

# GUÍA DE SEGUROS

# De Autos

El Departamento de Seguros del Estado de Pennsylvania tiene como propósito ayudarle a entender los seguros de autos. En las próximas páginas usted aprenderá sobre seguros de autos, tipos de cobertura, y algunos consejos de cómo comprar un seguro y qué hacer en caso de accidente.

No existen pólizas de cobertura total para autos. Las coberturas y pólizas pueden variar. La información contenida en la presente guía está diseñada para ayudarle a entender el seguro de autos. La información es de carácter general y no es específica a su póliza de seguro. Si tiene dudas específicas acerca de su cobertura, consulte a su agente o aseguradora.

## ¿Qué es el seguro de autos?

El seguro de autos es un contrato entre usted y su aseguradora. Le protege a usted contra pérdidas financieras si está en un accidente automovilístico. Las pólizas contienen una variedad de coberturas requeridas y opcionales. Usted acepta pagar una tarifa, llamada **prima**, y, a cambio, la aseguradora se obliga a pagar ciertas pérdidas tal como se define en su **póliza**. Tener la cobertura de seguro adecuada puede evitar que sufra una gran pérdida financiera en caso de un accidente automovilístico.

## ¿El Seguro de autos es obligatorio en el Estado?

Los automovilistas deben comprar y mantener un seguro de auto para manejar legalmente en Pennsylvania. Esto se llama mantener la "responsabilidad financiera" en sus vehículos. Un seguro vencido puede resultar en la suspensión del registro de su vehículo. Operar un vehículo sin el seguro requerido puede resultar en una multa, la suspensión de su licencia de conducir y la pérdida de su placa de matrícula y etiqueta de registro. Se deben proporcionar tarifas de restauración y comprobante de seguro antes de que se devuelva el registro o los privilegios de manejo. Las **aseguradoras** deben informar las cancelaciones de **pólizas** a PennDOT. Los automovilistas deben proporcionar pruebas de cobertura continua.

## ¿Qué coberturas se requieren en Pennsylvania?

Al comprar un seguro de auto, existen algunas coberturas requeridas y otras opcionales. Las coberturas requeridas son las siguientes:

### Beneficios médicos

Esta cobertura cubre los gastos médicos de usted y otros asegurados en su **póliza**, independientemente de quién sea el culpable, si se producen lesiones como resultado de un accidente. El **límite inferior** es de \$5,000. También existen **límites** más altos.

### Responsabilidad por lesiones corporales

Si hiere a alguien en un accidente

automovilístico, esta cobertura cubre los daños por los cuales usted es responsable, como los gastos médicos y de rehabilitación. El **límite mínimo** es de \$15,000/\$30,000. Los \$15,000 cubren las lesiones a una persona, mientras que los \$30,000 representan el total disponible para un accidente. También existen **límites** más altos.



### Responsabilidad por daños a la propiedad

Si usted daña la propiedad de alguien (como su auto) en un accidente y usted tiene la culpa, esta cobertura paga las reparaciones de dicha propiedad. El **límite mínimo** es de \$5,000. También existen **límites** más altos.

Algunas aseguradoras ofrecen un límite único combinado de \$35,000 que cumple con los requisitos mínimos de responsabilidad civil por lesiones corporales y responsabilidad civil por daños a la propiedad.

## Coberturas requeridas en Pennsylvania:

### Beneficios médicos

### Responsabilidad por lesiones corporales

### Responsabilidad por daños a la propiedad

## ¿Qué significan los límites de pólizas?

Los **límites** de cobertura son la mayor cantidad que pagará su aseguradora por lesiones a una persona, a todas las personas lesionadas en un accidente, y por **daños a la propiedad**.



Si no tiene suficiente cobertura de responsabilidad civil y se le encuentra culpable de un accidente, es posible que deba pagar todo lo que su seguro no cubra.

## ¿Cuáles son las coberturas opcionales en Pennsylvania?

Las pólizas de seguro de auto también ofrecen una variedad de coberturas opcionales adicionales que se pueden comprar:

### Automovilista sin seguro (UM, por sus siglas en inglés)

Esta cobertura aplica para usted, los familiares que viven en su hogar y sus pasajeros si resultan heridos por un **automovilista no asegurado** culpable o por un automovilista que se da a la fuga. No cubre daños a la propiedad.

### Automovilista con seguro insuficiente (UIM, por sus siglas en inglés)

Esta cobertura aplica para usted, los familiares que viven en su hogar y sus pasajeros si resultan heridos por un automovilista culpable que no tiene suficiente seguro para pagar la **reclamación** de usted. No cubre daños a la propiedad.

### Límites de UM o UIM

Cuando apila sus coberturas de UM y/o UIM, su límite de cobertura para cada vehículo cubierto en su **póliza** se multiplica por la cantidad de vehículos en la póliza.

También puede acumular sus coberturas de UM y/o UIM para recibir cobertura de automovilista no asegurado o con seguro insuficiente de más de una **póliza** bajo la cual está asegurado. Por ley, la cobertura apilada se aplica a menos que usted la rechace. Sus **primas** serán menores si rechaza la cobertura apilada.

### Beneficio de servicios funerarios

Los **beneficios funerarios** cubren, hasta el límite especificado en la **póliza**, gastos funerarios si usted o un familiar muere como resultado de un accidente automovilístico, independientemente de quién tuvo la culpa en el accidente.

### Pérdida de ingresos

Esto cubre una parte de su salario perdido cuando las lesiones sufridas en un accidente automovilístico le impiden trabajar.

### Colisión

La **cobertura de colisión** cubre la reparación del daño a su auto como resultado de un accidente. La mayoría de los bancos o entidades de crédito requieren que compre esta cobertura para recibir un préstamo para auto. Según la ley de Pennsylvania, la aseguradora aplica un **deducible** de \$500 a menos que usted solicite un monto menor. En general, cuanto mayor sea su **deducible**, menor será su **prima**.

### Integral

La **cobertura integral** cubre el robo o daño a su auto de peligros como incendios, inundaciones, vandalismo y colisionar contra un animal. La mayoría de los bancos o entidades de crédito requieren que compre esta cobertura para recibir un préstamo para auto. Hay varios niveles de **deducible** que pueden compararse.

### Beneficios médicos extraordinarios

Esto cubre los gastos médicos y de rehabilitación que superan los \$100,000, hasta un límite máximo de \$1.1 millones.

## Beneficio por muerte accidental

El beneficio por muerte accidental paga un beneficio específico en efectivo al representante personal de una persona que muere como resultado de lesiones sufridas en un accidente automovilístico.

## Cobertura de reembolso de alquiler

La **Cobertura de reembolso de alquiler** paga hasta el límite de su **póliza**, sus gastos de alquiler de un vehículo si el vehículo de su **póliza** sufre una pérdida **integral** cubierta o por **colisión**.

## Cobertura de remolque

Esto le reembolsa, hasta el límite de su **póliza**, los gastos de remolque y mano de obra para su vehículo asegurado. En general, esta cobertura solo está disponible si su vehículo cuenta con cobertura **integral** y de **colisiones**.

## Cobertura GAP

La Protección Garantizada de Activos (GAP, por sus siglas en inglés) pagará la diferencia entre el pago de una aseguradora por un vehículo totalizado y el saldo de un préstamo de vehículo. Esta cobertura se compra cuando una persona compra un vehículo nuevo. Estas políticas no pagan **deducibles**, faltas de pago o cargos por pagos atrasados y muchas veces tienen un límite al monto que pagarán. Revise su **póliza** cuidadosamente al elegir agregar cobertura GAP.

## ¿Cómo se fijan las tarifas?

Cuando esté listo para comprar un seguro, la aseguradora o el **productor (agente)** le harán una serie de preguntas y, en función de sus respuestas, decidirán si lo aceptarán o no como asegurado. Esta práctica se conoce como **suscripción**. Por ley, las aseguradoras no pueden discriminar injustamente mediante el uso de normas de **suscripción** basadas en factores tales como etnicidad, religión, nacionalidad, grupo étnico, edad, sexo, tamaño de familia, ocupación, lugar de residencia y estado civil.

Ciertos datos se tomarán en consideración al calcular su **prima**, como el tipo y la antigüedad del vehículo,

sus características de seguridad, dónde se guardará el vehículo, la cantidad promedio de millas conducidas en un año, las coberturas y **límites** elegidos para la **póliza** y el historial de conducción de los automovilistas, por nombrar algunos. Algunas aseguradoras pueden usar su historial crediticio al determinar su **prima**. Las aseguradoras no pueden usarlo para aumentar su tarifa cuando renueve. Por ley, las aseguradoras tienen prohibido cobrar tarifas diferentes en función de etnicidad, religión, origen nacional y sexo del solicitante.

Por ley, las aseguradoras tienen prohibido cobrar tarifas diferentes en función de etnicidad, religión, origen nacional y sexo del solicitante.

## ¿Qué debo saber antes de comprar?

Necesita saber qué coberturas quiere, así como los **límites y deducibles** que desea. Además, debe tener disponible la siguiente información básica para todos los automovilistas de su hogar:

El nombre, edad y estado civil de todos los automovilistas;

Historial de manejo (accidentes e infracciones de tránsito);

Millaje anual estimado;

Número de identificación completo del vehículo;

Año de vehículo;

Costo del vehículo;

Equipo especial, como dispositivos antirrobo, bolsas de aire, etc.

## ¿Qué preguntas debo hacer?

La **aseguradora** le hará preguntas y usará las respuestas para decidir si desea asegurarlo y cuánto debe ser su **prima**. Usted también debe hacer preguntas para asegurarse de obtener la cobertura que desea y de un agente y **asegurador** de confianza.

Estas son algunas preguntas que debe hacerle a su agente o representante de seguros al comprar un seguro de auto:

¿Qué coberturas

debo tener en este estado?

¿Cuál es la cantidad

mínima de cobertura de seguro de responsabilidad civil que debo tener en este estado?

¿Estos límites de responsabilidad son suficientes para cubrirme si tengo un accidente y tengo la culpa?

¿Cuánto me costaría comprar más que la cantidad mínima de cobertura de seguro de responsabilidad civil?

¿Necesito cobertura **integral** y de **colisión** (a veces llamada “que no sea de **colisión**”)?

¿Qué deducible debo tener para la cobertura de colisión? ¿Para cobertura integral (a veces llamada “que no sea de colisión”)?

¿Esta **póliza** me cubrirá si dejo que alguien más maneje mi auto?

¿Esta **póliza** me cubrirá si tengo un accidente en un auto de alquiler mientras estoy de vacaciones?

¿Esta **póliza** me cubrirá si tengo un accidente mientras viajo por trabajo?

Si mi auto tiene pérdida total ¿cómo se establece el valor de mi vehículo?

¿Puedo elegir cualquier taller de hojalatería para reparar mi auto? ¿Paga la **póliza** las piezas originales del fabricante o **piezas de posventa**?

Si mi automóvil está inhabilitado, ¿pagaré esta póliza el alquiler de un auto mientras se está reparando? ¿Hay algún límite?

Si mi automóvil está inhabilitado, ¿pagaré esta **póliza** para que lo remolquen a un taller mecánico o de hojalatería?

¿Cuánto puedo ahorrar con un **deducible** más alto?

¿Qué descuentos existen?

¿Qué otros tipos de propiedad asegura? ¿Puedo calificar para un descuento si compro ambas políticas de su aseguradora?

¿Cuáles son mis opciones de pago? ¿Puedo pagar trimestralmente? Si es así, ¿existen cargos adicionales?

¿Cómo hago una **reclamación**?

¿Qué cobertura está disponible si manejo para un TNC como Uber o Lyft?

## Asegurados adolescentes

Asegurar un automovilista adolescente a menudo es un costo adicional significativo para los padres. Algunas aseguradoras requieren que un adolescente se agregue a la póliza al obtener su licencia de aprendizaje. Consulte con su aseguradora para determinar sus requisitos. Muchas aseguradoras consideran que los automovilistas más jóvenes representan un riesgo más alto, y esto a menudo resulta en **primas** más altas.

Su hijo puede ser elegible para descuentos. Pregúntele a su aseguradora si se ofrecen descuentos para buenas calificaciones o por haber cursado cursos de educación vial.



## Automovilistas mayores de edad

Tomar un curso de capacitación de seguridad para automovilistas es una excelente manera de mantener actualizadas sus habilidades de manejo, y también puede obtener una tasa reducida en su seguro de auto si su proveedor ofrece dicho descuento. La ley de Pennsylvania exige que las aseguradoras proporcionen al menos un descuento de cinco por ciento por cada vehículo en una **póliza** según la cual todos los **asegurados** tienen 55 años o más y han cursado satisfactoriamente un curso de mejora de automovilistas que cumple con los estándares de PennDOT.

Las personas deben tomar un curso aprobado cada tres años para seguir siendo elegibles para el descuento. Pueden quedar descalificados si, dentro de los tres años posteriores a la realización del curso, están involucrados en un accidente imputable, condenados por una infracción de tránsito, o condenados, o tienen Disposición de Rehabilitación Acelerada (ARD, por sus siglas en inglés), por conducir bajo la influencia del alcohol o una sustancia controlada.

Las aseguradoras reconocen que los automovilistas mayores de edad enfrentan desafíos únicos a medida que envejecen, y recompensarán a los automovilistas mayores de edad que toman la iniciativa para minimizar el riesgo al inscribirse en cursos de capacitación para automovilistas aprobados.

## Cómo ahorrar

### Descuentos

La mayoría de las aseguradoras ofrecen descuentos para automovilistas más seguros, autos más seguros, automovilistas con múltiples tipos de pólizas, buenos estudiantes y más. También existe una variedad de descuentos que exige la ley, como el descuento para automovilistas mayores de edad mencionados anteriormente. Pregunte a su aseguradora hoy y puede empezar a ahorrar.

### Responsabilidad civil limitada o agravio total

Si se encuentra en un accidente automovilístico, puede recuperar gastos médicos y otros gastos. La **responsabilidad civil limitada** le ofrece importantes ahorros en su **prima**, pero no puede recuperar ciertos daños, como los pagos

por dolor y sufrimiento, a menos que las lesiones cumplan una de las excepciones de la ley. Con un **agravio total**, tiene derechos ilimitados. Si no elige una responsabilidad de **agravio limitado**, se considerará que ha elegido un **agravio total**.

### Deducibles

Al elegir **deducibles** más altos en la cobertura **integral** y de **colisión**, es posible que pueda reducir el costo de su **póliza**. Solo recuerde que el **deducible** que elija es lo que debe pagar de su bolsillo en caso de que presente una **reclamación**.

## Dónde comprar un seguro

Ahora que ya sabe todo sobre qué buscar al elegir su seguro de auto, hablemos sobre dónde comprar una **póliza**.

### Agentes

Los agentes son personas que trabajan en la zona para atender sus necesidades de seguro de auto. Los agentes locales pueden ser independientes o internos. Si su agente es independiente y no exclusivo de una aseguradora, éste puede comparar pólizas y venderle la que mejor se adapte a sus necesidades de entre las múltiples aseguradoras que representa. Si su agente local es agente interno, representa exclusivamente a una sola aseguradora.

### Directo

Algunas aseguradoras venden sus **pólizas** directamente por teléfono o internet sin usar agentes. En algunos casos, puede optar por interactuar con una empresa directa y exclusivamente en línea.



Una regla general es obtener **cotizaciones** de al menos tres aseguradoras diferentes. Asegúrese de que sus **cotizaciones** sean para las mismas coberturas y **límites**. El costo puede variar significativamente entre las aseguradoras. Pida copias de las pólizas de seguro. Es importante leer las **pólizas** para comprender las diferencias en la cobertura de **cada póliza** y sobre todo lo que se excluye. No hay dos pólizas iguales.

## Cosas para tener en cuenta

Asegúrese de conocer la vigencia de la **póliza**. Las vigencias de **póliza** más comunes son de seis meses (semestral) y de un año (anual). Si bien las pólizas vendidas por un plazo menor a un año pueden requerir menos dinero por adelantado, se volverán a tasar al final del plazo de la **póliza**. Tenga en cuenta que una aseguradora solo puede no renovarlo en el aniversario anual de la fecha en que se contrató su **póliza**, incluso si la vigencia de la **póliza** es menos de 12 meses.



fáciles, pero el total de los pagos podría ser mayor. Los acuerdos financieros son contratos separados que a menudo incluyen un poder limitado que otorga a la compañía financiera cierta autoridad sobre la terminación de su **póliza**. Además, si se cancela la **póliza**, la aseguradora debe remitir todas las **primas** de devolución a la compañía financiera, que las aplicará a su cuenta.

Los artículos personales y equipo como teléfonos celulares, reproductores de CD y DVD y altavoces y sistemas de estéreo personalizados no permanentemente instalados en el vehículo por el fabricante generalmente no están cubiertos, a menos que se declare específicamente y se agregue a la **póliza**.

Lea antes de firmar. Recuerde, en último término, usted es el responsable de la precisión y la integridad de la información en su solicitud.

## ¿Debe cancelar la cobertura integral y/o de colisión en un auto antiguo?

Puede que no sea rentable tener una cobertura **integral** o de **colisión** para autos que valen menos de \$1,000.

## ¿Qué sucede si no puedo obtener un seguro de auto debido a mi historial de manejo?

El **Plan de Riesgo Asignado** de Pennsylvania es un programa que ofrece seguro de auto para aquellos que no pueden obtener cobertura por sí mismos. Todas las aseguradoras del estado que vendan seguros de auto deben participar en el plan. Los solicitantes se asignan a las aseguradoras en proporción a la cantidad de negocios que cada aseguradora vende en el estado. Para obtener más información sobre el **Plan de Riesgo Asignado**, puede visitar [www.aipso.com](http://www.aipso.com) o comunicarse con la oficina de servicio al cliente al (401) 946-2800 o sin cargo al (800) 477-6146.

**Recuerde, en último término, usted es el responsable de la precisión y la integridad de la información en su solicitud.**

Muchas aseguradoras tienen planes de pago que le permiten pagar la **prima** en plazos, a veces por una tarifa adicional. Si decide comprar una **póliza** en un plan de pago, infórmese de las tarifas de pago aplicables.

Si contrata una **compañía de finanzas premium** para pagar su seguro, los pagos mensuales pueden ser más

## Después de comprar un seguro

Después de comprar un seguro de auto, recibirá su **póliza**. Su **póliza** es un contrato entre usted y su aseguradora. Debe tomarse un tiempo para leer su **póliza**. Cada póliza incluye **una página de declaraciones** (a continuación). Declara la aseguradora, el nombre de usted, el número de póliza, los vehículos, las coberturas, los **deducibles**, los **límites**, el costo de la **prima** y las fechas de vigencia y vencimiento. Si usted tiene

preguntas, contacte a su agente de seguros o su aseguradora. Tienen la obligación de cumplir con su **póliza**, incluida la respuesta a cualquier pregunta que pueda tener sobre los términos de su **póliza**. Si compró una **póliza** directamente de la aseguradora, un representante de la aseguradora podrá aclarar sus dudas. Si aún tiene dudas, puede optar por enviar por correo electrónico, escribir o llamar a la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Seguros del Estado de Pennsylvania. Con gusto aclararemos sus dudas.

**1 Policy period:** When coverage begins and ends

**2 Limits:** The most your policy will pay

**3 Deductible:** What you pay

**Your Insurance Company**  
3535 Second St.  
Company Town, USA 54321

Policy number XX-XXXXXX-XX 1

Policy period: 6 months    Effective date: May 1, 2013    Expiration date: Nov. 1, 2013

**Auto Insurance Policy <SAMPLE>**

Year	Make	Model	Vehicle ID number (VIN)
2011	Chevrolet	Camaro	2FZMPONW34XB56094

**Lienholder**  
The Bank    310 Main St., Company Town, USA, 54321

**2 Coverages**

Liability: Bodily injury    \$100,000 per person  
\$300,000 per accident

Liability: Property damage    \$100,000 per accident

Uninsured motorist    \$100,000 per person  
\$300,000 per accident

**3 Policy limits**

Deductibles

Collision    \$500

Comprehensive    \$100

**5 Policy premium**    \$640

**4 Optional coverage**

Underinsured motorist    \$100,000 per person  
\$300,000 per accident

Medical payments    \$1,000

Roadside assistance    \$100 per occurrence

Rental car reimbursement    \$30 per day  
\$1,000 maximum

**6 Discounts applied**

Multiple vehicle

Home/Auto/Life

Mature driver

Claim record/Customer longevity

Air bags/Anti-lock brakes

Premium paid in full

Your policy consists of this page, any endorsements and the policy form. Keep together.

**4 Optional coverage:** Can be added for more protection

**5 Total premium:** Your cost for policy period

**6 Discounts:** Number of discounts applied to policy

\* Consulte las páginas 2 y 3 para las coberturas requeridas y las coberturas opcionales en Pennsylvania.

Asegúrese de pagar su **prima**. La ley de Pennsylvania no exige que las aseguradoras extiendan un período de gracia para los pagos de **primas**. Si su aseguradora no recibe su **prima** antes de la fecha de vencimiento, la aseguradora puede cancelar su **póliza**.

Mantenga su tarjeta de comprobante de seguro en su auto en todo momento.

## ¿Qué pasa si manejo para una Empresa de Red de Transporte como Uber o Lyft?

Si maneja para una empresa de red transporte (TNC, por sus siglas en inglés) como Uber o Lyft, necesita saber qué coberturas, en su caso, la TNC tiene que lo cubrirán. Si bien la TNC debe tener cobertura, es buena idea que usted tenga su propia cobertura. La mayoría de las pólizas de auto personales no brindan cobertura mientras transporta a un pasajero. Sin embargo, existen **aseguradoras** que sí ofrecen endosar la cobertura a su **póliza**, generalmente por una **prima** adicional. Es importante no conducir para una TNC hasta que esté seguro de que la cobertura que necesita está activada para protegerlo.

## ¿Qué debo hacer si recibo un aviso de cancelación o no renovación de mi aseguradora?

Primero, comuníquese con su **productor de seguros (agente)** o aseguradora para obtener detalles específicos. La ley de Pennsylvania permite a las aseguradoras cancelar o no renovar pólizas por ciertas razones.

Si usted se accidenta, debe intercambiar información con el otro automovilista. Si hay lesiones, llame al 911.

Si aún no está satisfecho con la explicación de su aseguradora, presente ante el Departamento de Seguros del Estado de Pennsylvania una declaración que detalle los motivos por los que no está de acuerdo con la acción. Para preservar sus derechos de apelación, la declaración debe ser recibida por el Departamento de Seguros dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que la aseguradora envió el aviso.

## ¿Qué sucede si no entiendo todos los términos de mi póliza? ¿Qué debo hacer?

Hable con su **productor de seguros (agente)** o aseguradora acerca de los términos de su **póliza**. Si compró su **póliza** directamente de la aseguradora, un representante de la aseguradora podrá responder a sus preguntas. Si aún tiene preguntas, puede optar por escribir o llamar a la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Seguros del Estado de Pennsylvania.

## Departamento de Seguros del Estado de Pennsylvania

Si tiene una pregunta general o desea presentar una queja, puede obtener ayuda en línea en [www.insurance.pa.gov](http://www.insurance.pa.gov) o puede comunicarse con nosotros al número gratuito 1-877-881-6388.

## ¿Qué hago si me accidento?

Si usted se accidenta, debe intercambiar información con el otro automovilista. Si hay lesiones, llame al 911. Asegúrese de obtener el nombre, aseguradora y el número de teléfono de cada uno de los otros automovilistas. Si no puede obtener esta información, escriba el número de matrícula de cada uno de los otros automovilistas. Otra información importante es la siguiente:

El año, la marca y el modelo de cada uno de los otros autos;

Si hay testigos, sus nombres e información de contacto; y

Si un oficial llega a la escena, su nombre, número de identificación, número de informe policial e información de contacto.

Después del accidente, anote la fecha, hora y ubicación. Si es posible, tome fotos. Escriba lo que sucedió. Esto le ayudará a informar la **reclamación** a su aseguradora.

**En último término, la aseguradora tiene la obligación de devolver su vehículo al estado en el que se encontraba antes de los daños.**

## La reclamación

Para presentar una **reclamación**, llame lo antes posible al número de teléfono que aparece en su tarjeta de comprobante de seguro. La aseguradora asignará un **ajustador** de reclamaciones para investigar la **reclamación**. Usted debe cooperar con la investigación del **ajustador** de su **reclamación**. Tome notas y realice un seguimiento de las fechas de las conversaciones que tenga con su **ajustador**.

Si usted, la **aseguradora** y el **ajustador** de reclamaciones no están de acuerdo, primero intente resolver las diferencias con su **aseguradora**. Su agente puede ayudar. No se sienta presionado u obligado a aceptar algo con lo que no se sienta cómodo.

Por ley, las aseguradoras deben investigar su **reclamación** de manera justa e inmediata.

Una aseguradora tiene 10 días hábiles para acusar recibo del aviso de su **reclamación** a menos que el pago se realice dentro de los 10 días.

Si usted presentó una **reclamación** a su propia aseguradora, ésta tiene 15 días hábiles

después de la recepción de las pruebas de pérdida debidamente ejecutadas para informarle que ha aceptado o denegado su **reclamación** o proporcionarle una explicación por escrito de por qué se necesita más tiempo.

Una aseguradora debe concluir su investigación dentro de los 30 días posteriores a la recepción del aviso de su **reclamación**, a menos que la investigación no pueda realizarse razonablemente dentro de los 30 días. Si la investigación no puede realizarse dentro de los 30 días, por cada 45 días a partir de entonces la aseguradora debe proporcionarle una explicación por la demora y el estado en que se puede esperar una decisión sobre la **reclamación**.

## Reparaciones del vehículo

La elección de la reparación de su vehículo depende de usted. Asegúrese de investigar al elegir un taller de reparación de carrocería. Algunas preguntas para hacer:

- ¿Cuánto tiempo lleva la tienda en el negocio?
- ¿Cuál es la reputación de la tienda en la comunidad?
- ¿La tienda ofrece una garantía de por vida?
- ¿Ha trabajado la tienda con su aseguradora en el pasado?



Sin importar si una aseguradora recomendó la tienda o no, lo más importante es una reparación de calidad.

Si usted elige un taller de reparación de carrocería que cobra más del monto cotizado para reparar el vehículo, es posible que deba pagar los costos que superen el monto cotizado.

La ley de Pennsylvania permite el uso de piezas que no sean de fabricantes de equipos originales (OEM, por sus siglas en inglés) o de **posventa**, pero "la seguridad operacional del vehículo será primordial al considerar la especificación de piezas nuevas". Esta consideración es sumamente importante para las piezas que involucran la transmisión secundaria, mecanismo de dirección, unidades de suspensión, sistema de frenos o neumáticos.

En general, las piezas de **posventa** las fabrica una compañía diferente al fabricante de la pieza original. Asegúrese de consultar con su taller de reparación de carrocería o aseguradora si tiene alguna inquietud de seguridad o preocupaciones sobre el ajuste de piezas cuando se utilizan piezas de repuesto para reparar su vehículo. Si las piezas de **posventa** se incluyen en una evaluación del vehículo, debe incluir una declaración de que la cotización se ha preparado en función del uso de **piezas defectuosas de posventa**, que el uso de dichas piezas anula la garantía existente en la pieza que se reemplaza, y la **pieza defectuosa de posventa** tendrá una garantía igual o superior al resto de la garantía existente.

Las piezas usadas son equipos originales (OE, por sus siglas en inglés) del fabricante de su vehículo. Asegúrese de consultar con su taller de reparación de carrocería o aseguradora si tiene alguna inquietud de seguridad con respecto a las piezas que se utilizarán para reparar su vehículo.

En último término, la aseguradora tiene la obligación de devolver su vehículo al estado en el que se encontraba antes de los daños. Si la empresa utiliza piezas nuevas para reemplazar las piezas dañadas en un vehículo modelo anterior, usted puede ser responsable de los costos adicionales ya que el vehículo está en mejores condiciones que antes del accidente.

## ¿Qué sucede si mi vehículo es pérdida total?

Un vehículo es **pérdida total** cuando el costo para devolverlo a la condición en la que se encontraba antes de los daños supera el valor del vehículo o el vehículo tiene demasiados daños para repararlo. Existen diferentes métodos que se pueden usar para calcular el valor de reemplazo de su vehículo. Si tiene preguntas sobre el método utilizado, comuníquese con su agente de seguros o aseguradora.

Muchas personas pagan su vehículo mensualmente. Dependiendo del acuerdo entre el **acreedor prendario** y el propietario, el pago del seguro se puede hacer directamente al **acreedor prendario**, el propietario o ambos. Si el valor real en efectivo es menor que el que usted debe en el vehículo, usted puede ser responsable de pagar la diferencia al **acreedor prendario**. Si cree que su préstamo es más que el valor en efectivo, existen productos en ese momento que pueden eliminar o compensar dichos costos.

Uno de estos productos proporcionados por las aseguradoras es la Cobertura de Protección de Activos Garantizados (GAP, por sus siglas en inglés), que generalmente pagará la diferencia entre el pago de una aseguradora por un vehículo con pérdida total y el saldo de un préstamo de vehículo. Esta cobertura se compra normalmente cuando una persona compra un vehículo. La cobertura de GAP no cubre los **deducibles**, los pagos atrasados ni los recargos por pagos atrasados, y muchas veces existe un límite en el monto que pagará. Revise su **póliza** cuidadosamente al elegir agregar una cobertura de GAP. Si tiene preguntas sobre la cobertura de GAP, consulte a su agente o aseguradora.

Otro producto que se puede comprar en relación con un préstamo de vehículo es un Acuerdo de Cancelación de Deuda (DCA, por sus siglas en inglés). Cuando este producto es vendido por el banco que emite el préstamo del vehículo, no se considera como seguro, pero funciona de manera similar a la cobertura de GAP. Un DCA es un acuerdo entre el emisor del préstamo y el deudor para cancelar cualquier deuda restante si el deudor experimenta una **pérdida total** y el monto de la deuda en el vehículo excede su valor real en efectivo. También similar a la cobertura de GAP, este producto se compra normalmente en el momento en que se compra el vehículo.

## Departamento de Seguros del Estado de Pennsylvania

Si tiene una pregunta general o desea presentar una queja, puede obtener ayuda en línea en [www.insurance.pa.gov](http://www.insurance.pa.gov) o puede comunicarse con nosotros al número gratuito 1-877-881-6388.

## Glosario de seguros de auto: un suplemento de la guía de seguros de autos

Las siguientes definiciones se ofrecen para darle una comprensión general de los términos que puede escuchar que están asociados con el seguro de auto. Tenga en cuenta que su aseguradora individual puede definir términos similares de manera diferente. La página de definiciones en su póliza es la autoridad final con respecto a su cobertura.

### Ajustador

La persona que administra los diversos aspectos de una reclamación y determina qué se pagará de acuerdo con la política y los hechos.

### Pieza defectuosa de posventa

Una pieza que no sea de fabricante de equipos originales (OEM), ya sea nueva o usada, para cualquiera de las piezas no mecánicas que generalmente constituyen el exterior del vehículo, incluidos los paneles interiores y exteriores.

### Valuador

La persona que evalúa el daño causado por un accidente u otra pérdida cubierta y determina el monto a pagar según los términos de la póliza.

### Plan de riesgo asignado

Un programa donde los conductores pueden obtener cobertura cuando las aseguradoras no están dispuestas a venderles una póliza.

### Cobertura "Binder"

Un acuerdo a corto plazo que brinda cobertura temporal de seguro hasta que la póliza se pueda emitir o entregar.

### Responsabilidad por lesiones corporales

Si usted hiere a alguien en un accidente automovilístico, esta cobertura paga los daños de los que usted es responsable, como los gastos médicos y de rehabilitación.

### Cancelación

La terminación de una póliza en una fecha distinta a la fecha de aniversario anual.



### Reclamación

Aviso a una aseguradora de que se ha producido una pérdida que puede estar cubierta por los términos y condiciones de la póliza.

### Colisión

Paga para reparar daños a su auto como resultado de un accidente. La mayoría de los bancos o entidades de crédito requieren que compre esta cobertura para recibir un préstamo de auto.

### Comisión

Una parte de la prima de la póliza que paga la aseguradora a un productor (agente) de seguros como compensación por el trabajo del productor.

### Cobertura integral

Paga por robo o daño a su auto por peligros como incendios, inundaciones, vandalismo y colisionar contra un animal. La mayoría de los bancos o entidades de crédito requieren que compre esta cobertura para recibir un préstamo de auto.

### Página de declaraciones (DEC)

Generalmente la primera página de una póliza de seguro contiene el nombre legal completo de su aseguradora, el nombre de usted y su dirección, el número de póliza, las fechas de vigencia y vencimiento, la prima a pagar, la cantidad y tipos de cobertura, deducibles, el(los) vehículo(s) que están cubiertos en la póliza de seguro y los números de identificación vehicular (VIN, por sus siglas en inglés).

### Deducible

El monto que un asegurado es responsable de pagar por adelantado antes de que se paguen los beneficios de la aseguradora. Esto aplica solo para la cobertura integral o de colisión.

### Enmienda

Un acuerdo escrito que cambia los términos de una póliza de seguro al agregar o restar cobertura.

### Exclusión

Una disposición en la póliza que explica lo que no está cubierto.

### Beneficios médicos extraordinarios

Paga los gastos médicos y de rehabilitación que superan los \$100,000, hasta un límite máximo de \$1.1 millones.

### Titular principal

El titular (asegurado) de la póliza nombrado en un contrato de seguro y cualquier familiar que resida en el hogar del titular de la póliza.

### Agravio total

Usted conserva los derechos ilimitados para presentar una demanda contra la parte negligente.

### Beneficios de servicios funerarios

Paga, hasta el límite especificado en la póliza, gastos funerarios si usted o un familiar muere como resultado de un accidente automovilístico, independientemente de quién tuvo la culpa en el accidente.

### Pérdida de ingresos

Paga una parte de su salario cuando las lesiones sufridas en un accidente automovilístico le impiden trabajar.

### Asegurado

La(s) persona(s) que tiene(n) derecho a los beneficios cubiertos en caso de accidente o pérdida.

### Aseguradora

La compañía de seguros (aseguradora) que expide el seguro y se obliga a pagar las pérdidas y proporcionar los beneficios cubiertos.

### Acreeedor prendario

Una persona o empresa, generalmente un banco o una empresa financiera, que conserva el título de un vehículo mientras el comprador paga el préstamo.

### Agravio limitado

Agravio limitado le ofrece importantes ahorros en sus primas. Todavía puede recuperar gastos médicos de su propio bolsillo y otros gastos; sin embargo, no puede recuperar ciertos daños, como pagos por dolor y sufrimiento, a menos que las lesiones cumplan una de las excepciones de la ley.

### Límites

La cantidad máxima de beneficios que la aseguradora acepta pagar bajo una póliza de seguro en caso de pérdida.

### Límite mínimo

La cantidad mínima obligatoria de beneficios exigida por el estado.

### Beneficios médicos

Paga gastos médicos para usted y otras personas cubiertas por su póliza, independientemente de la culpa.

### No renovación

La terminación de una póliza de seguro en su fecha anual de aniversario.

### Póliza

Un contrato que establece los derechos y obligaciones de la aseguradora y del asegurado.

### Prima

El precio que se paga a la aseguradora por una póliza.

### Compañía de finanzas premium

Una institución de préstamos que financia primas de seguros de auto a cambio de una tarifa.

### Productor (agente)

Una persona u organización autorizada para vender, solicitar, negociar y mantener pólizas de seguro para una aseguradora.

### Responsabilidad por daños a la propiedad

Cubre daños a la propiedad de alguien (como su auto) como resultado de un accidente en el que usted tiene la culpa.

### Presupuesto o cotización

Una estimación del costo del seguro en base a la información proporcionada al productor (agente) o aseguradora. Esta cantidad puede cambiar en función de los hallazgos durante el proceso de suscripción.

### Cobertura de reembolso de alquiler

Paga, hasta un monto definido, sus gastos para alquilar un vehículo si tiene una pérdida cubierta bajo beneficios integrales o de colisión. La cobertura se vende en base a una cantidad diaria de gastos, sujeto a un límite máximo.

### Responsabilidad de límite único

Algunas aseguradoras ofrecen cobertura de responsabilidad de límite único, que cubre hasta el límite especificado los daños por los cuales usted es responsable bajo coberturas por lesiones corporales y por daños a la propiedad.

### Apilamiento de UM o UIM

Cuando acumula sus coberturas de UM y/o UIM, su límite de cobertura para cada vehículo cubierto en su póliza se multiplica por el número de vehículos en la póliza. También puede acumular sus coberturas de UM y/o UIM para recibir cobertura de automovilista no asegurado o con seguro insuficiente de más de una póliza bajo la cual está asegurado. La cobertura apilada se aplica a menos que usted la rechace.

### Subrogación

El proceso de recuperación de la cantidad de reclamaciones de daños pagados a un asegurado por la parte legalmente responsable. Cuando una aseguradora persigue al tercero legalmente responsable, debe incluir el deducible del titular de la póliza en el proceso de recuperación si así lo solicita el titular de la póliza. La empresa debe compartir las recuperaciones de la subrogación con el titular de la póliza de forma proporcional.

### Recargo

Un cargo adicional que una aseguradora aplica a la prima; generalmente se aplica como resultado de accidentes con culpa o infracciones de tránsito.

### Tercero

Una persona que no sea el titular de la póliza ni la aseguradora, que ha sufrido una pérdida y puede cobrar una indemnización conforme a la póliza, debido a actos negligentes u omisiones por parte del titular de la póliza.

### Pérdida total

Daños o destrucción de propiedad real o personal en tal medida que no puede reconstruirse ni repararse a su condición antes de la pérdida o cuando sería demasiado costoso de reparar o reconstruir en comparación con el valor de la propiedad antes de la pérdida.

### Cobertura de remolque

Una cobertura opcional de una póliza de auto que paga una cantidad específica por el remolque y los costos de mano de obra relacionados.

### Automovilista con seguro insuficiente (UIM)

Esta cobertura aplica para usted, para los familiares que residen en su hogar, y para sus pasajeros si son heridos por un automovilista culpable que no tiene suficiente seguro para pagar su reclamación. Esto no cubre daños a la propiedad.

### Suscripción

El periodo inicial de 60 días en el que la aseguradora procesa e investiga la información proporcionada en la aplicación. Los resultados de este proceso determinan la aceptabilidad y la prima.

### Automovilista sin seguro (UM)

Esta cobertura aplica para usted, los familiares que viven en su hogar y sus pasajeros si resultan heridos por un automovilista no asegurado culpable o por un automovilista que se da a la fuga. Esto no cubre daños a la propiedad.



¿Dudas?  
Para más información  
sobre seguros para auto,

visite:

[www.insurance.pa.gov](http://www.insurance.pa.gov)

y seleccione "Auto" en la  
sección de Cobertura

o bien,

llame al departamento  
al 1-877-881-6388

¡Síguenos y denos *like*!  
@PAInsuranceDept  
Facebook.com/  
PAInsuranceDepartment

