



## Guía para Reportar una Reclamación De Propiedad o Inundación

### ¿Qué información necesita para reportar una reclamación?

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nombre del asegurado</li><li>✓ Números de teléfono</li><li>✓ Correo electrónico</li><li>✓ Número de póliza (si lo posee)</li><li>✓ Nombre acreedor hipotecario y número de préstamo</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dirección física de la propiedad</li><li>✓ Dirección postal</li><li>✓ Descripción de los daños</li><li>✓ Fotos de los daños*</li><li>✓ Recibo de reparaciones realizadas*</li></ul> |
|---|---|

*\*Es recomendable entregarlo al evaluador durante la visita de inspección.*

### ¿Cómo puede reportar una reclamación?



#### Correo Electrónico

Enviar los documentos requeridos  
al correo electrónico  
reclamaciones@usicgroup.com



#### Llamando

787.273.1818  
787.273.8220  
787.706.0069



#### En persona

T-Mobile Center, Suite 1200  
Calle Tabonuco B-7, Guaynabo  
Horario:  
lunes a viernes de  
8:00 am – 5:00 pm

### ¿Qué sucederá luego de reportar una reclamación?

1. En un término no mayor de quince (15) días, USIC acusará recibo de la reclamación recibida.
2. La reclamación se asignará a un evaluador de daños. El evaluador de daños se comunicará con el asegurado para coordinar una visita a la propiedad y revisar los daños reportados.
3. Una vez se complete el ajuste de la reclamación, USIC enviará al asegurado una carta con la determinación final.

### ¿Cuánto tiempo toma la resolución de la reclamación?

El Código de Seguros de Puerto Rico, Artículo 27.162.26 LPRA 2716 (b) dispone un término de noventa **(90) días** después de haber sido notificada la pérdida para la resolución de la reclamación.

### ¿Cómo puede conocer el estatus de la reclamación?



#### Correo Electrónico

estatus@usicgroup.com



#### Llamando

787.273.1818 ext. 6526



## Solicitud de Reclamación Póliza de Propiedad o Inundación

Núm. de Reclamación: \_\_\_\_\_

<b>Fecha de Solicitud:</b>	<b>Número de Póliza:</b>	<b>Fecha de Efectividad de la Póliza:</b>
/ /		/ / - / /
<b>Nombre Asegurado:</b>	<b>Apellido Paterno:</b>	<b>Apellido Materno:</b>
<b>Nombre Reclamante</b> (si no es el asegurado nombrado):	<b>Apellido Paterno:</b>	<b>Apellido Materno:</b>
<b>Teléfono de Contacto 1:</b>		<b>Teléfono de Contacto 2:</b>
( ) -		( ) -
<b>Dirección Física de la Propiedad Afectada:</b>		<b>Dirección Postal:</b>
<b>Correo Electrónico:</b>		<b>Fecha del Incidente:</b>
		/ /
<b>Número de Préstamo:</b>		<b>Banco o Acreedor:</b>
<b>Detalle de Pérdidas y Daños:</b>		
Descripción de Pérdidas y Daños:		Área donde ocurrió la Pérdida o Daño
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
<b>Aviso al Solicitante Conforme al Artículo 27.320 Ley Núm. 18 del Código de Seguros de Puerto Rico</b>		
<p>Cualquier persona que a sabiendas y que con la intención de defraudar presente información falsa en una solicitud de seguro, o que presentare, ayudare o hiciere presentar una reclamación fraudulenta para el pago de una pérdida y otro beneficio; o presentare más reclamación por un mismo daño o perdida, incurrirá en delito grave y convicto que fuere, será sancionado por cada violación con pena de multa no menor de cinco mil (\$5,000) dólares, ni mayor de diez mil (\$10,000.00) dólares o pena de reclusión por un término fijo de tres (3) años, o ambas penas. De meditar circunstancias agravantes, la pena fija establecida podrá ser aumentada hasta un máximo de cinco (5) años; de mediar circunstancias atenuantes, podrá ser reducida hasta un mínimo de dos (2) años.</p>		
<b>Firma del Reclamante:</b>		<b>Fecha de Firma:</b>



## Guía General sobre Cobertura y Evaluación de Daños

### Póliza de Vivienda Básica

#### ¿Cuáles son los peligros asegurados bajo su póliza de Vivienda/Propiedad Residencial?

Tormenta de viento, huracán, granizo, terremoto, fuego o rayos, erupción volcánica, humo y explosión.

#### ¿Qué cubre su póliza de Vivienda/Propiedad Residencial bajo el peligro de tormenta de viento o huracán?

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdidas que ocurran durante la vigencia de la póliza.</li> <li>• Daños causados solamente por viento y no por el riesgo de inundación.</li> <li>• Vivienda hasta 4 familias en la localización descrita, usada principalmente para fines residenciales e incluyendo las estructuras anexas a la residencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales y suministros ubicados en o adyacentes a la localización descrita usados para construir, alterar o reparar la vivienda.</li> <li>• Equipos de edificio y exteriores usados para servir a la localización descrita (ej.: cisternas, aires acondicionado y calentadores de agua).</li> </ul> |
|--|--|

#### ¿Qué NO está cubierto en su póliza de Vivienda/Propiedad Residencial bajo el peligro de tormenta de viento o huracán?

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daños estimados por debajo del deducible de la póliza - 2% para estructura de concreto ó 5% para estructura de madera y mixto.</li> <li>• Daños causados por agua, que significa: daños por inundación, agua superficial, oleaje, marejada, desbordamiento de agua, agua que retroceda a través de alcantarillado o drenaje que se desborde de un sumidero; o agua por debajo de la superficie del suelo, incluyendo agua que ejerza presión, o se filtre o gotee a través de un edificio.</li> <li>• Daños a la propiedad fuera de la estructura cubierta, tales como: toldos o marquesinas de lona, metal, plástico o madera; rótulos o antenas de televisión exteriores y otras clases de antenas, cables de entrada, mástiles o torres.</li> <li>• Daños correspondientes a segundas plantas no descrita en la Hoja de Declaraciones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Céspedes, plantas, arbustos o árboles que están fuera de los predios.</li> <li>• Daños por filtraciones o desprendimiento del empañetado y estucado del techo debido a deterioro normal o defectos de construcción y no a un peligro asegurado.</li> <li>• Daños estructurales al techo que no son causados por el viento.</li> <li>• Daños causados por un corto circuito, el cual no está cubierto bajo la póliza.</li> <li>• Daños ocasionados por desprendimiento de tierra.</li> <li>• Pérdidas de propiedad personal tales como: muebles, enseres, ropa y otro contenido, a menos que haya adquirido la cubierta adicional (Cubierta C).</li> <li>• Daños que ya son existentes y no son atribuibles al huracán.</li> </ul> |
|---|--|

#### ¿Cómo se realiza el ajuste de las pérdidas para una póliza de Vivienda?

Las pérdidas a la propiedad cubierta se ajustarán a base del costo de reemplazo al momento de la pérdida si el límite de cubierta cumple con el 80% o más del valor de la propiedad. De lo contrario, se aplicará el ajuste a base del valor en efectivo actual (ACV - Actual Cash Value).

### Póliza de Residential Personal Package

#### ¿Cuáles son los peligros asegurados bajo su póliza de Residential Personal Package?

Tormenta de viento, huracán, granizo, terremoto, fuego o rayos, erupción volcánica, humo y explosión.

#### ¿Qué cubre su póliza de Residential Personal Package bajo el peligro de tormenta de viento o huracán?

- Pérdidas que ocurran durante la vigencia de la póliza.
- Daños causados solamente por viento, excepto para la propiedad personal que tiene hasta un máximo de \$3,000 incluyendo daños por agua (Cubierta E-Inciso 19).
- Propiedad personal / contenido (Cubierta C), si fue incluida pagando prima adicional y se encuentra descrita en la hoja de declaraciones (ver forma USIC RPP PC 00 0617 para detalles).
- Vivienda hasta 4 familias en la localización descrita, usada principalmente para fines residenciales e incluyendo las estructuras anexas a la residencia.
- Otras estructuras de uso residencial descrita en la hoja de declaraciones, localizadas dentro del mismo predio asegurado.
- Materiales y suministros ubicados en o adyacentes a la localización descrita usados para construir, alterar o reparar la vivienda.
- Equipos de edificio y exteriores usados para servir a la localización descrita (ej.: cisternas, aires acondicionado y calentadores de agua).

#### ¿Qué otras cubiertas tiene la póliza de Residential Personal Package?

##### Otras cubiertas (para más detalles ver la forma USIC PC 00 0617):

- Remoción de escombros
- Mejoras, alteraciones y adiciones
- Gastos de alquiler
- Propiedad refrigerada
- Lápidas de cementerio
- Mobiliario del dueño en propiedad alquilada
- Inundación (propiedad personal)
- Árboles, arbustos y otras plantas en los predios

##### Cubiertas opcionales (con prima adicional):

- Peligro de vandalismo
- Contenido (propiedad personal) no cubierta en la forma básica
- Asistencia en el hogar

### ¿Qué NO está cubierto en su póliza de *Residential Personal Package*?

- Daños estimados por debajo del deducible de la póliza - 2% para estructura de concreto.
- Daños a la propiedad fuera de la estructura cubierta, tales como: marquesinas de lona, metal, plástico o madera; rótulos o antenas de televisión exteriores y otras clases de antenas, cables de entrada, mástiles o torres.
- Otras estructuras usadas en su totalidad o parte para propósitos comerciales.
- Artículos descritos por separados y específicamente asegurados en este u otro seguro.
- Animales, pájaros o peces.
- Aeronaves y piezas
- Vehículos de motor u otro medio de transportación terrestre; esto incluye sus equipos y accesorios.
- Embarcaciones, que no sean de remos y canoas.
- Datos, incluyendo datos almacenados.
- Daños causados por agua, que significa: daños por inundación, agua superficial, oleaje, marejada, desbordamiento de agua, agua que retroceda a través de alcantarillado o drenaje que se desborde de un sumidero; o agua por debajo de la superficie del suelo, incluyendo agua que ejerza presión, o se filtre o gotee a través de un edificio.
- Daños correspondientes a una segunda planta no descrita/cubierta en la póliza de Vivienda.
- Céspedes, plantas, arbustos o árboles que están fuera de los predios.
- Daños por filtraciones o desprendimiento del empañetado y estucado del techo debido a deterioro normal o defectos de construcción y no a un peligro asegurado.
- Daños estructurales al techo que no son causados por el viento.
- Daños causados por un corto circuito el cual no está cubierto bajo la póliza.
- Daños ocasionados por desprendimiento de tierra.
- Daños que ya son existentes y no son atribuibles al huracán.

### ¿Cómo se realiza el ajuste de las pérdidas para una póliza de Vivienda?

Las pérdidas a la propiedad cubierta se ajustarán a base del costo de reemplazo al momento de la pérdida si el límite de cubierta cumple con el 80% o más del valor de la propiedad. De lo contrario, se aplicará el ajuste a base del valor en efectivo actual (ACV - *Actual Cash Value*).

## Póliza de Inundación

### ¿Qué es una póliza/seguro de Inundación?

Es una póliza de un sólo riesgo (inundación) que paga por daños físicos directos a la propiedad asegurada hasta el costo de reemplazo o el valor real en efectivo (ACV). Una inundación es una condición general y temporal de inundación parcial o completa de dos o más acres de tierra normalmente seca o dos o más propiedades (de las cuales al menos una le pertenece a usted) que surge por:

- El desborde de aguas internas o marítimas;
- La acumulación o el derrame inusual o rápido de aguas superficiales de cualquier fuente;
- Un alud de lodo; o un río de líquido y barro que fluye en las superficies de áreas de tierra que normalmente es seca, como cuando la tierra es llevada por una corriente de agua;
- El colapso o hundimiento de tierra a lo largo de la costa de un lago o un cuerpo similar de agua como resultado de la erosión o socavamiento causado por olas o corrientes de agua que exceden los niveles cíclicos anticipados que resultan en una inundación en los términos antes definidos.

### ¿Que cubre su póliza de Inundación personal o comercial?

El seguro por inundación cubre la pérdida física directa de su estructura y/o propiedad personal causada por una inundación. La siguiente lista proporciona una guía general sobre lo que cubre y no cubre el seguro contra inundación; por favor refiérase a su póliza para una lista completa:

#### **Cubierta A – Estructura**

- Cubre hasta el 10% del límite asegurado para mejoras.
- El edificio asegurado y sus cimientos.
- Los sistemas eléctricos y de plomería.
- Equipo de aire acondicionado central, caloríferos y calentadores de agua.
- Refrigeradores, estufas, y electrodomésticos incorporados a la pared, tales como un lavaplatos.
- Alfombras instaladas en forma permanente sobre un piso no terminado.
- Paneles, pizarras, estantes para libros y gabinetes instalados en forma permanente.
- Persianas para ventanas.
- Remoción de escombros.

- Garajes separados (hasta el 10% de la cobertura por Bienes Inmuebles).

#### **Cubierta B – Propiedad Personal (incluida por prima adicional)**

- Cortinas
- Pertenencias personales tales como ropas, muebles y equipo electrónico.
- Equipos de aire acondicionado portátiles y de ventana.
- Hornos de microondas portátiles y lavaplatos portátiles.
- Alfombras no incluidas en la cobertura del edificio.
- Lavadoras y secadoras de ropa.
- Congeladores para alimentos y los alimentos que contengan.
- Ciertos objetos de valor tales como obras de arte originales y pieles (hasta \$2,500).

<b>¿Qué daños NO están cubiertos bajo su póliza de Inundación personal o comercial?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daños estimados por debajo del deducible de la póliza indicado en la hoja de declaraciones.</li> <li>• Contenido tales como enseres, muebles, ropa u otros no están cubiertos si la cubierta para propiedad personal no fue incluida en su póliza.</li> <li>• Bienes personales que no se encuentran dentro del edificio completamente cerrado.</li> <li>• Daños por filtraciones debido a deterioro normal o defectos de construcción y no a un riesgo asegurado. La póliza cubre filtraciones siempre y cuando hayan sido ocasionados por el riesgo de inundación según definido en la póliza.</li> <li>• Daños provocados por la humedad, hongos o moho que podría haber sido evitado por el propietario del bien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas, facturas, monedas, moneda corriente, escrituras, evidencias de deudas, medallas, dinero, vales, tarjetas de compra, estampillas, valores, lingotes, manuscritos u otros documentos valiosos.</li> <li>• Bienes y pertenencias que se encuentran fuera de un edificio, tales como árboles, plantas, pozos, sistemas sépticos, caminos, cubiertas, patios, cercos, malecones, baños termales y piscinas.</li> <li>• Gastos de viviendas temporeras.</li> <li>• Pérdidas financieras causadas por la interrupción de los negocios.</li> <li>• Pérdida del uso de la propiedad asegurada.</li> <li>• La mayoría de los vehículos autopropulsados tales como automóviles, incluyendo sus partes.</li> <li>• Daños que ya son existentes y no son atribuibles al huracán.</li> </ul>
<b>¿Cómo se realiza el ajuste de las pérdidas para una póliza de Inundación?</b>	
<p>El valor del daño por inundación está basado en el Valor del Costo de Reemplazo (RCV) o en el Valor Real en Efectivo (ACV), según aplique.</p> <p><u>El Valor del Costo de Reemplazo (RCV)</u> es el costo que reemplaza aquella parte de un edificio que está dañado (sin depreciación). Las pérdidas a la propiedad cubierta se ajustan a base de Costo de Reemplazo siempre y cuando la propiedad está asegurada en un 80% o más del costo de reemplazo del edificio.</p> <p><u>El Valor en Efectivo Actual (ACV)</u> es el valor del costo de reemplazo al momento de la pérdida, menos el valor de su depreciación física. La depreciación sería incluida como factor en el ajuste.</p>	
<b>Otros conceptos generales considerados en el ajuste de su pérdida</b>	
<b>¿Qué establecen los límites de cobertura en su póliza?</b>	
<p>Este término se refiere a la cantidad máxima de cubierta de seguro disponible que la compañía de seguros pudiera pagar por una pérdida, según declarado en la Hoja de Declaraciones, menos el deducible y depreciación aplicable.</p>	
<b>¿Qué es el deducible aplicable a la póliza y cómo afecta el ajuste de su pérdida?</b>	
<p>El deducible se define como la participación (el monto a pagar) del asegurado en la pérdida ocasionada por el peligro cubierto. Este valor se puede determinar en un monto fijo o un porcentaje previamente acordado; en el caso de pólizas de propiedad para el peligro de viento o huracán es un 2% o \$500 (como mínimo), lo que sea mayor. Le recomendamos que revise la Hoja de Declaraciones sobre la cantidad de cobertura y deducibles de su póliza de seguro.</p>	
<b>¿Qué es la depreciación y cómo afecta el ajuste de su pérdida?</b>	
<p>En general, la depreciación es el término relacionado con la reducción del precio o valor de un bien o producto. Dentro del término de seguros se da este nombre a la disminución del valor que sufre el objeto asegurado a consecuencia, normalmente, del simple transcurso del tiempo. Por consiguiente, el pago del ajuste emitido por la compañía de seguros cuando se produce una pérdida es la del valor real del objeto asegurado en ese momento, descontando la cantidad aplicable por la depreciación.</p>	
<b>¿Qué significa la cláusula de Coaseguro y cómo afecta el ajuste/estimado de su pérdida?</b>	
<p>El coaseguro aplica sólo para la sección de cubierta de la estructura.</p> <p>La reducción por la cláusula de coaseguro establece una reducción prorrateada en la reclamación de la propiedad en caso de que esa propiedad no esté asegurada en un 80% de su valor de reemplazo. Si el monto asegurado es menor a la cantidad requerida, se dividirá la cantidad asegurada entre la cantidad requerida y el resultado será multiplicado por la cantidad de la pérdida estimada previo a la aplicación del deducible. Al total calculado se le restará luego la cantidad correspondiente al deducible. La diferencia entre la cantidad calculada y la pérdida estimada es la porción no cubierta debido a la penalidad de coaseguro.</p>	
<b>¿Cómo se emite el pago de su pérdida cuando la póliza tiene una cláusula de acreedor hipotecario?</b>	
<p>La expresión "acreedor hipotecario" incluye al fiduciario. Si se nombra en su póliza un acreedor hipotecario, toda pérdida pagadera bajo las cubiertas de su póliza de vivienda serán pagadas al acreedor hipotecario y a usted, según aparezcan los intereses.</p>	

Esto es solo un resumen, para más detalles refiérase a la póliza.