

Guía del consumidor para: **seguro de automóvil**

Cómo usar y elegir la cobertura de su seguro de automóvil



OFFICE of the
**INSURANCE
COMMISSIONER**
WASHINGTON STATE

Estimado consumidor de seguros de automóvil:



El seguro de automóvil es uno de los tipos de cobertura más personales que podemos adquirir. No obstante, mi oficina recibe más quejas sobre seguros de automóvil que de cualquier otro tipo de cobertura.

Si bien podemos resolver muchos de esos problemas, las quejas con frecuencia implican discrepancias entre lo que los consumidores creían que estaban comprando y la cobertura real que reciben. Esta guía le ayudará a entender cómo funciona el seguro de automóvil y cuál es la cobertura adecuada para usted.

La OIC (Office of the Insurance Commissioner, Oficina del Comisionado de Seguros) publica información adicional sobre los seguros para informar y ayudar a los consumidores en www.insurance.wa.gov.

Además, si usted necesita ayuda con un problema del seguro, o si quiere presentar una queja, llame a nuestra línea gratuita de atención a los consumidores de seguros al 1-800-562-6900.

Estamos aquí para ayudarle.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Mike Kreidler".

Mike Kreidler
Comisionado de Seguros del estado de Washington

Cómo entender la póliza de su seguro de automóvil

Su póliza de seguro es un contrato entre usted y su compañía de seguros. Establece exactamente lo que la compañía se compromete a hacer a cambio del pago de la prima que usted paga. Este contrato se divide en dos secciones: una página de declaraciones y la póliza propiamente dicha.

La página de declaraciones

Esta sección de la póliza incluye los detalles básicos del contrato. Es importante que revise esta página para asegurarse de que toda la información es correcta y que todas las coberturas que solicitó estén incluidas. La página de declaraciones incluye:

- Nombre de la compañía de seguros
- Nombres de los asegurados
- Número de la póliza
- Vigencia de la póliza
- Descripción de los vehículos asegurados
- Coberturas compradas
- Límites de la responsabilidad civil y los deducibles adquiridos
- Cargo de las prima para cada cobertura
- Lista de los formularios que son parte de la póliza

La póliza

La segunda parte de su contrato de seguro es la póliza propiamente dicha. La póliza incluye:

- Cláusulas de la póliza de seguro
- Definiciones
- Cuándo y dónde se aplica la cobertura
- Condiciones si el vehículo es financiado
- Condiciones generales
- Condiciones mutuas
- Excepciones y endosos de la póliza

Asegúrese de revisar la página de declaraciones para verificar que su póliza incluye los tipos y montos de cobertura que solicitó.

Tipos de cobertura

Existen muchos tipos de cobertura disponibles para atender las necesidades de su seguro de automóvil. Algunas son obligatorias y otras opcionales. A continuación, se menciona una breve descripción de las coberturas disponibles:

Responsabilidad civil

El estado de Washington exige la cobertura de responsabilidad civil. Cubre lesiones corporales y daño a la propiedad que usted causa a otros mientras usa su automóvil.

Protección contra lesiones personales

Cubre una cantidad limitada de gastos médicos y hospitalarios, mantenimiento de ingresos, gastos funerarios y pérdida de servicios. Los límites de la cobertura se definen en la póliza.

Pago de gastos médicos

Cubre los gastos médicos y funerarios (no todas las compañías ofrecen esta cobertura).

Lesiones corporales de conductores de vehículos no asegurados o subasegurados

Esto cubre las lesiones que un conductor no asegurado o subasegurado le causa a una persona asegurada.

Daño a la propiedad por parte de un conductor no asegurado o subasegurado

Cubre el daño a la propiedad que un conductor no asegurado o subasegurado le causa a su vehículo asegurado.

Cobertura por colisión

Cubre los daños sufridos por su vehículo a causa de una colisión.

Cobertura integral (que no sea una colisión)

Cubre los daños sufridos por su automóvil, excepto si son a causa de una colisión. Por ejemplo, cubre a su vehículo si un árbol le cae encima o si alguien lo vandaliza.

Servicios de emergencia en la carretera

Cubre el remolque si su automóvil sufre una avería.

Gasto de alquiler de un vehículo

Si usted tiene un siniestro que está cubierto por la póliza de su seguro de automóvil, esta cobertura paga el alquiler de un vehículo. Asegúrese de revisar su póliza para conocer todas las limitaciones.

Fallecimiento, desmembramiento y pérdida de la vista

Paga los gastos por fallecimiento y algunas lesiones a las personas incluidas en su póliza debido a un accidente de automóvil.

Seguro diferencial

Si la pérdida de su automóvil es total, este seguro paga la diferencia entre el valor de mercado actual de su automóvil y el monto que usted aún le debe a la entidad de crédito. Generalmente, solo está disponible para casas rodantes y automóviles nuevos (o de menos de un año). Obtenga más información sobre el seguro diferencial en www.insurance.wa.gov.

Cobertura de equipo personalizado

Cubre la pérdida directa y accidental de equipos o accesorios personalizados.

Muchas compañías también ofrecen otros endosos (cobertura adicional). Consulte a su agente o corredor de seguros acerca de lo siguiente:

- Cobertura para remolques o casas rodantes
- Cobertura para motonieves
- Cobertura limitada en México
- Cobertura de copropiedad
- Cobertura para el préstamo o alquiler del automóvil

Recuerde revisar su página de declaraciones para verificar las coberturas que adquirió.

Cómo adquirir el seguro de automóvil

Muchas aseguradoras ofrecen seguros de automóvil en el estado de Washington. De acuerdo con la ley estatal, las aseguradoras pueden considerar su edad, expediente de conducción, dónde vive, sus antecedentes crediticios y otros factores para decidir si le ofrecerán cobertura. No todas las aseguradoras le ofrecerán cobertura o le cobrarán la misma prima por la misma cobertura.

Si un agente o corredor de seguros no puede encontrar una cobertura para usted, eso no significa que no haya una compañía de seguros dispuesta a brindarle cobertura. Ningún agente o corredor de seguros tendrá acceso a todas las aseguradoras que trabajan en el estado de Washington.

El mercado de compañías de seguros de automóvil tiene tres segmentos que usted debe conocer:

Mercado preferido: Este mercado ofrece las primas más bajas y está disponible para conductores de bajo riesgo con expedientes de conducción excepcionales.

Mercado estándar: Este mercado se refiere al conductor promedio que usa automóviles de tipo familiar y tiene un expediente de conducción razonablemente bueno.

Mercado no estándar: Este mercado incluye a conductores jóvenes con menos experiencia, conductores con varias multas o accidentes, y conductores con antecedentes de conducción imprudente o bajo los efectos del alcohol.

La mayoría de las compañías de seguros ofrecen coberturas que entran en los mercados estándar o preferidos. Algunas corporaciones tienen varias compañías dentro de su grupo y establecen niveles que van del mercado preferido al mercado no estándar.

No podemos recomendar o sugerir compañías específicas, pero podemos ofrecerle consejos para ayudarlo a comprar su seguro de automóvil.

Independientemente de cómo usted compra o los servicios de quién elija, es importante hacer la tarea por adelantado. Usted debería:

- Saber qué tipos y límites de cobertura necesita.
- Asegurarse de que está tratando con una compañía autorizada y un agente o corredor de seguros con licencia.
- Asegurarse de tener la marca, modelo y otros detalles del vehículo que quiere asegurar.
- Responder cualquier pregunta sobre su expediente de conducción o historial de accidentes de manera completa y precisa.
- Comprar por el servicio al cliente y el precio.

Los agentes y corredores de seguros que venden seguros en Washington deben tener licencia de nuestra agencia. Nosotros regulamos a 85,000 concesionarios, aproximadamente. Algunos están contratados exclusivamente por una compañía de seguros específica y otros trabajan de manera independiente. Usted puede encontrar agentes y corredores de seguros:

- en la sección de páginas amarillas de su directorio telefónico local
- por referencias de amigos y familiares
- en Internet

Para saber si un agente, corredor de seguros o compañía tiene licencia en nuestro estado, vaya a www.insurance.wa.gov.

Un seguro puede ser un producto complejo. Usted necesita hacer la tarea y comprar en el mercado, independientemente si compra de la manera tradicional o en línea.

Qué debe hacer si no encuentra cobertura para su automóvil

Para algunos conductores es difícil encontrar seguro. Esto puede ser resultado de diversos factores, como tener un mal expediente de conducción, el tipo de vehículo, el historial de siniestros, la experiencia, etc.

Si su expediente de conducción no le permite obtener una póliza en el mercado no estándar, su agente o corredor de seguros se comunicará con el Plan de Seguro del Automóvil en su nombre. Hace más de 55 años, la Legislatura del Estado de Washington (Washington State Legislature) creó este plan para brindar cobertura de seguro de automóvil a los conductores de alto riesgo que no pueden encontrar una cobertura.

Para calificar para esta cobertura especial, usted debe:

- ser residente del estado de Washington o miembro de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos
- tener una licencia para conducir válida del estado de Washington
- no tener deudas de coberturas de seguro de automóvil anteriores

El costo del seguro de automóvil

El costo del seguro de automóvil es la principal preocupación de los conductores de Washington. Las compañías de seguros deben presentar sus solicitudes de tarifas a nuestra agencia para su revisión. Estas solicitudes deben incluir suficiente información financiera (con bases actuariales) para verificar la necesidad de la tarifa solicitada. Si estamos satisfechos con la información de las tarifas, aprobaremos la solicitud.

Las compañías de seguros pueden aplicar tarifas a todos los conductores con licencia de un hogar, el asegurado y su cónyuge, y a otros miembros del hogar, tengan o no lazos de sangre. Esto incluye a los compañeros de cuarto. En consecuencia, las compañías de seguros generalmente basan sus primas en todos los miembros del hogar.

Las compañías de seguros basan las tarifas del seguro de automóvil en distintos factores. La prima que usted paga consiste de una "tarifa base". La tarifa base se ajusta de acuerdo con factores como su edad, sexo, estado civil, patrón de conducción, historial de siniestros, ubicación, antecedentes crediticios y la marca, modelo y año de su vehículo. Cuando compre el seguro de su automóvil, recuerde que cada compañía usa estos factores de manera distinta.

Edad

Las estadísticas muestran que los conductores menores de 25 años tienen más accidentes que los adultos de entre 25 y 65 años. Como resultado, las compañías de seguros cobran tarifas más altas a los conductores jóvenes y a las familias con conductores jóvenes en el hogar. Las estadísticas también indican que los adultos mayores tienen más probabilidades de estar involucrados en un accidente.

Sexo

Los hombres jóvenes de menos de 25 años se ven involucrados en más accidentes por milla recorrida que cualquier otro grupo poblacional. La ley del estado de Washington les permite a las compañías de seguros cobrar con base en el sexo y la edad, cuando las estadísticas indican un mayor riesgo.

Estado civil

Estadísticamente, las parejas casadas tienen menos accidentes que los solteros y, generalmente, pagan tarifas más bajas.

Tipo de vehículo

Por lo general, cuanto más caro es su vehículo, más alto será el costo que pagará por la cobertura por colisión y la cobertura integral. Además, debido a que los autos deportivos y de alto rendimiento se ven involucrados en más accidentes, su reparación es más costosa y son robados con mayor frecuencia, el costo de su seguro es más elevado.

Ubicación

Un número más alto de accidentes en áreas densamente pobladas elevará las primas por responsabilidad civil y colisión. Las tasas más elevadas de delito en áreas urbanas también pueden elevar las primas de la cobertura integral. La ley también permite que las compañías basen sus tarifas en la dirección (donde guarda su automóvil), aun cuando usted conduzca por áreas más urbanas o rurales.

Patrones de conducción

La cantidad de millas que maneja al año puede aumentar sus tarifas. Por ejemplo, si usted maneja un total de 7,000 millas al año, normalmente pagará una tarifa más baja que si manejara 15,000 millas al año. Las compañías de seguros consideran la distancia que recorre para ir a su trabajo como millas adicionales que se suman a las millas que recorre no para ir a su trabajo, es decir, las millas “por placer”.

Expediente de conducción e historial de siniestros

La mayoría de las compañías aplican cargos adicionales a los conductores que han estado involucrados en accidentes o que hayan sido declarados culpables de infracciones de tránsito. Del mismo modo, cuantos más siniestros tenga, más aumentarán sus tarifas.

Antecedentes crediticios

De acuerdo con la ley federal (Ley de Informes de Crédito Justos [Fair Credit Reporting Act]), las compañías de seguros pueden usar sus antecedentes crediticios como un factor que afecte su seguro de automóvil. Le pueden asignar una calificación de seguro sobre la base de sus antecedentes crediticios. Las compañías usan su calificación como uno de los factores para decidir si aceptan o rechazan su cobertura, o qué tarifa le cobrarán. Una ley del estado de Washington limita el uso de cierta información de su calificación crediticia. Para mayor información, visite nuestro sitio www.insurance.wa.gov.

Las compañías varían en cuanto a la habilidad, atención y velocidad con la que manejan los reportes de sus clientes. La OIC no puede recomendar una compañía o póliza de ninguna compañía.

Cómo reducir sus tarifas

Tiene varias opciones para ahorrar dinero en el seguro de automóvil y al mismo tiempo asegurarse de tener la cobertura adecuada:

Busque cotizaciones

Cada compañía de seguros tiene metas financieras y costos únicos. Como resultado, es habitual que las tarifas entre las compañías sean diferentes, incluso por la misma cobertura. El seguro más barato tal vez no le brinde el grado de cobertura que usted necesita. Es una buena idea conversar sobre la cobertura con su agente o compañía de seguros.

Seleccione el automóvil adecuado

El tipo de automóvil que tiene influye directamente en el costo de su seguro. Antes de comprar un auto, consulte a su agente o corredor de seguros para averiguar cuánto le costará asegurarlo.

Seleccione deducibles más altos

El monto del deducible que seleccione afectará la tarifa del seguro de automóvil. Por ejemplo, es posible que ahorre dinero si aumenta los deducibles por colisión e integral de \$100 a \$500.

Para ayudarle a bajar sus primas, podría considerar pagar usted los siniestros menores y usar su seguro solo para pagar los siniestros mayores.

Descuentos especiales

Pregunte a cada agente o compañía si ofrece descuentos especiales. A veces, ofrecen descuentos a conductores jóvenes que son buenos estudiantes o que han tomado un curso de manejo. Muchas compañías le pueden ofrecer un descuento en las primas de su automóvil si también tiene asegurada su casa con la misma compañía.

Las compañías de seguros pueden ofrecer descuentos a adultos mayores, de 55 años o más, que hayan tomado cursos de manejo seguro. Para obtener una lista de los cursos, visite la página del Departamento de Licencias (Department of Licensing) del estado de Washington: www.dol.wa.gov.

Elimine la cobertura doble

Es posible que su cobertura se superponga en algunas áreas, como el área médica, por colisión y daño a la propiedad por parte de un conductor no asegurado. Pida a su agente o corredor de seguros que le explique su cobertura y le aconseje qué hacer en caso de que tenga doble cobertura.

Cómo comprar cobertura por colisión e integral

Si considera que no puede pagar el arreglo de automóvil, si estuvo involucrado en un accidente, es posible que quiera tener cobertura por colisión e integral. Estas coberturas protegen a los dueños de automóviles caros y de último modelo contra el costo de las reparaciones. Si bien esta cobertura pueda incrementar sus tarifas, es posible que quiera considerar si la diferencia que paga superará el costo de reparación que usted puede pagar. Es posible que su entidad de crédito exija estas coberturas hasta que haya terminado de pagar el automóvil.

Información adicional

Cobertura por atención médica en el hogar, repartidores y voluntarios

La póliza personal de su automóvil generalmente lo cubre para su uso personal, lo cual incluye llevar a un amigo o miembro de su familia, o llevar a un vecino a su cita médica. Por lo general, también lo cubre si realiza algún trabajo como voluntario. El uso ocasional, no comercial (por ejemplo, el transporte ocasional de adultos mayores o pasajeros enfermos) no se considera como uso comercial y generalmente se cubre con una póliza de seguro de vehículos personales. Antes, esta práctica era aceptada por la industria sin mayores inconvenientes.

NOTA: La mayoría de las pólizas de seguro de vehículos personales no brindan cobertura si ocurre una pérdida mientras realiza sus actividades laborales. Si tiene planeado trabajar como operador de viajes compartidos o usar su automóvil para repartir comida, tal vez sea necesario que evalúe una cobertura de automóvil para uso comercial.

Si tiene preguntas sobre si su póliza personal cubrirá ciertas actividades, asegúrese de leer su póliza cuidadosamente para ver qué cubre y qué no, y llame a su agente o compañía de seguros para que le brinden consejos.

Contrato de servicio de automóvil

Los contratos de servicio de automóvil extienden y amplían la garantía original de su vehículo. En el estado de Washington, la compañía que emite el contrato debe estar registrada ante la Oficina del Comisionado de Seguros. Los contratos de servicio deben estar respaldados por una compañía de seguros autorizada. El contrato de garantía debe identificar claramente a la compañía de seguros y a la compañía que promete reparar su vehículo (el proveedor del contrato de servicio del vehículo) y cómo comunicarse con ellos. Usted tiene derecho a tratar directamente con la compañía de seguros.

Más información y publicaciones

Para obtener más información acerca de los seguros de automóvil, revise nuestra sección de automóviles en www.insurance.wa.gov.

Qué debe hacer después de un accidente

Los conductores involucrados en un accidente están obligados por ley a permanecer en el lugar. Además, el conductor debe ofrecer ayuda y proporcionar la información necesaria a los demás involucrados y a los oficiales de tránsito. Si usted estuvo involucrado en un accidente:

- Use todos los medios posibles para alertar al tránsito que se acerca que hay peligro en el lugar del accidente.
- Ayude a los lesionados en la medida que sea razonable. No los mueva a menos que sea absolutamente necesario.
- Notifique a la WSP (Washington State Patrol, Patrulla del estado de Washington), la policía de la ciudad o al alguacil del condado, y, si es necesario, solicite un médico o una unidad de primeros auxilios y una ambulancia.
- Obtenga y brinde la información necesaria para el informe del accidente, incluidos los nombres de testigos y de los oficiales de policía.
- Para obtener la información más actual sobre informes de colisiones, le sugerimos que lea el sitio web del Departamento de Licencias del estado de Washington: www.dol.wa.gov/driverslicense/collision.html.

Es igual de importante que informe el incidente a su compañía aseguradora. Además, es posible que esté sujeto a otros requerimientos de información especificados en su póliza de seguro. Es importante que lea su póliza y sepa qué hacer cuando informe un siniestro.

¿Necesita más ayuda?

¡Llame a nuestra Línea directa para
consumidores de seguros!

1-800-562-6900

Nuestros profesionales encargados de la defensa al consumidor hacen cumplir la ley y pueden investigar quejas contra las compañías de seguros y contra los agentes en su nombre.

También ofrecemos asesoría individual y grupos de educación sobre asuntos de atención médica en su comunidad. Nuestros SHIBA (Statewide Health Insurance Benefits Advisors, asesores de beneficios de seguros de salud del estado) voluntarios y altamente capacitados pueden ayudarle a entender sus derechos y opciones respecto a Medicare, la cobertura de atención médica, los medicamentos recetados, los programas del gobierno y más.

Visítenos en:

www.insurance.wa.gov

