

## Levante Su Voz: Como Comunicarse Con Su Compañía De Seguros

Comunicarse con su compañía de seguros es una parte increíblemente importante en su proceso de reclamación. La compañía de seguros tratará de manejar su reclamación por teléfono, sin récords.

La manera en que usted se comunique hará un mundo de diferencia en la cantidad de beneficios y rapidez en que usted los recolecte.

Recomendamos que usted:

1. Documente cada comunicación con su compañía de seguros en una libreta o diario para que pueda mantener rastro del estatus de su reclamación
2. Crea un rastro de papel. Confirme representaciones y promesas hechas en persona o por teléfono con personal de la compañía de seguros mediante breves cartas o correos electrónicos
3. Use buena gramática, puntuación y capitalización. Responda prontamente a cartas y solicitudes si son irrazonables. Si lo son, dígalos por escrito.
4. Sea pro-activo: Provea a su asegurador evidencia de su pérdida y pregunte por la cantidad en dólares que usted tenga derecho. Su diario será beneficioso para esto.
5. Utilice y aproveche las instancias en que su ajustador o asegurador realice conducta inapropiada para negociar la solución que usted necesita. Su diario será beneficioso para esto.
6. No confunda un representante amigable por un amigo. Recuerde que esta es una negociación. Mantenga la relación profesional.
7. No utilice su compañía de seguros para ventilar sus frustraciones y emociones por la causa original de su pérdida
8. Recuerde que todo lo que usted escriba y diga podrá ser grabado para récords de la compañía de seguros. Aunque este frustrado, evite decir o escribir cosas que lo haga ver no cooperador (a) o que pueda causar retrasos o problemas.
9. No firme acuerdos de confidencialidad o acuerdos de no-divulgación sin consultar con un abogado. Aceptar un acuerdo que sea demasiado abarcador o un acuerdo de no-divulgación que sea

---

The information presented in this publication is for general informational purposes and is not a substitute for legal advice. If you have a specific legal issue or problem, United Policyholders recommends that you consult with an attorney. Guidance on hiring professional help can be found in the "Find Help" section of [www.uphelp.org](http://www.uphelp.org). United Policyholders does not sell insurance or certify, endorse or warrant any of the insurance products, vendors, or professionals identified on our website.

Source: <https://uphelp.org/claim-guidance-publications/levante-su-voz-como-comunicarse-con-su-compania-de-seguros/> Date:

February 10, 2025

premature podría significar reducir su habilidad de obtener los beneficios completos de su póliza.  
10. La actitud lo es todo: Sea respetuoso, Sea rápido, Sea Persistente.

## Como Una Típica Compañía De Seguros Esta Organizada

Es muy útil entender como una típica compañía de seguros esta organizada. Cada persona con la que usted negocie en la compañía de seguros tendrá una autoridad monetaria mayor para resolver su reclamación. Según vaya subiendo los niveles de rango, esos límites van aumentando: los Ajustadores típicamente tienen la menor autoridad para negociar su reclamación; Los Ejecutivos de la oficina de viviendas tienen la mayor autoridad. Los departamentos de reclamaciones usualmente están estructurados de la siguiente forma:

1. Ajustador
2. Supervisor
3. Gerente de Unidades, sobre varios supervisores según la línea de negocio.
4. Asistente de Gerente, sobre gerentes de unidades, pero no en todas las oficinas.
5. Gerente de Reclamaciones o Vice Presidente de Reclamaciones, a cargo en la oficina local.
6. Vice Presidente Regional de Reclamaciones, a cargo de varias oficinas en la region.
7. Oficina de Reclamaciones de Vivienda: en la oficina de vivienda, a varios niveles:
  - Gerente de Campo- "Senior" Vice Presidente a cargo de gerentes regionales
  - Manejo Técnico- Vice Presidentes a cargo de la línea de negocios, tales como autos, responsabilidad general, propiedad.
  - Reclamaciones Mayores- tal como asbestos, pintura con plomo, reclamaciones con larga exposición de ocurrencia, grandes y complejas reclamaciones (Grandes siendo sobre \$750,000.00).

## Resolviendo Disputas, Atrasos Y Reclamaciones Con Su Compañía De Seguros

Cuando se comunique con su compañía de seguros, comience con el ajustador y contacte superiores si es necesario. Lo que motiva a un asegurador a resolver un problema es el enfoque de quejas que causa a personas más arriba del ajustador que presten atención. Entre más alto usted vaya dentro del departamento de reclamaciones, mayores son sus probabilidades de éxito para resolver su reclamación.

Cuando usted indica su preocupación sobre como se esta manejando su reclamación o cuanto aún le deben, la documentación lo es todo. Si usted le escribe a un ajustador, envíale una copia a su supervisor (a) y solicite una respuesta en un marco de tiempo (ejemplo: “ Favor contestar dentro de 10 días de negocio a partir de la fecha en ésta carta.”). Cuando usted envia una carta que requiere una respuesta antes de cierta fecha, asegúrese de enviarla por correo certificado para que tenga prueba de su envío. Haga llamadas de seguimiento para confirmar que recibieron su carta. Si hay algún problema relacionado a cobertura o a los procesos, pídale a su asegurador que le señale la parte específica donde lo explica en su póliza.

Sus cartas no deben ser amenazantes o largas. Deben ser claras, respetuosas y al grano. Debe confirmar cuan cooperador usted ha sido y continua siendo. Sea usted el “tipo bueno” y ponga la pelota en su cancha. Si usted es grosero, su próximo contacto podría ser el abogado de la aseguradora y esto podría bloquearlo de continuar negociando con su ajustador.

Si usted se siente estancado o que se le han acabado sus opciones de “auto-ayudarse”, es probablemente la hora que contrate ayuda profesional. Comience en nuestra sección de [Claim/Coverage Dispute Resolution Help](#). Si usted no desea contratar ayuda profesional, podrá someter una reclamación con el regulador de seguros de su estado. Podrá hacer dicha reclamación en el estado de la Florida en la Oficina de Regulación de Seguros (The Office of Insurance Regulation (OIR), siglas en inglés).

*United Policyholders* ofrece consejos específicos sobre como obtener ayuda gubernamental para ayudar resolver su problema de seguro. Comience por leer [Claim/Coverage Dispute Resolution Help](#). Algunas personas temen que someter una queja en una agencia gubernamental pueda enojar a la compañía de seguros y empeorar su situación. En nuestros más de 30 años de experiencia- es solo lo opuesto. Las compañías de seguros prestan atención cuando un cliente se queja en una agencia estatal, y por lo general actúan rápido para tratar y resolver el problema. Sin embargo, si hay una disputa de cobertura o por una suma cantidad de dinero, una agencia estatal no tendría el personal o autoridad de resolverlo. En esos casos, un abogado con experiencia o un ajustador público tiene más probabilidades de obtener una resolución exitosa.

Porciones de esta publicación fueron escritas por Mike Cerf y son reimpresas con permiso de su viuda, Judy Cerf. Otras contribuciones también fueron realizadas por Stacy LaScala, Esq., y Personal de UP incluyendo Karen Reimus, Amy Bach, Alice Wolfson y Lucien Sonder. La información presentada en esta publicación es para propósitos de información general, y no deben ser tomadas como consejos legales. Si usted tiene un problema o situación legal específica, *United Policyholders* recomienda que consulte con un abogado. Podrá encontrar una guía sobre como contratar ayuda profesional en la sección de [“Find Help”](#).

---

The information presented in this publication is for general informational purposes and is not a substitute for legal advice. If you have a specific legal issue or problem, United Policyholders recommends that you consult with an attorney. Guidance on hiring professional help can be found in the “Find Help” section of [www.uphelp.org](http://www.uphelp.org). United Policyholders does not sell insurance or certify, endorse or warrant any of the insurance products, vendors, or professionals identified on our website.

Source: <https://uphelp.org/claim-guidance-publications/levante-su-voz-como-comunicarse-con-su-compania-de-seguros/> Date:

February 10, 2025