Guía para reclamar seguros por terremoto

Introducción

Este es un documento colaborativo para **asesorar** a las personas cuyas viviendas tuvieron afectaciones por los terremotos del 7 y 19 de septiembre en México y tienen **un seguro de daños contratado por ellos o dentro de su hipoteca.**

Fue realizado con la colaboración de asesores de seguros, ajustadores, abogados o especialista en el sector inmobiliario y miembros de la comunidad Pequeño Cerdo Capitalista, que están mencionados al final del documento. A todos les agradecemos enormemente por la ayuda prestada.

El documento busca responder **10 preguntas básicas** que cualquier asegurado puede tener, una sección con datos de especialistas que ofrecerán consultas gratuitas para la reclamación de tu seguro y teléfonos de contacto de las aseguradoras.

El presente documento recibió comentarios hasta el **jueves 21 de septiembre a las 5:00PM,** en caso de tener alguna aclaración o duda general adicional (las personales se pueden consultar con los especialistas mencionados) nos la puedes hacer llegar a comunicación@pequenocerdocapitalista.com.

Este documento estará disponible inicialmente en www.pequenocerdocapitalista.com, pero es de uso libre y puede compartirse o publicarse donde creas que se pueda difundir, respetando el contenido y reconociendo que es un documento colaborativo.

Esperamos que esta información sea de ayuda, de nuevo gracias a todos por su colaboración. Juntos podemos salir adelante.

Contenido

Introducción 3

1. ¿Cómo saber si tienes un seguro que cubra los daños que el terremoto ocasionó a tu casa? .. 5

2. Si tu seguro es por hipoteca ¿te pagan a ti o le pagan al banco? ¿En qué casos? 5

3. ¿Cómo sé si cubre terremoto?¿Qué tipo de daños cubren los seguros de casa- habitación? ... 6

4. ¿Cuál es el primer paso para reclamar los daños a la aseguradora? ¿Qué documentos y requisitos se necesitan? 7

5. ¿Cómo se documentan los daños? 8

6. ¿Qué plazos existen para iniciar una reclamación? 8

7. ¿Cómo se genera el pago de la reclamación (plazos legales, el valor de la indemnización según el valor de la casa, etc…)? 8

8. ¿Qué pasa con los edificios que se van a demoler? ¿Cómo paga el seguro? ¿Los propietarios quedan como dueños del terreno? 9

9. ¿Qué responsabilidad tienen las constructoras por edificios relativamente nuevos que hayan sufrido daños estructurales y cómo hacerlas valer? 9

10. Datos de contacto de organizaciones y empresas que brindarán asesoría gratuita para reclamación de seguros. 10

Teléfonos de las aseguradoras 11

Colaboradores 12

1. ¿Cómo saber si tienes un seguro que cubra los daños que el terremoto ocasionó a tu casa?

A. Si contrataste un seguro de Casa Habitación con "Cobertura por Terremoto y Erupción Volcánica".
Para saber si tienes la cobertura revisa la carátula de tu póliza de seguro. Tiene que estar explícitamente mencionada, pues no todos los seguros la tienen.
Cuando se tiene Contratada esta Cobertura, adicional a las Coberturas de "Incendio Inmueble" (Cobertura Básica) y de "Incendio de Contenidos", la Cobertura de "Terremoto y Erupción Volcánica" Cubre HASTA la Suma Asegurada Contratada en las Coberturas Básicas, los daños del Inmueble, así como de los contenidos.

Si no tienes la póliza contigo puedes llamar a tu agente de seguros o a la aseguradora que contrataste y pueden ubicar la póliza con el nombre del contratante y la ubicación del inmueble.

B. Si compraste, construiste o remodelaste tu casa o departamento con un crédito hipotecario contratado con una institución de crédito bancaria, SOFOM, INFONAVIT O FOVISSSTE la mensualidad incluye el pago de la prima de una póliza de seguro.

Puede haber distintas coberturas dentro de la cobertura de terremoto. Algunas cubren solo la deuda (ver siguiente pregunta), puede ser del valor comercial del inmueble, por daños parciales o totales del inmueble y puede incluir contenidos.

Para utilizar este beneficio es indispensable que al momento del suceso estés al corriente en el pago de tus mensualidades, ya que de lo contrario no estás cubierto en el caso de un terremoto. Lo mismo aplica por daños de otros fenómenos naturales cubiertos por dichos seguros.

2. Si tu seguro es por hipoteca ¿te pagan a ti o le pagan al banco? ¿En qué casos?

Dependiendo de la institución de crédito y si contrataste coberturas adicionales las coberturas pueden variar, por lo que debes verificar tu póliza.
Si se trata de daños y no de pérdida total, el seguro de tu hipoteca te paga dichos daños hasta el límite de la suma asegurada, es decir, lo que debes en tu crédito.
En el caso de pérdida total, la gran mayoría de las pólizas que vienen con las hipotecas sólo liquidan la deuda y generalmente no se obtiene dinero adicional pues solo cubre el

saldo remanente y la suma asegurada se va ajustando según se reduce la deuda año con año.
En caso de Cofinanciamiento, al ser dos hipotecas y dos seguros, cada institución tiene su póliza y cobrará su proporcional al saldo que se debe
Si tú contrataste tu propia póliza –que es tu derecho a partir de la Reforma Financiera- o una cobertura adicional donde la suma asegurada sea por el total del inmueble, ahí sí podrían darte el remanente que quede después de pagar la deuda.

3. ¿Cómo sé si cubre terremoto?¿Qué tipo de daños cubren los seguros de casa- habitación?

Para saber si estás cubierto en la carátula de tu póliza debería venir "Terremoto y/o erupción volcánica" o TEV y la palabra “AMPARADO”.
En el ejemplo de la imagen se excluye:

Paquete contratado: ÓPTIMO

Coberturas	Suma Asegurada (1)	Deducible (6)	Coaseguro
DAÑOS MATERIALES			
Incendio Edificio	1,000,000.00	$1500.00	
Terremoto y/o Erupción Volcánica	Excluido		
Fenómenos Hidrometeorológicos (FHM) Edificio	900,000.00	1 % sobre la S.A.	10% sobre Pérdida
FHM Bienes Bajo Convenio Expreso	Amparado	15 % sobre la S.A.	20% sobre Pérdida
Incendio Contenidos	300,000.00	$1500.00	
Equipo Electrónico y Electrodoméstico	Amparado	$1500.00	
Terremoto y/o Erupción Volcánica	Excluido		
Fenómenos Hidrometeorológicos (FHM) Contenidos	270,000.00	1 % sobre la S.A.	10% sobre Pérdida
Remoción de Escombros	100,000.00	No Aplica	
Gastos Extraordinarios (6 Meses)	75,000.00	No Aplica	
Rotura de Cristales	10,000.00	$1500.00	
RESPONSABILIDAD CIVIL FAMILIAR L.U.C.*	1,000,000.00	No Aplica	
Responsabilidad Civil en el Extranjero	Amparado		
PÉRDIDA DE INGRESOS (2)	Excluido		
ROBO			
Robo de Contenidos	120,000.00	$1500.00	
Robo Fuera	20,000.00	$1500.00	
Dinero y Valores	20,000.00	$1500.00	
SERVICIOS DE ASISTENCIA (3)	Amparado	No Aplica	

* Límite Único y Combinado.

La cobertura básica de los seguros de casa habitación incluye Incendio, Contenidos, Cristales, Equipo eléctrico y electrodomésticos, Responsabilidad civil, etc y terremoto es una cobertura adicional, no viene por default.
Otra cobertura de vital importancia es la de gastos extras, te da un pago si necesitas rentar un lugar provisional, quedarte en un hotel o hacer gastos adicionales. También es una cobertura adicional. Cabe mencionar que en la mayoría de los casos, se realizan por reembolso las indemnizaciones pero pueden hacer excepciones si no se cuenta con el recurso para gastos básicos. Revisa si la tienes y por cuánto tiempo.
Para pérdida total también es muy importante la cobertura de remoción de escombros (incluye demolición), que normalmente va en proporción de la suma asegurada total del inmueble.

4. ¿Cuál es el primer paso para reclamar los daños a la aseguradora? ¿Qué documentos y requisitos se necesitan?

Para presentar una reclamación necesitas estar al corriente en el pago del seguro (si es el seguro de la hipoteca, al corriente con tu crédito), llamar a tu aseguradora para dar aviso de los daños y pedir que te transfieran a siniestros daños.
Lo que te pedirán en la llamada es:

- Número de póliza y nombre del contratante (si no tienes el número de póliza con el contratante y la ubicación)
- Nombre con el cual van a tratar en el domicilio afectado
- Teléfono de contacto
- Estimación de los daños (es solo una estimación, no importa si declaramos una cantidad menor y resulta mayor, ni viceversa)

En la llamada proporcionan un número de reporte y asignan un ajustador para que visite el inmueble reportado y revise los daños. Por las circunstancias actuales las aseguradoras están copadas, por lo que puede que los contacten después para definir la cita para la revisión.
Te van a solicitar:

- Documentos que acrediten la propiedad (más abajo aclaramos qué hacer si no los tienes) o contrato de arrendamiento si eres inquilino.
- Identificación oficial.
- Formato de reclamación de la aseguradora
- Estado de los daños causados por el siniestro, lo más detallado posible, posteriormente se indicarán en la “carta de reclamación” que se entrega al ajustador.
- Notas de compraventa, facturas, avalúos, escrituras o fotografías o videos previos.
- Todos los datos relacionados a como se presentó el siniestro
- Reporte de bomberos o protección civil en su caso.

En la visita el ajustador tomará nota de las afectaciones, y tomará fotografías.
Si perdiste la documentación de propiedad de tu inmueble puedes solicitar una copia certificada en las oficinas del Archivo General de Notarías de la Ciudad de México, ubicada en candelaria de los patos s/n, colonia 10 de mayo, delegación Venustiano Carranza; si la escritura de propiedad o hipoteca es menor a cinco años, puedes acudir directamente con el notario público que expidió la escritura.

Si aún no te entregan tus escrituras de todos modos puedes dar el aviso y tienes 1 año para escriturar (obviamente entre más rápido mejor para que proceda el pago de la aseguradora).

5. ¿Cómo se documentan los daños?

Es necesario tener fotografías detalladas del antes y después, y video de preferencia, así como la papelería que entrega protección civil una vez que realiza una evaluación del inmueble.

Una vez que se tiene esta información, hay que esperar que la aseguradora haya asignado algún despacho que mandarán a un ajustador a hacer la evaluación de los daños.

6. ¿Qué plazos existen para iniciar una reclamación?

Las acciones derivadas de la póliza (los derechos) prescriben a los dos años en pólizas de bienes de acuerdo con los artículos 66, 67, 68 y 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, PERO en las condiciones de las pólizas te piden que des aviso en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir del siniestro. En caso de retraso se podría reducir la cantidad de la indemnización.
Tras la reclamación, la aseguradora te debería de resolver en 30 días naturales.

7. ¿Cómo se genera el pago de la reclamación (plazos legales, el valor de la indemnización según el valor de la casa, etc…)?

Una vez realizado el peritaje por los ajustadores, éste se envía a la aseguradora para que haga la estimación de los daños y una valuación de los contenidos.
La aseguradora paga según los tabuladores y límites de sumas aseguradas contratadas en tu póliza.
Para la reclamación es muy importante tener fotos y facturas de los objetos, y no caer en engaños o agregar daños que no se hayan generado por el terremoto. Falsear declaraciones podría invalidar tu seguro.

8. ¿Qué pasa con los edificios que se van a demoler? ¿Cómo paga el seguro? ¿Los propietarios quedan como dueños del terreno?

El terreno en sí no es “asegurable”, porque aún si se cae la construcción o se daña sigue existiendo. Sólo se asegura la construcción.

Si fuera pérdida total, los propietarios del inmueble siguen siendo dueños del terreno. En el caso de una casa los propietarios de la casa, en el caso de un edificio son co-propietarios en base a su participación en el régimen de condominio.

Si el inmueble estaba asegurado en caso de pérdida total te cubre demolición y remoción de escombros hasta el límite indicado en tu póliza.

9. ¿Qué responsabilidad tienen las constructoras por edificios relativamente nuevos que hayan sufrido daños estructurales y cómo hacerlas valer?

Absoluta responsabilidad de indemnizar a quien haya comprado en caso de que se detecten vicios de construcción.

También pueden tener responsabilidad los constructores si de sus inmuebles se desprendieron elementos constructivos por indebida ejecución de obras que causaran daños a otros inmuebles.

El camino para reclamarlos es interponer una demanda civil y/o penal, dependiendo de qué fue lo que ocasionó el daño. La negociación puede ser una opción y el arbitraje sólo si se acordó en el contrato.

10. Datos de contacto de organizaciones y empresas que brindarán asesoría gratuita para reclamación de seguros.

- **Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)**

¿Fuiste afectado por el sismo y tienes dudas sobre tu seguro? AMIS pone a tu disposición el número 01800 990 1016 para aclaraciones.

- **CONDUSEF**

Habilitaron una mesa para asesoría a personas con reclamaciones de seguros por desastres naturales, asistir a las oficinas ubicadas en insurgentes Sur 762, Planta Baja, Col. Del Valle, México, teléfonos (55) 5686-4844, 5686-4867, 5686-4638 y lada sin costo 01 800 999 8080.

- **Tu Hipoteca Fácil**

Ayudará SIN COSTO a cualquier persona que haya sufrido daños en su casa o departamento hipotecad@ a solicitar pago del seguro. Manden datos de contacto a fernando@tuhipotecafacil.com
Twitter: @TuHipotecaFacil y @THFFernando

- **Portento MX**

Personas que tengan duda sobre sus seguros y cómo usarlos o quieran recibir ayuda comuníquense con Jeanny Estrada al +52 55 5586 8357 correo: jestrada@portento.mx
Twitter: @PotentoMX

- **CRG Seguros y Bajatuseguro.com**

Estamos a sus órdenes
por correo: omv@crg.com.mx
Por tel: (55) 1664 6668
Por TW: @omvelarde

- **networth.mx**

Personas que tengan dudas sobre sus seguros de gastos médicos mayores o sobre los seguros residenciales. Estaremos brindando asesoría sin ningún costo y ayudando con los trámites de indemnización.
contacto@networth.mx

Tel: 15008812
TW: @networthmx

- **AG Asesores**

Twitter: @AG_asesores
Se estarán colgando tuits con información como lo son los documentos necesarios para hacer la reclamación.

- **KIXIR : Asesores en Seguros AXA**

Twitter: @VicenteCampos
+521 878 140 6666
También en Twitter estaremos Reposteando mensajes de las Aseguradoras con información de los Teléfonos para la Atención de Clientes y Asegurados.

Teléfonos de las aseguradoras

ABA SEGUROS 01 800 712 2828 Autos 01 800 834 3400 Daños 01 800 716 5467	**ACE** Daños y Autos 01 800 233 35 32 General 01800-223-2001	**AFIRME** General 01 800 223 4763 Siniestro 01 800 723 4763	**AIG** Autos y daños: 01 800 001 1300	**ALLIANZ** 01 800 1111 200
ANA SEGUROS General 01 800 835 3262 Siniestro 01 800 911 2627	**ASEGURADORA PATRIMONIAL** 52 49 86 60	**ATLAS** General 01 800 849 39 16 Siniestros 01 800 849 3917 (55) 9177 5050	**AXA** 01 800 900 1292 01 800 911 8471	**BANORTE** Autos 01 800 500 1500 Daños (Siniestro Hogar) 01 800 002 8888
BBVA BANCOMER 01 800 874 3683 Autos 5226-2660	**CHUBB** 01 800-223-2001	**CITIBANAMEX SEGUROS** **(ANTES SEGUROS BANAMEX)** 01 55 1226 8100	**EL ÁGUILA** 54 88 88 88 01 800 709 3800 54 88 88 10	**EL POTOSÍ** 01 800 480 31 00 01 800 661 24 05

Guía para reclamar seguros por terremoto

FM GLOBAL +52 (81) 8262 4700	**GNP** Daños y Autos 01 800 400 9000 **5227 9000 opc 1-5**	**GENERAL DE SEGUROS** Siniestros 01 800 472 7696 General 01 800 2254 339	**GMX** **(55) 5584 1736** 01 800 2153 455 01 800 718 8946	**HDI** Siniestros 01 800 019 6000 General 01 800 0000 434
HDI GERLING +52-55-5-202-7534	**HSBC** (01 55) 5721 3322	**INBURSA** 01 800 909 0000	**INTERACCIONES** +52(55) 5326-8600	**LA LATINO SEGUROS** Autos 01 800 685 1170 Empresa 01 800 001 1900 Opción 7 Hogar 01 800 001 1900
MAPFRE **01 800 849 8585** Daños 01 800 062 7373 Auto: 01 800 849 8585	**PRIMERO SEGUROS** 01 800 2774 637	**QBE** (01) 800 227 2722	**QUÁLITAS** General 01 800 800 2021 Autos 01 800 782 54 82	**SANTANDER** Autos 01800 772 88 67 General 01 800 501 0000
SEGUROS AZTECA 01 800 810 81 81	**SOMPO JAPAN** (01) 55 5575 3825 5559-3717 5559-3723	**SURA (ANTES RSA)** 01 800 911 7692 01 55 5723 7944 opción 2 01 55 5723 7944 opción 4 y luego 1	**TOKIO MARINE** 01 800 2286 546	**VE POR MÁS (ANTES MULTIVA)** General: 01 800 837 676 27 01 800 830 3676

XL CATLIN +52 55 9000 9030	**ZURICH** Autos 01 800 288 6911 Daños 01 800 008 2800 Seg. Sin. 01 800 888 3673 Gts Méd. 01800 011 5900 General 01 800 004 1900	**ZURICH SANTANDER** 01800 501 00 00 Opción 2 Seguros

Colaboradores

Esta es una guía colaborativa que llega a ustedes gracias a la colaboración y buena voluntad de las siguientes personas:

@THFFernando

@chaveroricardo

@RRSegurosHmo

@omvelarde

@AG_asesores

@coronamx

@JalilBorboa

@omvelarde

@VicenteCampos

@tuhipotecafacil

@PortentoMX

@omvelarde

@networthmx

@VicenteCampos

@crgseguros

@bajatuseguro

Si por error omitimos a alguno de los colaboradores, por favor manden correo a comunicación@pequenocerdocapitalista.com

Edición

@PeqCerdoCap