

# su reclamo

Entendiendo el proceso de hacer un reclamo  
en caso de una catástrofe



**Allstate**<sup>®</sup>

Usted está en buenas manos.

USTED NUNCA DEBERÁ  
tener que enfrentarse  
solo a una catástrofe.

**Así piensa Allstate.**

*Cuando el clima inclemente o un evento catastrófico ocurren, Allstate entiende que usted necesita volver a normalizar su vida tan pronto como sea posible. Por eso el Equipo Nacional de Catástrofes está dedicado a ayudarle a resolver su reclamo con prontitud.*

## **Espere que le proporcionemos el mejor servicio de reclamos.**

Responderemos a su reclamo con prontitud y amistosamente. Trabajaremos arduamente para mantenerle informado acerca de lo que está sucediendo y lo que puede esperar. Le proporcionaremos respuestas acerca de su reclamo, al igual que de su estimado. Hacemos esto porque estamos dedicados a mantenerle en Buenas Manos®.

**ASÍ PIENSA ALLSTATE**

Es muy humano querer comenzar a normalizar su vida lo más rápido posible después de un acontecimiento catastrófico. Por eso, el Equipo Nacional de Catástrofes fue creado para ayudarle con el proceso de reclamo. Le recomendamos que consulte lo antes posible con un miembro del equipo de reclamos que son el resultado de catástrofes.

**Allstate National Catastrophe Team**  
**1-800-54-STORM (1-800-547-8676)**

P.O. Box 672041, Dallas, TX 75267-2041

Fax: 1-877-292-9527

[allstate.com/claimcenter](http://allstate.com/claimcenter)

**¿QUÉ DEBO HACER SI MI CASA NO ES HABITABLE?**

Si su póliza proporciona beneficios para Gastos Adicionales de Vida, es posible que le reembolsen por el aumento en los costos que son necesarios y razonables para mantener su estándar de vida normal cuando su casa no puede ser habitada debido a una pérdida cubierta. El período de tiempo por el cual usted será reembolsado está limitado según se especifica en su póliza.

Los pagos hechos bajo la estipulación para Gastos Adicionales de Vida son por encima de los límites que aplican a la cobertura de la póliza. Consulte con su agente o miembro del equipo de reclamos de catástrofes para saber si su póliza tiene esa estipulación. Por favor guarde los recibos para que los consideren para un reembolso relacionado a gastos adicionales de vida.

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

Si para prevenir que su propiedad sufra daños adicionales se necesitan hacer reparaciones temporeras, usted no tiene que esperar que su tasador inspeccione su hogar o haga un ajuste de su pérdida. Las reparaciones temporeras se tienen que hacer para prevenir daños adicionales a su propiedad. La mayoría de las pólizas de Allstate para la propiedad tienen una estipulación de reembolso para costos de reparaciones temporeras que sean razonables y necesarias (hasta el máximo de un límite especificado) en las que usted incurra mientras trata de proteger su propiedad cubierta de daños adicionales que resulten de una pérdida que esté cubierta. Por favor asegúrese de guardar los recibos para que los consideren para reembolso.

Además, usted no tiene que esperar que su tasador inspeccione su hogar o que ajuste su pérdida para seleccionar una compañía de reparaciones, pero usted debe esperar para comenzar a hacer las reparaciones finales hasta que se haga una inspección y se evalúen adecuadamente los daños cubiertos.

## ¿QUÉ PASA SI MIS BIENES PERSONALES HAN SUFRIDO DAÑOS?

Si su reclamo envuelve bienes personales y su póliza proporciona cobertura para daños a bienes personales que resultan de una pérdida que está cubierta, haga una lista de todos los artículos damnificados para dárselos al tasador de su reclamo. Asegúrese incluir los nombres de los fabricantes, números de modelo, fechas de compra y los precios de compra. Indique si los artículos se pueden reparar. Para ayudarle a organizar esta información, usted puede solicitar de su agente un formulario para el inventario de la casa, o si prefiere, visite [allstate.com](http://allstate.com) y escoja "Property and Tool: Home Inventory" (disponible sólo en inglés).

## ¿QUÉ DEBE HACER?

# El proceso para un reclamo de catástrofe

Existen muchas variables que determinan cuán rápido un reclamo de catástrofe puede ser resuelto. Pero por lo general, cada reclamo seguirá estos pasos básicos:

## Paso 1: Presente un reclamo

Usted reporta una pérdida y nosotros le asignamos un número de reclamo para rastrear su reclamo.

---

## Paso 2: Hable con un miembro del equipo de reclamos de catástrofes

Un miembro del equipo de reclamos de catástrofes se comunica con usted para responder a sus preguntas y determinar la mejor manera de procesar su pérdida.

---

## Paso 3: Evalúe los daños para un estimado

Su tasador evalúa los daños y determina las reparaciones necesarias y/o reemplazo, y prepara un estimado de los daños cubiertos.

---

## Paso 4: Repase su estimado

Su tasador platica con usted acerca del estimado de los daños y del ajuste basado en las estipulaciones, términos y cobertura de su póliza.

---

## Paso 5: Finalice su reclamo

Su tasador finaliza su reclamo enviándole los documentos apropiados y/o los pagos aplicables y respondiendo a cualquier pregunta que usted pudiese tener.

Después que reportó su reclamo, usted recibió un número de reclamo de Allstate. Este número es la manera en que usted tiene acceso a su reclamo. Por favor incluya este número en todos los documentos que usted le presente a Allstate, incluyendo en los recibos y las descripciones de artículos dañados para ayudar a mantener la información importante junto a los archivos de su reclamo.

### **¿CUÁNDO INSPECCIONARÁN MIS DAÑOS?**

Una vez un miembro del equipo de reclamos de catástrofes se comunice con usted, ellos determinarán si es necesario llevar a cabo una inspección de sus daños o si su pérdida puede ser ajustada por teléfono. Si es necesario hacer una inspección de los daños, un miembro del equipo de reclamos programará una cita a una hora conveniente.

Ya que por lo general las catástrofes envuelven varios reclamos de naturaleza severa, las citas se programan basadas en la severidad de los daños.

### **¿CUÁNTO TIEMPO TOMARÁ COMPLETAR MI RECLAMO?**

El tiempo que toma completar el proceso de reclamo depende de varios factores. Aunque Allstate trae personal adicional para resolver el volumen del aumento en los reclamos seguido de un suceso de clima inclemente o catástrofe, pudiese ser que hayan cientos o más aún, miles de clientes que han sido afectados. Esto, además de la complejidad de sus daños, la disponibilidad de contratistas y el acceso seguro a áreas dañadas, contribuirán al tiempo que tome ajustar su reclamo.





## ¿CÓMO PUEDO SABER LA CONDICIÓN DE MI RECLAMO?

Una vez haya reportado su reclamo, hay dos maneras básicas de saber qué es lo que está pasando con su reclamo.

### Por teléfono

Usted puede saber la condición de su reclamo llamando durante horas regulares de oficina al 1-800-54-STORM (1-800-547-8676) para hablar con un miembro del equipo de reclamos de catástrofes.

### Por Internet

Usted también puede saber la condición de su reclamo por Internet una vez se haya inscrito e iniciado la sesión a través de “Customer Log” en [allstate.com](http://allstate.com). Allí usted puede verificar con seguridad su condición de reclamo, ver los pagos de reclamo que califican, guardar documentos de reclamo e intercambiar comunicaciones con su ajustador de reclamos.

“Me gusta  
saber qué puedo esperar  
CON ANTICIPACIÓN.”



Después que se evalúan sus daños, un tasador desarrollará un estimado. Su estimado incluye lo que necesita reparación o reemplazarse, al igual que lo que está cubierto bajo su póliza. Su tasador puede responder cualquier pregunta que usted tuviese acerca de su estimado.

### **¿POR QUÉ EL ESTIMADO MUESTRA DEPRECIACIÓN?**

Por lo general, la depreciación aparece en todos los estimados para artículos que no son nuevos. La depreciación es una reducción en el valor del artículo debido al tiempo que el artículo tiene, el desgaste o las condiciones del mercado.

Su estimado pudiese incluir depreciación para artículos y materiales que se están reemplazando. Sin embargo, dependiendo de los términos, condiciones y exclusiones de su póliza, es posible que usted pueda recuperar la cantidad o el monto de la depreciación que se excluyó una vez el reemplazo de su pérdida cubierta se haya completado.

### **¿QUÉ SUCEDE SI YO NO ESTOY DE ACUERDO CON MI ESTIMADO DE ALLSTATE?**

A veces, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, ocurren diferencias. Si usted no está de acuerdo con nuestro estimado de los daños, por favor llame a su tasador de reclamos. En muchos casos, podemos resolver las diferencias de manera justa por teléfono cuando los daños cubiertos son justificados. Nuestro compromiso es siempre ajustar los reclamos de manera justa.

“Yo sólo quiero  
NORMALIZAR MI VIDA  
tan pronto como  
sea posible.”

## **¿QUÉ ES UN DEDUCIBLE?**

El deducible es la porción de una pérdida cubierta por la cual bajo su póliza usted tiene la responsabilidad de pagar. Por ejemplo, si su reclamo cubierto suma a \$4,500 y su deducible es \$500, Allstate paga \$4,000.

## **¿CUÁNDO NECESITO PAGAR MI DEDUCIBLE Y A QUIÉN?**

El cheque del ajuste que usted recibe de Allstate estará basado en la cantidad de su pérdida cubierta del estimado menos la cantidad de su deducible y cualquier depreciación que aplique. En la mayoría de los casos, usted pagará la cantidad de su deducible directamente a su contratista una vez las reparaciones se hayan completado.

## **¿CUÁNDO PUEDO ESPERAR RECIBIR UN CHEQUE DE AJUSTE DE ALLSTATE?**

En algunos casos, el tasador le proporcionará a usted el estimado y el cheque al momento de la inspección. Sin embargo, en la mayoría de los casos, el tasador inspeccionará los daños y preparará el estimado y, dependiendo del alcance de los daños, presentará el estimado de las reparaciones para que lo aprueben. Una vez el estimado se apruebe, su cheque y su estimado se le enviarán por correo separadamente.

## **¿POR QUÉ ES QUE EL CHEQUE QUE YO RECIBO DE ALLSTATE INCLUYE EL NOMBRE DE LA COMPAÑÍA QUE POSEE MI HIPOTECA?**

En caso que usted tenga una hipoteca sobre su propiedad, por lo general el acreedor hipotecario requiere ser nombrado en su póliza y que se incluya en los cheques de pagos de reclamos por daños causados a su hogar. Usted tiene que comunicarse con su acreedor hipotecario para averiguar cómo obtener su endoso en el cheque.

# Cómo seleccionar un contratista.

El seleccionar a un servicio que esté calificado para hacer reparaciones es importante. Aquí le ofrecemos unas cuantas sugerencias para ayudarle a seleccionar un contratista.

## Busque recomendaciones

Hable con amigos y familiares quienes recientemente han hecho reparaciones en su hogar.

---

## Entreviste diferentes contratistas

Pídales referencias a los contratistas y confírmelas.

---

## Asegúrese que tiene seguro

Pregunte si el contratista tiene seguro de responsabilidad legal y de compensación para los trabajadores.

---

## Revise su historial de trabajo

Obtenga información acerca del historial de trabajo de su contratista de parte de la oficina local de “Better Business Bureau.”

---

## Pídalo por escrito

Exija un contrato escrito que incluya los términos para los pagos y no lo firme hasta que entienda completamente todos los términos.

### **¿PUEDE MI TASADOR DE RECLAMOS RECOMENDAR UN CONTRATISTA?**

Allstate no recomienda contratistas seguido de haber ocurrido una catástrofe porque con frecuencia los contratistas están demasiado ocupados y abrumados por el número de propiedades que necesitan reparaciones. Le recomendamos que platique con su familia y amigos para solicitar un contratista local en el que pueda confiar.

### **¿QUÉ PASA SI EL ESTIMADO DE MI CONTRATISTA ES DIFERENTE AL DE ALLSTATE?**

Si existe una diferencia entre los estimados de Allstate y el de su contratista, usted o su contratista se deben comunicar inmediatamente con su tasador de reclamos de catástrofes. Ellos harán todo lo que puedan para resolver las diferencias y hacer cualquier ajuste que sea necesario cuando se ameritan, y sólo para los artículos que estén cubiertos.

### **¿QUÉ PASA SI SE ENCUENTRAN DAÑOS ADICIONALES DURANTE EL PROCESO DE REPARACIONES?**

Si se encontrasen daños adicionales durante el proceso de reparaciones, llame inmediatamente a su tasador de reclamos de catástrofes o al 1-800-54-STORM (1-800-547-8676) para reportar esta situación. Su tasador de reclamos determinará si el daño tiene que ser inspeccionado de nuevo o si se puede resolver por teléfono con su contratista.





## **AHORA QUE HE TENIDO ESTE RECLAMO, ¿AUMENTARÁ MI PRIMA?**

Para responder a esta pregunta hay muchos factores que se deben tomar en consideración, incluyendo la cobertura de su póliza, historial anterior de reclamos, el tipo de su pérdida y cuánto tiempo usted ha tenido a Allstate como compañía de seguros. La mejor fuente para responder a su pregunta es su agente local de Allstate, quien se complacerá en platicar con usted acerca de sus circunstancias individuales. Si usted no está seguro del número de teléfono de su agente, visite [allstate.com](http://allstate.com), o sencillamente, llame al 1-800-ALLSTATE®.

***Gracias por permitirle a Allstate servir sus necesidades relacionadas a los seguros.***

Estamos presentes para ayudarle  
antes, durante y después de  
SU RECLAMO.



# Notas

Su número de póliza: \_\_\_\_\_

Su número de reclamo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# “Estoy feliz de tener a Allstate DE PARTE MÍA.”

Usted eligió un seguro de Allstate para su tranquilidad de pensamiento. Al hacerlo, usted ha tomado un paso importante en ayudar a proteger su propiedad. Su póliza está respaldada por más 75 años de experiencia en seguros y una extensiva red para resolver reclamos. Queremos que sepa que siempre estamos para servirle, no sólo durante el proceso de un reclamo, pero también antes y después del reclamo.



Los productos de seguros para la propiedad y contra riesgos son emitidos por Allstate Insurance Company, Allstate Fire and Casualty Insurance Company, Allstate Indemnity Company, Allstate Property and Casualty Insurance Company, North Light Specialty Insurance Company; Northbrook, IL; Allstate Texas Lloyd's: Irving, TX. Las pólizas de Allstate están disponibles sólo en inglés.

©2012 Allstate Insurance Company. [allstate.com](http://allstate.com) 02/12

D9340SP-3