

Seguro de automóviles

Guía para el consumidor



Preparada por el

Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
P.O. Box 1157
Richmond, Virginia 23218

(804) 371-9185

(877) 310-6560

Sitio de Internet:: www.scc.virginia.gov/boi/



“Esta Guía para el Consumidor debe usarse para fines educativos solamente. No pretende ser una opinión, legal ni de otra índole, de la Comisión Estatal de Corporaciones sobre la disponibilidad de cobertura mediante una póliza o contrato específico de seguro, ni debe interpretarse como la promoción de ningún producto, servicio, persona ni organización mencionados en esta guía”.

2006

Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Box 1157
Richmond, VA 23218



Seguro de automóviles

Guía para el consumidor

Preparado por el

Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
www.scc.virginia.gov/division/boi/



ALFRED W. GROSS
COMMISSIONER OF INSURANCE

COMMONWEALTH OF VIRGINIA



STATE CORPORATION COMMISSION
BUREAU OF INSURANCE

P.O. BOX 1127
RICHMOND, VIRGINIA 23181
TELEPHONE: (804) 371-8744
TELEFAX: (804) 371-9336

La Oficina de Seguros ha preparado esta guía para el consumidor para ayudarle a entender los seguros de automóviles y cómo obtener la cobertura que satisfaga mejor sus necesidades. Esta guía explica las coberturas básicas de seguros de automóviles y le ayudará a decidir cuánta cobertura de seguro debe comprar. Esta guía también contiene información que le ayudará si tiene una reclamación o queja.

Si necesita más información sobre seguros de automóviles, llame o escriba a la Oficina de Seguros. Puede llamarnos en Richmond al (804) 371-9185 ó al número gratuito de la "línea directa" al (877) 310-6560.

Espero que leer esta guía le sea útil y le invito a comunicarse con nosotros si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con los seguros de automóviles.

Atentamente,

Alfred W. Gross
Comisionado de Seguros

Índice

Sección	Página
1. Consejos de compra	1
2. ¿Por qué debe comprar seguro de automóviles?	3
3. ¿Cuándo debe comprar seguro de automóviles?	5
4. ¿Qué tipo de seguro de automóviles tiene que comprar?	7
5. ¿Qué otros tipos de seguro hay disponibles?	11
6. ¿Qué cantidad de seguro necesita?	14
7. ¿Cómo seleccionar el seguro de automóvil?	20
8. ¿Cómo afectan los accidentes y las infracciones a sus primas?	22
9. ¿Qué debe hacer cuando tiene un accidente o una reclamación?	23
10. Información para personas mayores	24
11. Información sobre la protección colateral	25
12. Preguntas frecuentes	26
13. ¿Qué sucede con las quejas sobre el seguro?	33
14. Glosario.....	38
Formulario de queja de la Oficina de Seguros	41
Hoja de cotización.....	43



Consejos de compra

1. **Dé a su agente o compañía de seguros ciertos datos sobre usted y sus hábitos de manejo. Si estos datos se aplican a usted, quizá tenga derecho a una prima más baja:**
 - si cuenta con un dispositivo antirrobo, cinturones automáticos y bolsas de seguridad;
 - si usa el automóvil sólo para pasear; si no lo maneja al trabajo;
 - si participa en un acuerdo de recorridos compartidos y maneja al trabajo un promedio de no más de dos días a la semana;
 - si es estudiante de tiempo completo y califica como buen estudiante (generalmente una calificación promedio de B o más alta);
 - si es corta la distancia que maneja al trabajo;
 - si maneja menos de 7,500 millas al año;
 - si no ha tenido accidentes ni infracciones;
 - si tomó el curso de manejo defensivo o educación de manejo.

Muchos consumidores han desaprovechado varios descuentos simplemente porque no proporcionaron la información necesaria a su agente.

2. **Pregunte si la compañía de seguros planea devolverle algo de las primas.** Muchas compañías mutualistas de seguro pagan dividendos a sus asegurados al final del año. En algunos casos, los dividendos llegan a más del 10% del costo de las primas. Recuerde que las cantidades de los dividendos no están garantizadas.



1. Consejos de compra

3. **Pregunte si la compañía vende Pólizas de automóviles familiares, Pólizas de automóviles personales o Pólizas de automóviles de paquete especial.** Hable con su agente sobre las diferencias que hay entre las tres pólizas.
4. **Pregunte a su agente si cobra cuotas adicionales aparte de su comisión.** Los agentes tienen permitido cobrar cuotas por servicios tales como: fotocopiado, envíos por correo y faxes, siempre que el solicitante o asegurado dé su consentimiento por escrito antes de que se realicen los servicios. Debe mantenerse un programa de cuotas en la oficina del agente. Si piensa que su agente le está cobrando demasiado, consulte a otros agentes para saber si cobran cuotas adicionales.
5. **Pregunte si la compañía cobra una cuota de afiliación cuando se emite o renueva la póliza.** Algunas compañías aplican cargos adicionales que no se incluyen en la prima anual que pueden aumentar considerablemente la cantidad que tiene que pagar.
6. **Empiece a buscar el seguro con tanta anticipación como sea posible.** Esto le dará tiempo para considerar más compañías y evitará que tome una decisión apresurada. Recuerde, a los asegurados que cambian compañías cuando no es el período de renovación de la fecha de la póliza, se les cobran los costos administrativos por la cancelación de la póliza.
7. **Si una compañía le niega el servicio debido a un accidente automovilístico o a una infracción de tráfico, pruebe con otras compañías.** No suponga que todas las compañías le negarán el servicio. Así como las compañías tienen primas diferentes, también tienen normas diferentes para asegurar. Siga intentándolo. Si varias compañías con primas bajas lo rechazan, pruebe con algunas compañías que tengan primas más altas.
8. **Si todo lo demás falla y no le es posible conseguir seguro de automóviles, cualquier agente certificado puede obtener seguro para usted a través del Plan de Seguro de Automóviles del Estado de Virginia.** El plan debe ser el *último recurso* porque las primas con frecuencia son más altas que las de las compañías privadas.



¿Por qué debe comprar seguro de automóviles?

Si provoca un accidente automovilístico, podría ser responsable de las pérdidas de las demás personas involucradas. Puede presentarse una reclamación o demanda judicial en su contra por esas pérdidas. Puede ser que tenga que pagar no solamente los daños materiales que cause, sino también los gastos médicos, la pérdida de ingresos y los daños y perjuicios de las personas lesionadas. Podría ser considerable la cantidad de dinero que deba pagar.

Si no tiene seguro, cualquier cosa que posea, incluso su propia casa, ahorros, salario futuro y otros bienes, podrían quitárselos para pagar estas pérdidas. El seguro contra terceros le protegerá para que no pase esto. El seguro contra terceros también paga a un abogado para que lo defienda contra cualquier reclamación o demanda que pueda presentarse.





2. ¿Por qué debe comprar seguro de automóviles?

También puede comprar seguro para cubrir sus lesiones y los daños a su automóvil. Estas coberturas opcionales le pagarán sus propias pérdidas independientemente de si usted provocó la pérdida o no.

El seguro se basa en la teoría de que sólo un pequeño porcentaje de todos los conductores estarán involucrados en accidentes en un año dado. Las primas que pagan los conductores durante el año se usan para pagar las pérdidas de los pocos conductores que sufran accidentes. Cuando compra seguro, usted recibe protección financiera en caso de que se involucre en un accidente. También garantiza que una persona que se vea lesionada por su culpa, recupere las pérdidas que usted le cause.

Puede ser que sienta que nunca usará el seguro de su automóvil a menos que pase algo malo; sin embargo, tiene sentido contar con esa protección.





¿Cuándo debe comprar seguro de automóvil?

- **Cuando decida comprar un automóvil.** Debe tener seguro vigente el día que maneje por primera vez su automóvil. Si saca las placas antes de comprarlo, deberá tener una compañía de seguros que esté de acuerdo en darle el seguro y le haya dado un número de póliza. El seguro no tiene que estar activo hasta que maneje por primera vez el automóvil ya de su propiedad. Sin embargo, el Departamento de Vehículos de Motor exige el acatamiento de la ley de responsabilidad financiera de Virginia (según se explica en la Sección 4) antes de que reciba las placas. Debe considerar el tener una cobertura total vigente el día que obtenga el título legal del automóvil incluso si no planea manejarlo de inmediato. Esto garantizará que si se daña o le roban su automóvil antes de que lo maneje, reciba la compensación.
- **Cuando cambie su automóvil o compre uno adicional.** Si compra un automóvil, éste está cubierto automáticamente durante el término de la póliza si reemplaza a un automóvil que ya tenía en su póliza. Si compra un automóvil además de los que ya tiene asegurados, la mayoría de las pólizas proveerán cobertura por un plazo limitado, generalmente de 30 días. Si cambia automóviles o compra uno nuevo, la compañía sólo proporcionará las coberturas que ya tiene en su póliza a menos que notifique a la compañía sobre los cambios. Es buena idea notificar a la compañía tan pronto como sea posible cuando añada o elimine automóviles de su póliza, aunque la mayoría de las pólizas permiten por lo menos 30 días para que se realicen dichos cambios.

Si debe conseguir prestado el dinero para comprar el automóvil, la financiadora requerirá que usted compre cobertura contra daños físicos. Si no tiene esta cobertura en su propia póliza, el banco podría obtener una póliza para cubrir sólo *sus intereses*.



3. ¿Cuándo debe comprar seguro de automóviles?

- **Cuando sea momento de renovar su póliza.** Es buena idea buscar el seguro de automóviles inmediatamente antes de la fecha de renovación anual. Consulte para asegurarse de adquirir el tipo correcto de cobertura con la mejor combinación en precio y servicio. Si decide que es mejor cambiar de compañía de seguros al momento de la renovación, debe saber que la ley de Virginia permite que las compañías de seguros cancelen las pólizas nuevas durante los primeros sesenta (60) días que estén vigentes. Esto quiere decir que la compañía de seguros nueva puede denegarle el seguro que eligió después de que ya haya vencido su vieja póliza. La mejor manera de evitar que pase esto es decirle al nuevo agente o compañía, cuando esté solicitando la póliza, todo lo referente a sus hábitos y su historial de manejo, especialmente si lo han condenado por infracciones de tráfico o si ha estado involucrado en un accidente automovilístico.





¿Qué tipo de seguro de automóviles tiene que comprar?

El estado de Virginia tiene una ley de responsabilidad financiera. La finalidad de esta ley es mantener a los conductores fuera de las carreteras si no pueden hacerse cargo de los gastos de las lesiones o los daños que causen. Estos requisitos de responsabilidad financiera pueden cumplirse de una de varias maneras.

Opciones de responsabilidad financiera

- (1) Cuando registra su vehículo, debe certificar que está asegurado por una compañía certificada para operar en Virginia. *Su póliza debe proporcionar los siguientes límites mínimos de responsabilidad civil:*
 - **\$25,000** por lesión o fallecimiento de una persona,
 - **\$50,000** por lesión o fallecimiento de dos o más personas y
 - **\$20,000** por daños materiales.

De no ser así, la ley exige que pague la cuota de conductor no asegurado.

- (2) **Cuota de conductor no asegurado: Esta cuota de \$500 para conductores no asegurados (UMV), la cual se paga al Departamento de Vehículos de Motor (DMV), no provee ningún seguro; sólo le permite manejar un vehículo sin asegurar bajo su propio riesgo.** Vence con su registro y debe pagarse al renovarse.
- (3) **Autoseguro o finaza de caución:** Éstas son opciones especiales para los propietarios de vehículos comerciales. Los detalles están disponibles en cualquier oficina del DMV.



4. ¿Qué tipo de seguro de automóviles tiene que comprar?

Consecuencias: A los propietarios de vehículos que no estén asegurados y no hayan pagado la cuota de UMV, se les suspenderá la licencia de conductor. Para que se le reanudar, deben pagar una cuota legal de \$500, una cuota de reanudación de \$30 y presentar el formulario SR-22 ante el DMV durante tres años, lo cual certifica que tienen seguro.

LAS OPCIONES 2 Ó 3 SATISFACEN LOS REQUISITOS DE LEY. SIN EMBARGO, NO CONSTITUYEN UN SEGURO Y USTED PODRÍA PERDER SU CASA, SALARIO Y OTROS BIENES PARA PODER PAGAR CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE SE PRESENTE EN CONTRA SUYA.

Si decide cumplir los requisitos de la ley de responsabilidad financiera del estado de Virginia comprando un seguro de automóviles, su póliza debe contar con tres partes principales – (A) seguro contra terceros para lesiones corporales, (B) seguro contra terceros para daños materiales y (C) cobertura contra automovilistas no asegurados o infrasegurados (sin suficiente seguro).

A. Seguro contra terceros para lesiones corporales

Este seguro no lo protege a usted ni a su automóvil directamente. Si provoca un accidente que lesione a otras personas, lo protege contra las reclamaciones de gastos médicos, salarios caídos, daños y perjuicios y otras pérdidas. También cubre si el accidente lo causa un familiar que vive con usted o una persona que use su automóvil con su consentimiento. Si tiene los límites mínimos que exige la ley, su póliza pagará hasta \$25,000 por las pérdidas de una víctima del accidente. Si varias personas resultan lastimadas en un accidente que usted provoque, la cobertura mínima que se le exige comprar pagará hasta \$50,000 por las pérdidas de terceros.

B. Seguro contra terceros para daños materiales

El seguro contra terceros para daños materiales cubre todos los daños que provoque a propiedad ajena tales como una defensa chocada, un cristal roto o paredes o cercas dañadas. Su seguro cubrirá estos daños independientemente de si iba manejando su automóvil o lo iba manejando otra persona con su consentimiento. Si tiene los límites mínimos requeridos por la ley, su póliza pagará hasta \$20,000 por los daños materiales que usted cause.

4. ¿Qué tipo de seguro de automóviles tiene que comprar?



C. Cobertura contra automovilistas no asegurados o infrasegurados (sin suficiente seguro)

La cobertura contra automovilistas no asegurados o infrasegurados lo protege directamente en caso que lo lesione un conductor que no tenga seguro o un conductor cuyo límite de cobertura contra terceros no sea lo suficientemente alta para cubrir sus daños. También lo protege si lo lesiona un conductor que lo choque y se dé a la fuga.

Lo protege asegurándose que haya dinero disponible para cubrir las pérdidas que alguien más le haya causado. Aunque el conductor negligente es responsable por las pérdidas que no cubra su compañía de seguros, es posible que él no las pueda cubrir. Su compañía de seguros cubrirá las pérdidas que sobrepasen el monto del seguro que compró el conductor negligente. Sin embargo, la cantidad total de cobertura que puede cobrar de ambas fuentes no sobrepasará la cantidad de la cobertura contra automovilistas no asegurados o infrasegurados que compró.

La cantidad mínima de cobertura que exige la ley es \$25,000/\$50,000/\$20,000. **La cobertura de daños materiales de \$20,000 está sujeta a un deducible de \$200 cuando la pérdida la cause un conductor que lo choque y se dé a la fuga que no pueda ser identificado.**





4. ¿Qué tipo de seguro de automóviles tiene que comprar?

La póliza de automóviles familiares, la póliza de automóviles personales y la póliza de automóviles de paquete especial:

Diferencias en los límites de la cobertura contra terceros

1. **Póliza de automóviles familiares – Límites separados de cobertura contra terceros** – Cuando se refiere a los límites de cobertura contra terceros, la industria de los seguros usa una abreviatura que puede ser confusa. La designación de \$25,000/\$50,000/\$20,000 (ó 25/50/20) o designaciones similares se refieren a las cantidades máximas que una compañía de seguro pagará por las tres coberturas básicas contra terceros. El primer número (\$25,000) se refiere al límite en lesiones corporales por persona. El segundo número (\$50,000) se refiere al límite de lesiones corporales por accidente en donde dos o más personas hayan resultado lesionadas. El tercer número (\$20,000) se refiere al límite en daños materiales por accidente.
2. **Póliza de automóviles de paquete especial – Límite separados de cobertura contra terceros** – Algunas compañías de seguro venden una póliza de cobertura para lesiones corporales contra terceros por persona, por lesiones corporales contra terceros por accidentes y daños materiales contra terceros, pero que no tiene límites separados. La cantidad máxima que una compañía cubrirá por persona o por accidente se encuentra contenida en un solo límite. Este límite debe ser por lo menos **de \$70,000** para cumplir las leyes de responsabilidad financiera aunque pueden comprarse límites de hasta \$1,000,000. Este límite de responsabilidad se aplica a todas las lesiones corporales y a las pérdidas por daños materiales que ocurran a causa de un accidente del cual la persona asegurada es responsable legalmente. La cobertura para automovilistas no asegurados también está contenida en cada Póliza de automóviles de paquete especial.
3. **Póliza de automóviles personales** – Límites separados contra terceros – La póliza para automóviles personales es similar a la póliza para automóviles familiares en que contiene límites individuales. El lenguaje de la póliza se ha simplificado para que el consumidor la entienda mejor. La cobertura, las condiciones y las disposiciones de la póliza están escritas en un tamaño más grande de letra y se ha cambiado el orden para hacer más fácil la lectura del contrato.



¿Qué otros tipos de seguro hay disponibles?

Existen otros tipos de seguro de automóviles disponibles además de las coberturas obligatorias. Este seguro puede ofrecer protección adicional contra pérdidas financieras causadas por un accidente automovilístico.

A. Cobertura contra choques y contra todo riesgo

Las coberturas "Contra choques" y "Contra todo riesgo", las cuales también se conocen como coberturas contra daños físicos, pagan la reparación o el reemplazo de su automóvil independientemente de quién haya tenido la culpa.

La cobertura contra choques paga si su automóvil choca con la mayoría de los objetos, incluyendo otro automóvil, o si se vuelca. La cobertura contra todo riesgo paga los daños a su automóvil por casi cualquier otra causa tales como incendio, vandalismo, agua, granizo, quebradura de vidrio, viento y la caída de objetos. Pagará incluso si su mascota destroza la tapicería. La cobertura contra todo riesgo también paga si se roban su automóvil o partes de su automóvil, tales como la batería o las llantas. Necesitará cobertura para daños físicos si para comprar su automóvil pide prestado el dinero a un banco o alguna otra institución financiera.





5. ¿Qué otros tipos de seguros hay disponibles?

Si es propietario de un automóvil que está asegurado con coberturas contra todo riesgo y contra choques, su póliza extenderá esas coberturas a los automóviles que alquile (en vacaciones, por ejemplo). Si alquila un vehículo en una agencia de alquiler, debe leer cuidadosamente el acuerdo de alquiler antes de decidir el comprar la protección contra daños físicos o la exención de pérdida por daños que le ofrecen. Es posible que su seguro de automóvil no proporcione la cobertura para todas sus obligaciones bajo el acuerdo de alquiler.

B. Cobertura de beneficios de gastos médicos y por pérdida de ingresos

La cobertura de beneficios de gastos médicos paga todos los gastos médicos y funerarios razonables y necesarios para usted u otras personas lesionadas o que fallezcan en un accidente al ir como pasajeros o conduciendo su automóvil.

Esto incluye gastos por hospitalización, quirúrgicos, por rehabilitación, quiroprácticos, de radiografías, dentales, de enfermería profesional, por alguna prótesis y funerarios. También lo cubrirá a usted o a miembros de su familia si los atropella un automóvil mientras camina o cuando va como pasajero en otro automóvil. **Esta cobertura pagará los gastos médicos y funerarios, incluso si usted causa el accidente. Generalmente, sólo se incluyen los gastos incurridos durante los tres años después de que ocurra el accidente. Esta cobertura le proporcionará beneficios a todos, como a un compañero de los recorridos compartidos en automóvil, un amigo o el hijo de un vecino que resulte lesionado en su automóvil.**

La cobertura de beneficios por pérdida de ingresos le paga a usted, su familia u otras personas que vayan en su automóvil por la pérdida de ingresos hasta \$100 por semana durante un período que no sobrepase 52 semanas.

5. ¿Qué otros tipos de seguros hay disponibles?



C. Cobertura de reembolso de alquiler

Puede comprar cobertura para que se le reembolsen los gastos del alquiler de un vehículo sustituto si su automóvil está fuera de servicio por más de 24 horas y el problema se debe a un choque o una pérdida total según se defina en su póliza. Las pérdidas totales usualmente son: incendio y robo. **Pregunte a su compañía o agente de seguros altem de las coberturas y los límites disponibles.**

Las compañías de seguro tienen por ley, que notificarle que la cobertura de reembolso de alquiler está disponible para los automóviles asegurados con cobertura contra choques y contra todo riesgo.

D. Cobertura por pérdida de uso

También puede comprar cobertura para el reembolso de los gastos de pago a la agencia de alquiler de automóviles por la pérdida de uso de su automóvil de alquiler por causa de un accidente. Esto proporciona cobertura en caso de que el contrato lo obligue a rembolsar a la agencia de alquiler de automóviles la pérdida de los ingresos de alquiler mientras se repara el automóvil dañado.





¿Qué cantidad de seguro necesita?

Comprar los tipos y las cantidades de seguro que necesita es difícil porque no puede predecir el futuro. No sabe si tendrá un accidente automovilístico, o cuando será, ni la cantidad de daños que puedan causarse. Sin embargo, existen tres directrices generales que deben seguirse cuando compre seguro para proteger su seguridad financiera futura y mantener sus primas de seguro presentes tan bajas como sean posibles. Esas directrices son:

- **Mientras más tenga que proteger, más seguro necesitará.** Si es propietario de una casa y tiene empleo regular con un buen sueldo, probablemente deba comprar más seguro que la cobertura mínima que requiere la ley.
- **Podría no ser necesario comprar un seguro para cubrir sus pérdidas más pequeñas.** Puede ahorrar dinero si elige un deducible más alto o no compra cobertura contra choques en un automóvil viejo. La clave de esta directriz es decidir cuánto podría pagar en el caso de un accidente sin que esto le cause dificultades financieras.
- **Debe hablar de sus necesidades de seguro con su agente.** Ayudarlo a elegir los tipos y las cantidades de cobertura de servicio que necesita es la labor de esta persona.



6. ¿Qué cantidad de seguro necesita?



Cuando compre seguro, debe considerar comprar la cobertura que se trata en las siguientes secciones:

A. Cobertura adicional contra terceros (responsabilidad civil)

La cantidad de seguro contra terceros que compre por encima de la cantidad requerida depende de cuánto tenga que perder. Podría tener que pagar una cantidad alta de dinero si usted o un miembro de su familia causan un accidente de tráfico. Un arreglo de \$100,000 ó un veredicto en contra de un conductor negligente no son tan raros como antes. Si compra sólo \$50,000 de seguro y se ve involucrado en un arreglo de \$100,000 en su contra, usted será personalmente responsable de pagar los \$50,000 restantes por daños.

Debe comprar más del límite mínimo que requiere la ley. Esta cobertura de seguro incrementada está disponible a un pequeño costo adicional. Las compañías de seguro generalmente ofrecen límites de responsabilidad corporal por \$50,000/\$100,000, \$100,000/\$300,000 ó más altos. La compra de cobertura con límites más altos le ofrece protección adicional por un pequeño aumento de la prima.

También debe considerar comprar límites más altos de seguro contra daños materiales de los que requiere la ley debido al aumento en el costo de los automóviles nuevos y de los costos de reparación de los automóviles. El límite mínimo requerido para la cobertura de daños materiales es de \$20,000. Las compañías de seguros generalmente ofrecerán límites más altos como \$25,000 ó \$50,000 a un muy pequeño aumento adicional.

Recuerde que usted o un miembro de su familia podrían causar un accidente en el que se destruyan varios automóviles o en el que haya daños a una pared o una ltem. Si sólo tiene seguro contra daños materiales al límite mínimo de \$20,000 y la cantidad total de daños es mayor de \$20,000, usted tendrá que pagar de su propio bolsillo el costo restante de las reparaciones a toda la propiedad dañada. Éste es un factor importante a considerar cuando seleccione sus límites de seguro contra daños materiales.



6. ¿Qué cantidad de seguro necesita?

B. Cobertura adicional contra conductores no asegurados o infrasegurados

La cobertura contra conductores no asegurados o infrasegurados lo protege en caso de que resulte lesionado por:

- un conductor que no tenga seguro,
- un conductor con menos cobertura contra terceros que su cobertura contra conductores no asegurados o infrasegurados,
- un conductor cuyo límite contra terceros no sea lo suficientemente alto para cubrir sus pérdidas o
- un conductor no identificado que cause un accidente que se dé a la fuga.

Si compra sólo la cantidad mínima de cobertura y se ve involucrado en un accidente grave causado por un conductor que se da a la fuga, puede ser que no cuente con el seguro suficiente para pagar todas las reparaciones de su propio automóvil y sus cuentas médicas. O, si otro conductor lo lesiona gravemente que tenga sólo los límites de \$25,000/\$50,000/\$20,000, puede ser que no sea suficiente para cubrir todas sus pérdidas.

Aunque nunca pueda estar seguro si un conductor que lo lesione tiene seguro o suficiente seguro, su habilidad para comprar la cobertura adicional contra conductores no asegurados o infrasegurados le da el control sobre su propia seguridad financiera.

La cantidad de cobertura contra conductores no asegurados o infrasegurados que compre será igual a la cantidad de su cobertura contra terceros a menos que usted solicite específicamente una cantidad menor.





C. Seguro opcional

Si compra **sólo** seguro contra terceros y causa un accidente automovilístico en el cual resulta herido y su automóvil se daña, su póliza de automóvil **no** le pagará sus propias pérdidas. **El seguro contra terceros sólo paga las pérdidas que usted les cause a otros.** La cobertura para conductores no asegurados o infrasegurados paga por sus pérdidas, pero **sólo si las pérdidas fueron causadas por alguien más sin seguro.** Para estar completamente protegido, debe comprar seguro opcional para cubrir sus propias pérdidas en un accidente, incluso en uno que usted cause. Las coberturas opcionales mayores que garantizarán que usted pague por la reparación de su propio automóvil y sus cuentas médicas son las coberturas contra todo riesgo y contra choques y la cobertura de gastos médicos y de beneficios por pérdida de ingresos.

1. **Cobertura contra choques y contra todo riesgo** – La cobertura contra choques y contra todo riesgo le pagarán el “valor real en efectivo” de su automóvil si se lo roban o es pérdida total. Por lo general, esto quiere decir que sólo se le pagará el valor actual en el mercado de automóviles de modelo y año similares. La compañía no pagará el costo para el reemplazo de su automóvil con uno nuevo, del modelo actual de calidad y con equipo similares.

Deben considerarse varios factores cuando se compre la cobertura contra todo riesgo y contra choques. La edad del automóvil puede ser el más importante. A medida que su auto se hace más viejo, la entidad crediticia probablemente requiera que mantenga las coberturas contra todo riesgo y contra choques hasta que liquide el préstamo.

2. **Deducibles** – Las coberturas contra todo riesgo y contra choques que lo protegen contra daños a su automóvil pueden adquirirse a precios mucho menores si toma un “deducible”. Esto quiere decir que usted acepta pagar una cantidad específica, que va de \$50 a \$1,000, de su bolsillo para reparar o reemplazar su automóvil antes de cobrar a su compañía de seguro. Por ejemplo, si tiene un deducible de \$100 y ocurre una pérdida de \$500, usted le cobrará \$400 a su compañía de seguros. Si ocurre una pérdida menor a \$100, usted la



6. ¿Qué cantidad de seguro necesita?

pagará por completo. Si toma un deducible y paga las pérdidas pequeñas usted, su compañía puede darle un descuento. De esa manera, baja los costos de las primas de seguro y también queda protegido contra pérdidas mayores.

Debe elegir un deducible que piense que pueda pagar sin causarle dificultades financieras en caso de ocurrir un accidente. Un deducible alto reducirá los costos de las primas del seguro principalmente en su cobertura contra choques, pero también debe considerar un deducible cuando compre cobertura contra todo riesgo.

- 3. Cobertura de beneficios de gastos médicos y pérdida de ingresos** – La cobertura de beneficios de gastos médicos le pagará a usted, su familia o los ocupantes de su automóvil los gastos médicos, por hospitalización o funerarios razonables y necesarios que tenga a causa de un accidente de automóvil independientemente de quién lo haya causado. Si la persona herida tiene empleo, la cobertura por discapacidad pagará la pérdida de ingresos hasta de \$100 por semana por 52 semanas. Si una póliza sencilla cubre dos, tres o cuatro automóviles, la cantidad total de cobertura de beneficios de pérdida de ingresos y de gastos médicos bajo esta póliza será el total de las cantidades de todos esos automóviles.

Si usted y su familia ya están cubiertos por otra forma de seguro médico y contra accidentes, tal como Anthem, o si tiene una cobertura adecuada de ingresos por discapacidad, puede ser que no necesite las coberturas de beneficios de pérdida de ingresos o de gastos médicos. Pero antes de decidir no comprar esta cobertura, tome en cuenta:

- **El seguro médico generalmente sólo lo cubre a usted y a su familiar.** No cubre a otros que puedan resultar heridos mientras van en el automóvil con usted. Si desea cubrir a esas personas, debe comprar las coberturas de beneficios de pérdida de ingresos y de gastos médicos.

6. ¿Qué cantidad de seguro necesita?



- **Su otra póliza de seguro médico podría excluir las pérdidas causadas por accidentes automovilísticos.** Si no están cubiertos los accidentes automovilísticos, debe considerar comprar las coberturas de beneficios por pérdida de ingresos y de gastos médicos.
- **Su póliza de seguro médico podría limitar la cantidad que puede recuperar a menos del costo total de todos los tratamientos médicos que recibió.** Además, pocas pólizas de seguro médico ofrecen beneficios para la pérdida de ingresos.

La comparación de los beneficios de su póliza de seguro médico es un proceso complicado. Puede ser buena idea hablar sobre sus coberturas de seguro médico con su empleador o con su agente antes de comprar el seguro de automóvil.





¿Cómo seleccionar un seguro de automóvil?

El estado de Virginia tiene una ley de tarifas competitivas. Esto quiere decir que las distintas compañías cobrarán distintos precios por el seguro de automóvil. Elegir una compañía de seguros es como elegir su marca favorita de otros productos. El precio es importante, pero no debe ser la única cosa que se tome en cuenta. Antes de comprar su seguro, debe considerarse con varios agentes o compañías de seguros para encontrar la mejor combinación de calidad y precio para sus necesidades.

Si decide obtener un seguro de automóvil, el primer paso es conocer el producto que comprará. Lea las secciones previas de esta guía, especialmente la Sección 6, "¿Qué cantidad de seguro necesito?" Si sabe lo que quiere antes de comenzar la selección, es más probable que no compre lo que no necesita. Por lo tanto, ***llame a varias agencias o agentes de seguros. Pida a cada uno que le dé una cotización de cuánto sería la prima anual por asegurar su automóvil.***



7. ¿Cómo selecciona un seguro de automóvil?



La mayoría de las compañías venden pólizas que son renovables cada seis meses. Considere comprar una póliza de un año si existe una disponible para que transcurra más tiempo entre aumentos de primas. Y asegúrese de preguntar si los precios que le proporcionen son por seis meses o un año. Diga a cada uno cuánto seguro desea y describese usted mismo y a su automóvil. Muchas compañías tienen planes de pago de primas disponibles. Sin embargo, puede añadirse un cargo de servicio por separado en cada pago. Las primas también pueden financiarse a través de compañías financieras de primas. Se aplicará un cargo de servicio e intereses por separado cuando se financie la prima mediante una compañía de financiamiento de primas. Todos los cargos adicionales deberán considerarse cuando se comparen las primas. Use la Hoja de Cotización de Seguro de Automóviles en la parte posterior de esta guía para mantener un registro de la información que necesitará proporcionar y los precios que le proporcionarán.

La Oficina de Seguros publica una guía para el consumidor diseñada especialmente para comparar primas de seguro de automóviles de muestra en el estado de Virginia. Comuníquese con el Departamento para obtener una copia de la guía.

Una vez que haya reducido la búsqueda a dos o tres compañías con los mejores precios, debe considerar la reputación de cada compañía sobre estabilidad financiera, servicio, prácticas de seguro y prácticas de manejo de reclamaciones. El servicio es difícil de medir. Sin embargo, puede obtener una indicación de la calidad de la compañía hablando con distintos agentes de seguros. También puede preguntar a sus amigos y vecinos que tengan pólizas de seguros con las compañías que está considerando sobre las experiencias que han tenido con sus compañías.



¿Cómo afectan los accidentes y las infracciones a las primas?

Si usted o un miembro de su familia causan un accidente o se les acusa de una infracción de tráfico grave, tal como manejar a exceso de velocidad o de manera imprudente, el precio que tendrá que pagar para conseguir el seguro de automóvil podría ser más alto. Las compañías de seguros pueden aumentar sus primas por accidentes automovilísticos en donde usted, un miembro de su vivienda u otro conductor usual del vehículo hayan tenido toda o parte de la culpa y por condenas que aparezcan en su historial de manejo de seguro. Pueden aplicarse recargos durante 36 meses. La mayoría de las compañías de seguro del estado de Virginia tienen un “Plan de aseguramiento con recargos”. Esto significa que si usted y cada conductor que viva en la casa de usted no han tenido accidentes por “su propia culpa” ni condenas, podría calificar para una prima más baja. Si usted y su familia no tienen un historial de manejo “limpio”, probablemente pagará más. Cuánto más depende de su historial de manejo particular y del “Plan de aseguramiento con recargos” de esa compañía en particular. El costo de su seguro de automóvil es una razón más para obedecer todas las leyes de tráfico y conducir de manera segura. **Las leyes del estado de Virginia prohíben que las compañías de seguro aumenten la prima de seguro a causa de su participación en un accidente automovilístico que no haya sido parcial o totalmente su culpa.** Si piensa que su prima subió debido a un accidente que no fue culpa suya, puede pedir a la Oficina de Seguros que le ayude a corregir esta situación.





¿Qué debe hacer cuando está involucrado en un accidente o tiene una reclamación?

1. **Siempre llame a la policía** – incluso si es el tipo de accidente al que la policía no asiste normalmente.
2. **Obtenga información.** Obtenga el nombre, la dirección, el número de la matrícula, el nombre de la compañía de seguros y el número de la licencia de manejo de todos los vehículos y los conductores involucrados.
3. **Anote la hora, la fecha, la ubicación, las condiciones del camino, la marca y el año de los vehículos involucrados,** los daños y las lesiones aparentes, y su versión de lo que pasó. Haga un diagrama de la escena del accidente.
4. **Notifique a su agente o compañía de seguros tan pronto como sea posible.**
5. **Obtenga los nombres y las direcciones de todos los testigos y las personas involucradas en el accidente.**
6. **Tome las medidas necesarias para proteger su propiedad contra más daños.**

Si tiene una reclamación por daños físicos o cualquier otro tipo de reclamación, notifique a su compañía de inmediato. Su agente podría ayudarle a presentar la reclamación. Llene los formularios correctamente y por completo, y haga copias de los formularios para que las conserve.

Después de que la compañía esté informada de su reclamación, le enviarán las formas necesarias y verificarán su reclamación. La reclamación debe pagarse con rapidez después de que la compañía reciba una prueba adecuada de su pérdida. Si la compañía deniega su reclamación o paga sólo una parte, se le dará la explicación de la decisión que se tomó.



Información para personas mayores

Las leyes del estado de Virginia exigen que las compañías de seguros les proporcionen una reducción de las primas a las personas de 55 años y mayores que hayan tomado exitosamente un curso de prevención de accidentes con vehículos de motor aprobado por el Departamento de Vehículos de Motor. Cada aseguradora debe determinar la reducción adecuada. La calificación para tener las primas reducidas es buena por tres años a partir del curso de prevención de accidentes. Las compañías de seguros también tienen permitido hacer las reducciones adecuadas a las primas basándose en la edad solamente de las personas aseguradas mayores de 55 años.

Si es una persona mayor, asegúrese de preguntar cuánto descuento tiene derecho a recibir.





Información sobre protección colateral o seguro contra todo riesgo y contra choques aplicado a la fuerza

Si usted financia la compra de su automóvil, la entidad crediticia podría exigirle que adquiera la cobertura contra todo riesgo y contra choques. Si no cuenta todavía con esa cobertura, el acreedor podría “aplicar a la fuerza” la cobertura por usted y usted tendrá que reembolsarla al acreedor las primas que haya pagado. A esto, se le llama protección colateral o seguro obligado a la fuerza. En la mayoría de los casos, esta cobertura solamente protege al acreedor y no protege los intereses de usted en el vehículo. Además, no lo protege contra la *responsabilidad* civil por los daños o las lesiones que cause a otra persona o automóvil. Si no desea que el acreedor le “aplique a la fuerza” la cobertura contra todo riesgo y contra choques, entonces debe añadir esta cobertura a su póliza existente o, si no tiene una póliza ahora, puede comunicarse con varios agentes o compañías de seguros para seleccionar el mejor precio y cobertura disponibles.

Recuerde que si permite que el acreedor “aplique a la fuerza” la cobertura contra todo riesgo y contra choques por usted, la póliza aplicada a la fuerza no cumplirá con los requisitos de responsabilidad financiera del Departamento de Vehículos de Motor para tener los límites mínimos de seguro contra terceros.



Preguntas frecuentes

- 1. ¿Cuándo puede considerar la compañía de seguros mi automóvil como “pérdida total”?**
Cuando el costo de las reparaciones se altera o sobrepasa el valor real del automóvil.
- 2. Recientemente tuve un accidente en mi automóvil de cinco años y la compañía desea repararlo usando piezas usadas. ¿Pueden hacer eso?**
Sí. La compañía puede hacer que se repare su automóvil con piezas del mismo tipo y calidad, lo cual puede incluir piezas usadas.
- 3. Bajo los términos de la cobertura de daños físicos de la póliza de mi automóvil, ¿tengo el derecho a tomar la decisión de si se repara, reemplaza o liquida mi automóvil chocado?**
No. Ése es uno de los derechos otorgados a la compañía mediante su póliza.
- 4. ¿Pagará la compañía de seguros para reemplazar los artículos tales como llantas o baterías que se dañen en un accidente?**
Sí. No obstante, la compañía de seguros no necesariamente pagará el 100% del costo del reemplazo de los artículos como las llantas, las baterías o los trabajos completos de pintura. Esos artículos podrían estar sujetos a una deducción por depreciación por la cantidad de tiempo que se haya usado el artículo antes del accidente.
- 5. ¿Me pagará la cobertura contra todo riesgo si me roban mis cosas de mi automóvil?**
Generalmente, sólo se cubrirá la pérdida si sus cosas se consideran "equipo automovilístico". Si las cosas del automóvil no son equipo automovilístico, la pérdida podría estar cubierta en la póliza de propietarios de casa.



6. **Si estoy involucrado en un accidente en donde la otra parte tiene la culpa, ¿tengo derecho a una compensación para alquilar un vehículo sustituto mientras se repara mi vehículo?**
Si el seguro de la otra parte asume la responsabilidad civil del accidente, usted tendrá derecho a recuperar los costos razonables en los que incurra al conseguir un vehículo sustituto comparable por el período durante el cual no pueda usar su vehículo. El alquiler no puede sobrepasar el período razonable para que se realicen las reparaciones. Usted tiene la obligación de mantener esos costos al mínimo. Debe proporcionar a la compañía de seguros el recibo por el costo del alquiler.
- Si la compañía no acepta la responsabilidad civil, usted tendrá que tener "Cobertura de reembolso de alquiler" la cual es una cobertura opcional que tiene disponible mediante su propia póliza.
7. **Si mi amigo me pide mi automóvil para hacer sus mandados, ¿le proporcionará cobertura mi seguro de automóvil mientras lo conduce?**
Sí. Todas las pólizas contra terceros de automóviles en el estado de Virginia proveen la cobertura al conductor que "no es el propietario" si manejan el vehículo con el permiso del "asegurado".
8. **Si decido cancelar mi póliza antes del vencimiento, ¿puede cobrarme una cuota la compañía?**
Sí. Los titulares de pólizas que cancelan antes de la fecha de vencimiento pueden recibir una cuota administrativa por "cancelación anticipada" para cubrir el costo del procesamiento de la cancelación. La cuota por cancelación anticipada generalmente es una cantidad considerable.
9. **¿Por qué se me considera un "Riesgo asignado"?**
Usted se convierte en un riesgo asignado cuando ninguna compañía de seguros lo asegura voluntariamente. Puede solicitarlo a través de cualquier agente certificado de seguros para que su cobertura esté asignada a una compañía de seguros. Entonces se procesará su solicitud y se le asignará a una compañía por el Plan de Seguros de Automóviles del Estado de Virginia.



12. Preguntas frecuentes

10. **Si debido a mi historial de manejo, debo comprar el seguro a través del Plan de Seguros de Automóviles del Estado de Virginia, ¿durante cuánto tiempo tengo que permanecer en el plan?**

Sólo tiene que permanecer en el plan hasta que pueda comprar una cobertura en el mercado regular (voluntario). Antes de cada renovación, debe tratar de comprar el seguro en el mercado regular comunicándose con compañías o agentes que representen a compañías para ver si lo aceptan. El hecho de que una compañía no lo acepte no quiere decir que las demás compañías no lo aceptarán. Si no ha tenido accidentes ni infracciones nuevas, es posible que encuentre una compañía que lo acepte.

11. **¿Qué pasa si el Departamento de Vehículos de Motor (DMV) determina que no he cumplido con el requisito de responsabilidad financiera?**

Si el DMV determina que no ha cumplido con el requisito de responsabilidad financiera, el DMV podría suspender su licencia de manejo y requerir que su compañía de seguros presente un formulario SR-22 y que usted pague la cuota de \$500 para vehículos de motor no asegurados.

12. **¿Provee seguro la cuota de vehículos de motor no asegurados?**

No, esta cuota le permite matricular y conducir un vehículo no asegurado sin tener que comprar un seguro. Esta cuota no ofrece ninguna protección de seguro. Si elige pagar esta cuota y no comprar un seguro, usted será responsable personalmente de todas las lesiones y los daños por los que sea responsable legalmente a causa de un accidente automovilístico.

13. **El DMV me exigió que una compañía de seguros presente el formulario SR-22 a mi nombre. ¿Qué significa eso?**

El SR-22 es un formulario que confirma que está acatando las leyes de responsabilidad financiera del estado de Virginia. Generalmente, se requiere en casos en donde ha tenido un accidente sin cobertura contra terceros o como resultado de una infracción grave. Su compañía actual de seguros debe presentar el formulario ante el DMV. Si alguna vez la póliza se cancela o no se renueva, la compañía debe notificar al DMV.



14. **¿Cuál es la diferencia entre puntos asignados por el DMV a mi historial de manejo y un “punto” de seguro en mi póliza?**

Una compañía de seguros puede asignar “puntos” por una condena o por un accidente en donde usted tuvo parcial o totalmente la culpa. Es un recargo de la prima de la póliza y no tiene nada que ver con los puntos del historial de vehículos de motor. El DMV asigna puntos a su historial de manejo por infracciones a las leyes de vehículos de motor.

15. **¿Puede el mal historial de manejo de un miembro de mi familia afectar mis primas o mi asegurabilidad si mi historial está limpio?**

Sí. Las pólizas de automóviles privados de pasajeros del estado de Virginia proveen automáticamente cierta cobertura para todos los miembros que viven en la misma vivienda. Debido a esto, las compañías toman en cuenta los historiales de manejo de todos los residentes que viven en la misma vivienda cuando deciden si asegurarlo o de cuánto será su prima.

16. **¿Existe un período de gracia por pago tardío?**

No. La compañía puede cancelar su póliza por falta de pago si el pago llega incluso un día tarde.

17. **¿Puede la compañía de seguros usar piezas que no son originales de fábrica o “del mercado de piezas de repuesto” al preparar el estimado de mi vehículo que estuvo en un accidente?**

Sí. La compañía puede hacer que reparen su automóvil con piezas de repuesto. Sin embargo, deben informarlo en el estimado o en un documento por separado que indique que el cálculo se basa en el uso de piezas de repuesto.

18. **¿Cuánto tiempo tiene la compañía para resolver mi reclamación?**

La compañía debe informar que recibió su informe de reclamación en los siguientes diez días hábiles. No existe un plazo específico en el cual la compañía tenga que resolver su reclamación. Ya que cada reclamación es distinta, el plazo para resolverlas puede variar.



12. Preguntas frecuentes

19. **Si se determina que mi automóvil es pérdida total, ¿puedo quedarme con él?**

Sí. Sin embargo, la oferta del acuerdo de la compañía se reducirá por el valor rescatable del vehículo. El valor rescatable es el valor del vehículo después de la pérdida.

20. **¿Existe un método que las compañías deban usar para determinar el valor de mi vehículo cuando se resuelva una reclamación de pérdida total?**

Existen muchos métodos distintos que la compañía usa para determinar el valor de su vehículo. No hay un método que recomiende la ley.

21. **¿Tengo derecho a escoger el centro de reparación que realice las reparaciones de mi vehículo después de participar en un choque?**

Sí. Aunque muchas compañías sugieren talleres de hojalatería o centros de reparación, la decisión final es suya.

22. **Estoy insatisfecho con el trabajo de reparación que le hicieron a mi vehículo en el centro de reparación que elegí. ¿Qué obligación tiene la compañía de seguros para corregir esto?**

La compañía de seguros es responsable de pagar las reparaciones de su vehículo. Ya que usted eligió el centro de reparación, usted es responsable de asegurarse que el trabajo se haga bien.

23. **Estuve involucrado en un accidente. La compañía de seguros de la otra persona denegó mi reclamación basada en imprudencia negligente. ¿Qué es imprudencia negligente?**

Virginia es un estado con imprudencia negligente. La imprudencia negligente es un principio de la ley que reconoce que las personas lastimadas podrían haber contribuido a sus propias lesiones. Por ejemplo, al no respetar la señal de "No caminar" al cruzar la calle, los peatones pueden causar los accidentes en los cuales fueron lesionados. Esto quiere decir que si usted es responsable de alguna manera por el accidente, puede ser que no pueda recuperar nada de la otra parte.



24. **¿Tiene que informarme mi agente si me vende un acuerdo de servicio de un club automovilístico o una póliza por desmembramiento y fallecimiento accidental en conjunto con una póliza de seguro?**

Sí, debe entregársele un aviso por escrito el cual incluya el nombre o tipo de cada póliza de seguro y el contrato de servicio de club automovilístico que haya acordado adquirir, la cotización de cada prima de cada póliza y una declaración de haber elegido adquirir esos productos. Si su solicitud de seguro se hizo por teléfono o electrónicamente, este aviso debe enviarse por correo antes de que transcurran 10 días de la fecha de la solicitud.

25. **¿Me cubre la póliza de seguro de automóvil si tengo un accidente en otro país, tal como Canadá o México?**

Su póliza de seguro de automóvil lo cubre en accidentes que ocurran dentro de los Estados Unidos, sus territorios o posesiones y Canadá. No lo cubre en caso de accidentes en México ni otros países. Antes de conducir en otro país, debe enterarse de cuánto seguro necesita tener en ese país y cómo adquirirlo. Antes de conducir en Canadá, debe pedir a su compañía de seguros que le proporcione el certificado o la verificación de seguro adecuada.

26. **¿Puede una compañía de seguros negarse a emitirme una póliza de seguro o aumentar mi prima si yo o alguien de mi casa tiene mal crédito?**

Sí, pero su compañía de seguros no puede *no renovar* su póliza *únicamente* en base a su informe crediticio. Si una compañía de seguros toma medidas adversas basándose total o parcialmente en su informe crediticio, la compañía de seguros debe decirle las características principales que se usaron como base para tal medida adversa o decirle que tiene el derecho a solicitar esta información. Además, si su compañía de seguros usa su informe crediticio para tasar o asegurar su póliza, debe decirle al momento de la solicitud que tiene el derecho de solicitar que el informe crediticio se actualice (no más de una vez durante el término de una póliza) y que tiene el derecho a cuestionar la precisión de la información de crédito. No pueden usarse ciertos factores cuando se evalúa su información de crédito, tales como ingresos, sexo, dirección, código postal,



grupo étnico, raza, color, religión, estado civil ni nacionalidad. También están prohibidos otros factores, tales como la información mostrada en su informe crediticio que está en disputa, indagaciones de seguros, indagaciones iniciadas por personas que no son el consumidor y las que indican que son cuentas de la industria de la medicina.

27. **¿Cubrirá mi póliza de seguro de automóvil los daños causados en actos de terrorismo?**

Si compró cobertura contra todo riesgo y el daño es causado por un peligro cubierto, la cobertura no puede excluirse si fue causado por un acto de terrorismo.



¿Qué pasa con las quejas sobre el seguro?

A. Conozca sus derechos

La ley otorga ciertos derechos a los consumidores. La ley del estado de Virginia establece que si una compañía de seguros se niega a emitirle una póliza de automóvil, debe decirle las razones. Sin embargo, quizá tenga que preguntar cuáles son esas razones. **Si se le niega el seguro, pregunte la razón.** Podría ser que la decisión de la compañía de seguros de negarle el seguro esté basada en información incorrecta. Entonces tendrá el derecho de obtener una copia del expediente suyo de la compañía. Si el expediente contiene información incorrecta, se le permitirá corregirla.

La ley del estado de Virginia también **prohíbe** que una compañía de seguros se niegue a emitir una póliza de seguro de automóvil únicamente por las siguientes razones:

- **porque otra compañía de seguros le negó el seguro;**
- **porque una vez compró seguro a través del plan de riesgo asignado o**
- **debido a su edad, sexo, residencia, raza, color, credo, origen nacional, ascendencia, estado civil u ocupación legal (incluyendo el servicio militar).**

Si se le niega el seguro de automóvil por una de las razones indicadas previamente y no por otra razón, las medidas tomadas por la compañía de seguros son ilegales.

Igualmente, si su póliza ha estado vigente por sesenta (60) días o más, la compañía no puede cancelarla durante el resto del término de la póliza, a menos que:

- **no pague la prima,**
- **se revoque o suspenda su licencia de manejo,**



13. ¿Qué pasa con las quejas sobre el seguro?

- **se le haya revocado o suspendido la licencia de manejo a un conductor que vive en su misma vivienda o alguien que conduzca usualmente su automóvil, o**
- **su residencia legal haya cambiado a otro estado y su automóvil vaya a estar guardado en el nuevo estado de residencia.**

Una compañía que intente no renovar su póliza debe darle un aviso anticipado por escrito de 45 días indicando la fecha de cancelación y la razón de la cancelación. El aviso también debe decirle que tiene el derecho legal de apelar ante el Comisionado de Seguros y obtener seguro a través del Plan de Seguro de Automóviles del Estado de Virginia.

Una compañía no puede no renovar su póliza de seguro de automóvil únicamente por las siguientes razones:

- **edad, sexo, residencia, raza, color, credo, origen nacional, ascendencia, estado civil u ocupación legal (incluyendo el servicio militar);**
- **falta de experiencia para conducir o número de años de experiencia de conducir;**
- **falta de negocio de apoyo (tal como la póliza para propietarios de casa);**
- **uno o más accidentes o infracciones que ocurrieron más de 48 meses antes de la fecha del siguiente aniversario de su póliza;**
- **una o más de las reclamaciones de conductor no asegurado o infrasegurado en donde se conoce al conductor o existe prueba física de contacto;**
- **presenta una sola reclamación de no culpabilidad bajo su cobertura de beneficios de gastos médicos;**
- **presentó una o más reclamaciones bajo la cobertura contra todo riesgo o la cobertura de remolque con grúa de su póliza;**

13. ¿Qué pasa con las quejas sobre el seguro?



- **dos o menos accidentes en menos de tres años a menos que el accidente haya sido total o parcialmente la culpa del asegurado, un residente de la misma vivienda u otro conductor usual o**
- **información de crédito.**

Como titular de una póliza de seguro para automóviles, usted tiene el derecho de recibir los beneficios prometidos en caso de que ocurra un accidente. Si presenta una reclamación y cree que su compañía de seguros no está cumpliendo con su obligación, usted puede forzar a la compañía a cumplir con sus reclamaciones válidas. Si la reclamación es de \$3,500 ó menos por encima de algún deducible y la compañía de mala fe se niega a pagarle con rapidez, puede presentar una demanda en contra de la compañía y recuperar el doble de la cantidad que la compañía le debe más los honorarios y gastos razonables de abogado. Si la reclamación es de más de \$3,500 por encima de cualquier deducible y la compañía de mala fe se niega a pagarle con rapidez, puede presentar una demanda en contra de la compañía y recuperar la cantidad que su compañía le debe más el interés junto con los honorarios y los gastos razonables de abogado.

B. Cuando tenga un problema

1. Comuníquese con su agente o compañía

Si cree que le cancelaron incorrectamente o denegaron ilegalmente el seguro de automóvil o si cree que su compañía de seguros le ha negado parte o toda una reclamación válida, tiene el derecho a hacer preguntas y quejarse. Algunas veces se comenten errores y si se hace una averiguación, se corregirá el error.

Es mejor hacer las quejas por carta. Conserve una copia de la carta. **Si decide quejarse por teléfono,** mantenga un registro por escrito de:

- La fecha y la hora de la llamada
- El nombre de la persona con la que habló
- Lo que se dijo en la llamada.



13. ¿Qué pasa con las quejas sobre el seguro?

2. Ayuda de parte de la Oficina de Seguros

Si no recibe una respuesta pronta, amable y satisfactoria, puede ser que necesite ayuda para resolver su problema.

La **Oficina de Seguros** de la Comisión Estatal de Corporaciones ofrece información y servicios profesionales gratuitos a todos los residentes del estado de Virginia.

Para usar esos servicios usted puede:

- **Llamar al 371-9185** si vive en Richmond
- **Llamar al (804) 371-9206** para el dispositivo de telecomunicaciones para personas sordas
- **Llamar al (877) 310-6560**, el número directo **gratuito**
- **Enviar un fax al (804) 371-9394**
- **Revisar el sitio de Internet del departamento:**
www.scc.virginia.gov/division/boi/
- Si desea enviarnos mensajes electrónicos con preguntas generales, comuníquese con nosotros al: bureauofinsurance@scc.virginia.gov
- **Visite la Oficina de Seguros**

Tyler Building
1300 East Main Street
Richmond, Virginia

- **Puede usar el formulario de queja que se encuentra en la parte posterior de este folleto y enviarlo por correo a:**
Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
Box 1157
Richmond, Virginia 23218

13. ¿Qué pasa con las quejas sobre el seguro?



- Si desea presentar una queja con nosotros de manera electrónica, visite nuestro sitio de Internet para obtener instrucciones sobre cómo presentar la queja en línea.

La Oficina de Seguros:

- Investigará concienzudamente su queja,
- Se asegurará que obtenga una respuesta clara a sus preguntas,
- Reducirá los trámites,
- Corregirá los malos entendidos.

Pero la Oficina no puede:

- Forzar una medida favorable a su queja si no está apoyada por hechos y la ley.
- Proporcionar servicios legales que en ocasiones se requieran para resolver problemas complicados.

Si la Oficina no puede resolver un problema, le informaremos por qué. Si la ley y los hechos están de su parte, trataremos de ver que sus derechos estén protegidos y que su queja se resuelva de manera satisfactoria.



Glosario

1. **responsabilidad contra terceros de automóviles** – la responsabilidad de una persona para con otros por las lesiones corporales y los daños materiales causados por su automóvil.
2. **daño físicos al automóvil** – la cobertura para los daños a un automóvil propiedad de la persona asegurada. Existen dos tipos de cobertura: seguro contra todo riesgo y contra choques.
3. **cobertura contra choques** – la cobertura para su automóvil cuando se vuelca o choca contra otro automóvil u objeto.
4. **comisión** – un porcentaje de la prima de la póliza que paga una compañía de seguros a un agente de seguros por el servicio a la cuenta.
5. **cobertura contra todo riesgo** – la cobertura por las pérdidas a su automóvil, como incendio, vandalismo, agua, granizo, cristales rotos, viento, la caída de objetos y robo del vehículo sin que haya un choque.
6. **deducible** – la cantidad que usted debe pagar si tiene una reclamación. El deducible se resta de la cantidad que la compañía tiene que pagarle. Mientras más alto el deducible, más baja será la prima.
7. **beneficio por la pérdida de ingresos** – en el caso de un accidente, la cobertura provista a usted u otros que vayan en el automóvil por la pérdida de ingresos hasta \$100 por semana, sin que sobrepase 52 semanas.
8. **cobertura por pérdida del uso** – provee cobertura por la pérdida del uso de un auto de alquiler (que usted alquiló) que resulte dañado en un accidente. Si participó en un accidente automovilístico, podría ser responsable del pago de las cuotas de alquiler mientras el auto de alquiler está fuera de servicio.



9. **gastos médico** – la cobertura de los gastos médicos y funerarios para una persona que se lesione o fallezca en un accidente automovilístico. La cobertura se aplica sin importar quién tiene la culpa.
10. **reembolso de alquiler** – provee la cobertura temporal para el alquiler de un vehículo sustituto mientras el suyo no puede usarse (por lo menos 24 horas) debido a un choque o una pérdida total.
11. **cobertura de conductor no asegurado o infrasegurado** – la cobertura que corresponde cuando se lesiona en un accidente automovilístico causado por una persona que no tiene seguro, un conductor cuyos límites contra terceros no son lo suficientemente altos para cubrir sus daños o es un conductor que causa el accidente y se da a la fuga.



**Comisión Estatal de Corporaciones
(State Corporation Commission)
Oficina de Seguros
División de Accidentes y Daños Materiales
Post Office Box 1157
Richmond, VA 23218**

Deseo presentar una queja: (use letra de molde)

1. Mi nombre es _____ Teléfono diurno: _____
(Código de área+número)

2. Dirección _____
(Calle/núm. de apartamento)

Ciudad: _____ Estado: _____ CÓDIGO POSTAL _____

3. Si usted o la persona a nombre de la cual se presenta la queja no están asegurados, díganos quién sí lo está y explique la relación personal:

4. Me quejo contra:

a. Mi compañía de seguros es: _____
(Nombre de la compañía o del agente de seguros)

(Dirección, si la sabe)

(Número de teléfono)

b. Compañía de seguros de la otra parte: _____

(Nombre de la compañía de seguros)

(Nombre de la otra parte)

(Número de póliza o reclamación)

5. El número de póliza, reclamación, certificado o identificación de la persona asegurada: _____

6. El tipo de seguro es: Propietario de vivienda de automóvil _____ Otro _____
(Marque en un círculo)

Fecha de la pérdida: _____

Los detalles de mi queja son: (escriba claramente con letra de molde, use el reverso de ser necesario)

Adjunto copias de toda la correspondencia u otros papeles relacionados que podrían ayudar a la Oficina de Seguros a realizar la evaluación de mi queja. Entiendo y acepto que las copias de este formulario y cualquiera otra información adjunta pueden proporcionarse a la parte contra la que se coloca la queja, otras entidades reguladas o las agencias estatales o federales adecuadas. También autorizo a la compañía de seguros a divulgar mis expedientes médicos relacionados con esta queja a la Oficina de Seguros, y autorizo a la Oficina de Seguros a divulgar mis expedientes médicos relacionados con esta queja a la compañía de seguros. También acepto que firmando este formulario doy autorización a la Oficina de Seguros para obtener cualquier información que sea necesaria para evaluar mi queja.

(Fecha)

(Firma)

Hoja de trabajo de cotización del seguro de automóvil

INFORMACIÓN DE CLASIFICACIÓN

	Edad	Sexo	Estado civil	% de uso del automóvil	Millas anuales _____
Conductor principal	_____	_____	_____	_____ %	Número de días por semana o semanas de cada 5 semanas que conduce en un grupo de recorridos compartidos (Car Pool)
Otros conductores	_____	_____	_____	_____ %	Número de millas de ida y venida al trabajo cada día _____

Número de accidentes o infracciones en los últimos 3 años _____

Notas:

Prepare una lista en una hoja aparte. Use la fecha de las infracciones.

Tipo de automóviles que va a asegurar	Marca, modelo y año
Auto 1 _____	_____
Auto 2 _____	_____

COTIZACIONES DE SEGURO

LÍMITES DE RESPONSABILIDAD CIVIL	PRIMAS ANUALES			
	Compañía	Compañía	Compañía	Compañía
Lesiones corporales _____ por persona	_____	_____	_____	_____
Lesiones corporales _____ por accidente				
Daños materiales _____ por accidente				

Conductor no asegurado o infrasegurado

Lesión corporal _____ por persona				
Lesión corporal _____ por accidente				
Daños materiales _____ por accidente				

Daños físicos al vehículo asegurado

Contra todo riesgo _____ deducible por accidente				
Contra choques _____ deducible por accidente				

Otras coberturas

PRIMA ANUAL TOTAL

Cuotas de afiliación (si corresponde)

Cargos de los plazos

COSTO ANUAL TOTAL DE LOS AUTOMÓVILES ASEGURADOS

De: Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Box 1157
Richmond, VA 23218

Para: