**Presentación de Reclamos Comerciales**

**con posterioridad a Daños en la Propiedad**

Los días posteriores a un evento en el que su negocio sufre daños son abrumadores y estresantes para usted, su negocio y sus clientes.   Además, puede ser confuso en lo que respecta a informar un reclamo por daños en la propiedad.  Estos son algunos consejos:

1. Contáctese con su aseguradora tan pronto como sea posible. Haga una lista de preguntas antes de llamar. Siga las instrucciones que le brinda su aseguradora y lleve un registro de las personas con las que habló. Los registros deben incluir fecha, nombre y cargo.
2. Al considerar reemplazos, verifique la póliza para obtener información relacionada con lo que está cubierto y cómo plantea la cuestión del valor en efectivo real en comparación con el valor de reemplazo de los artículos perdidos o dañados.
3. Guarde todos los recibos.
4. Asegúrese de proporcionarle a la aseguradora toda la información que necesite. De lo contrario, el reclamo se retrasará.
5. Tome fotografías o haga videos antes de limpiar o hacer reparaciones.
6. Lleve un registro de lo siguiente:
* Daños en los bienes comerciales que posea o arriende
* Bienes que sean propiedad de terceros (por ejemplo, clientes), pero que estén bajo su cuidado, custodia y control.
* Lucro cesante del negocio
* Gastos adicionales a causa del reclamo

Después de documentar los daños, cuando el área esté segura, haga las reparaciones necesarias para evitar más daños. NO haga reparaciones permanentes antes de que la aseguradora pueda inspeccionar los daños y apruebe las reparaciones.

De ser posible, determine el costo de reparación de los bienes antes de reunirse con un representante de la aseguradora, que evaluará los daños en dichos bienes. Si usted y su aseguradora no están de acuerdo con la oferta para reparar los bienes, prepárese para negociar, de ser necesario.  Siempre haga preguntas si no comprende.

**¿Qué ocurre si mi reclamo es denegado?**

Si su reclamo es denegado, revise los términos de su póliza para ver qué está cubierto y qué no. Asimismo, puede presentar una apelación ante el gerente de reclamos de la aseguradora. Si aún tiene dudas, debe contactarse con la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Seguros en línea, en:  [www.insurance.pa.gov](https://www.insurance.pa.gov/) o contactarnos al 1-877-881-6388

**Tenga cuidado**

Sea precavido si alguien golpea a su puerta y le ofrece (o le propone) hacer las reparaciones en el negocio.  Tome las siguientes medidas para protegerse:

* Si una persona se presenta como un tasador público, solicítele información sobre la licencia.  Un tasador público es un gestor de reclamos profesional con licencia y sujeto a regulaciones del estado.  El tasador público es contratado por el titular de la póliza para ayudarlo con el proceso de reclamos.
* Puede buscar un tasador público con licencia visitando nuestro sitio web en [www.insurance.pa.gov](https://www.insurance.pa.gov/).  Una vez que esté en el sitio, haga clic en "Consumers" (Consumidores) en la barra superior y seleccione "Find Insurance Professional" (Buscar Profesional de Seguros).  Si sospecha que una persona o entidad está actuando en calidad de tasador público sin licencia, puede denunciar esta actividad a la Oficina de Cumplimiento, División de Investigaciones de Campo al 717-783-2627
* Investigue cualquier empresa que esté pensando en contratar y obtenga más de un presupuesto para las reparaciones.
* Verifique las referencias y reciba todo por escrito.  Esto incluye lo siguiente:  el costo total de las reparaciones, el trabajo a realizar, el cronograma para realizarlo y las garantías que el contratista ofrezca.
* No firme documentación con secciones en blanco,  dado que cualquier persona puede incluir información una vez firmada.
* No pague a un contratista el monto total, ni firme que el trabajo está finalizado hasta que lo esté en realidad.
* Tenga cuidado con los contratistas que tengan camionetas/camiones de trabajo con patentes de otro estado o sin carteles ni insignias que identifiquen el nombre de la empresa.

**¿Necesita ayuda?**

Si tiene alguna pregunta general o desea presentar un reclamo, puede recibir ayuda del Departamento de Servicios al Consumidor en línea en:  [www.insurance.pa.gov](https://www.insurance.pa.gov/) o contactarnos al 1-877-881-6388