



¿QUÉ HACER ANTE DESASTRES NATURALES?

Pasos para reclamar tu seguro



México está considerado como uno de los países con más riesgos en el mundo para sufrir un desastre natural, ya sea por terremoto, huracán, inundación o erupción volcánica.

De ahí que si radicas en un estado de la República que está expuesto a una contingencia o vives en una zona de riesgo, lo más recomendable es que protejas tu patrimonio (vivienda, negocio, auto) tu vida y la de tus seres queridos.

Recuerda que un seguro te permite que las consecuencias financieras de un siniestro sean absorbidas por una institución financiera o aseguradora. Existen muchos tipos, todos diseñados para cubrir tus necesidades de protección, ya sea individual o de grupo. Elige el que más te convenga.

Existen varios tipos de seguros; estos son los principales:

- **De vida**, que garantizan el pago de una suma en caso de fallecimiento, pérdidas de órganos del cuerpo o incapacidad total o parcial del asegurado.
- **Gastos médicos**: diseñados para cubrir los gastos de atención médica en caso de enfermedad.
- **De auto**: te ampara económicamente frente a distintos riesgos, según la cobertura que contrates, amplia, limitada o de responsabilidad civil.
- **De hogar**: con este seguro podrás proteger la estructura física de tu vivienda, muebles y accesorios.

Si actualmente enfrentas una contingencia por desastre y no sabes qué hacer para cobrar un seguro, sigue las siguientes recomendaciones.

Para vivienda:



1. Revisa la carátula de tu póliza, en ella podrás determinar el tipo de cobertura y suma asegurada. Si se trata de daños por terremoto en la sección "Riesgos Cubiertos" y "Exclusiones", tiene que estar explícitamente mencionada como "Terremoto y/o erupción volcánica o TEV" y la palabra "Amparado", de lo contrario deberás contactar a tu aseguradora o acercarte a la CONDUSEF.

Ten presente que no necesitas la póliza ni otro documento para iniciar el proceso de reclamación de la indemnización. Bastará con acercarte a la institución en donde tienes contratada la póliza.

2. Si compraste, construiste o remodelaste tu casa o departamento con un crédito hipotecario contratado con una institución de crédito, SOFOM, INFONAVIT O FOVISSSTE, además del seguro de vida también contempla un seguro de daños.

3. Recuerda que para reclamar la indemnización es necesario que estés al corriente en el pago de tu crédito, si no es así, acércate a tu institución financiera o aseguradora y pide que te den opciones.

4 ■ Es importante saber que, generalmente, las pólizas derivadas de un crédito no necesariamente cubren la pérdida de la propiedad sino sólo el saldo insoluto (lo que debes) del crédito. Te recomendamos solicitar a tu institución financiera un duplicado de tu póliza y/o certificado individual.

5 ■ Si no sabes cuál es tu aseguradora llama a la institución financiera que te otorgó el crédito para que te informe. Si no responde o acude, llama a la CONDUSEF.

Existe un límite para presentar la solicitud de indemnización del siniestro. Si bien el tiempo de prescripción en los seguros de daños y vivienda es de 2 años y en el de vida, es de 5, es recomendable que presentes tu solicitud lo antes posible.

Si no estás al corriente con los pagos de tu crédito hipotecario lo más probable es que el seguro se encuentre cancelado. Contacta a tu otorgante del crédito de manera inmediata, ya que algunas instituciones te podrán pedir ponerte al corriente para hacer efectivo el seguro.

Automóvil



En el caso de los automóviles, todos los que tengan una cobertura amplia o limitada están amparados contra daños de inundación, terremoto, etcétera.

- 1** ■ Lo primero es notificar a la compañía de seguros para que registre el siniestro y su ubicación.
- 2** ■ Corroborar si el seguro es de cobertura amplia, limitada o responsabilidad civil. En las condiciones generales de la póliza se enlistan las exclusiones del Seguro de Automóviles.
- 3** ■ Solicita que un ajustador te asista para iniciar el procedimiento administrativo.

Debes presentar:

- Credencial del INE.
- Licencia de manejo.
- Comprobante de domicilio y número de póliza, en caso de tenerlo.
- Si acudes como representante legal, es indispensable presentar carta poder.

Es importante que tu aseguradora te indique el nombre del ajustador que te visitará para valorar los daños y si es posible, el número del reporte. Asegúrate que se identifique debidamente con su registro ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

Al igual que en el seguro de vivienda, para presentar una reclamación necesitas estar al corriente en el pago del seguro y del deducible.

En caso de daños o pérdida total, se deben presentar los documentos que avalen la propiedad del automóvil. Si no los tienes, acude al Ministerio Público para la acreditación del mismo.

Una vez documentado el caso, la compañía de seguros emitirá el pago o enviará el auto al taller.

¿Cómo cobrar un seguro de vida?



Si no sabes si eres beneficiario de un seguro de vida, puedes acudir a la CONDUSEF para que te ayude mediante el Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida) www.gob.mx/condusef.

También puedes acercarte a la institución donde el asegurado contrató la póliza.

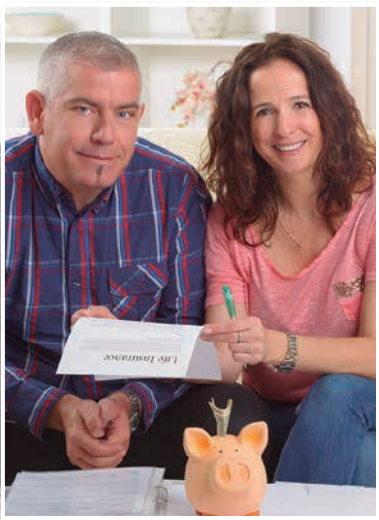
Si eres beneficiario de un seguro de vida te recomendamos reunir la siguiente documentación:

- Copia certificada por el Registro Civil del Acta de Defunción del asegurado.
- Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público que tomó conocimiento de los hechos del fallecimiento, en caso de muerte accidental.
- Identificación oficial en original y copia del asegurado y/o beneficiarios.
- Comprobante de domicilio en caso de que la identificación oficial no lo contenga.
- Solicitud de pago del beneficiario debidamente requisitado en el formato establecido por la aseguradora.

Por ley, la aseguradora tiene 30 días a partir de que proporciones toda la documentación requerida para resolver el pago de la suma asegurada.

Algunos seguros ofrecen una cobertura que permite un adelanto de la suma asegurada que puede ser entregado 72 horas posteriores al fallecimiento para hacer frente a los gastos más inmediatos. Apóyate en tu agente de seguros. Él te puede asesorar en estos casos.

Recuerda que un seguro te permite que las consecuencias financieras de un siniestro sean absorbidas por una institución financiera o aseguradora.



En materia de productos bancarios toma en cuenta las siguientes recomendaciones:



- Si extraviaste o no tienes acceso a las tarjetas de crédito y/o débito, repórtalas de inmediato y solicita su reposición.
- Si tenías fechas de término para pago de tus créditos, comunícate con tu banco y explica tu situación para ver qué alternativas te dan.
- Si derivado de un siniestro estás en una situación económica complicada, habla con tu institución financiera para ver qué opciones de reestructuración de tus créditos te puede ofrecer, incluyendo un plazo de gracia.

Si tienes dudas, presentas inconformidad o quieres hacer una reclamación, acude directamente a la CONDUSEF, la cual te brindará asesoría gratuita.

En caso de que un familiar haya fallecido y tuviera créditos contratados, presenta ante la institución financiera el acta de defunción para que queden solventadas las deudas.