos disponibles: web, app, teléfono o visitando alguna de nuestras oficinas de servicio.
- De cualificar para un ajuste remoto, recibirá instrucciones a través de mensaje de texto a la unidad móvil registrada.
- Se le enviará un **código de acceso** para usar en la aplicación.
- Siga las instrucciones para tomar las fotos de las áreas afectadas y cómo subirlas a través de la aplicación.

➤ PROCESO DE AJUSTE REMOTO PARA CASA Y AUTO

- El tasador evalúa las fotos provistas por el cliente.
- Prepara estimado de daños.
- Establece un acuerdo de reparación (de ser necesario).
- Transfiere fotos y documentos al expediente del caso.
- Informa el ajuste y procede con el pago.
- Cliente busca el cheque o es enviado por correo.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿CÓMO SE SI MI PÓLIZA 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.

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UN SEGURO DE HURACANES Y DE TERREMOTO?

Ambos cubren un desastre natural, en el caso de huracanes cubre el daño ocasionado por el viento y el agua que pueda entrar a la propiedad a consecuencia de los vientos. No cubre inundación. La diferencia más marcada entre ambos es que en el caso de huracanes, usualmente el deducible es de 2 por ciento del monto asegurado y en el caso de terremotos es 5 por ciento.

¿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 pérdida mayor, no tiene que esperar a que un ajustador inspeccione 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.

¿CÓMO EVITO LA PENALIDAD DEL COASEGURO?

El coaseguro se aplica cuando la propiedad no está asegurada por el valor real. Si su póliza cubre \$100,000 y la propiedad tiene un valor real de \$200,000 se pagará el 50% de la pérdida reclamada ya que, la penalidad es en la misma proporción del valor de la propiedad no asegurado. Es importante tener los valores asegurados apropiadamente.

¿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.

DURANTE LA ÉPOCA DE HURACANES, ¿HASTA CUÁNDO PUEDO COMPRAR UNA PÓLIZA PARA PROTEGER CONTRA POSIBLES DAÑOS DE UN HURACÁN?

No se podrá extender cubiertas, ni aumentar los límites de seguro a pólizas vigentes cuando:

- Una tormenta tropical o huracán esté localizado en el área comprendida entre las coordenadas latitud 11 grados Norte, longitud 55 grados Oeste, latitud 22 grados Norte y longitud 70 grados Oeste.
- Una alerta de tormenta tropical o huracán sea emitida por el Servicio Nacional de Meteorología para la Isla.
- La compañía así lo notifique por escrito a su productor de seguros autorizado.

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.

¿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.