GUÍA PARA EL CONSUMIDOR:

SEGURO DE AUTOMÓVIL

PARA CONDUCTORES ADOLESCENTES Y JÓVENES ADULTOS

Maryland

ADMINISTRACTIÓN DE SEGUROS

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR:

SEGURO DE AUTOMÓVIL

PARA CONDUCTORES ADOLESCENTES Y JÓVENES ADULTOS

CONTENIDOS

Quiénes somos 1

Introducción 1

Cobertura de seguro de automóvil requerida 2

Otras opciones de cobertura 5

Consecuencias de no mantener el seguro mínimo requerido 7

Factores que afectan las primas del seguro de automóvil 8

Consejos para reducir las primas de seguro de automóvil 9

Información de conducción y consejos para conductores jóvenes 11

Información sobre el privilegio de conducir para conductores jóvenes 12

Qué hacer si no puede encontrar un seguro siendo un conductor joven 13

Dónde obtener más información 14

Cómo presentar una queja 14

QUIÉNES SOMOS

\La Administración de Seguros de Maryland (MIA) es una agencia estatal independiente que regula el mercado de seguros de Maryland y protege a los consumidores al garantizar que las aseguradoras y los productores de seguros (agentes y corredores) actúen de acuerdo con las leyes de seguros. Creamos esta guía para ayudar a capacitar a los residentes de Maryland sobre el seguro de automóvil para conductores adolescentes y jóvenes adultos.

La Administración de Seguros también es responsable de investigar y resolver quejas y preguntas relacionadas con las aseguradoras que operan en Maryland.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de los adolescentes están ansiosos por obtener el privilegio de conducir solos y alejarse de la mirada protectora de los padres. Las estadísticas demuestran que los adolescentes corren el mayor riesgo de sufrir un accidente o lesión durante sus primeros dos años de conducción. Gran parte de esto se debe a una simple falta de experiencia. Los errores de los conductores también son causados por distracciones tales como hablar por celular, enviar o leer mensajes de texto, conversar con los pasajeros, fumar, comer o escuchar música.

¿Sabía usted que esta simple falta de experiencia, combinada con cualquier infracción de conducción, afectará en gran medida las primas del seguro de automóvil que paga su familia?
Es por lo que la Administración de Seguros de Maryland ha preparado esta guía que proporciona una descripción general de los seguros de Maryland y de las leyes, y consejos útiles sobre cómo reducir las primas de seguro de automóvil de su familia.

COBERTURA DE SEGURO DE AUTOMÓVIL REQUERIDA

La ley de Maryland requiere que cada propietario de un vehículo motorizado obtenga cobertura de seguro sobre un vehículo motorizado antes de registrarlo. Las coberturas exigidas por la ley incluyen la cobertura por responsabilidad civil, la cobertura contra automovilistas sin seguro y la protección por lesiones personales; otras coberturas, como se explica más adelante, son opcionales. Estas coberturas obligatorias se describen en general a continuación. Para determinar los términos específicos de cobertura y los límites monetarios que tiene en virtud de su póliza, deberá leer los formularios y las cláusulas adicionales de su póliza.

- **Cobertura de responsabilidad civil** Esta cobertura obligatoria paga los daños a otra persona o la propiedad de otra persona que resulten de un accidente en el que usted sea culpable. Esta cobertura generalmente se extiende a un familiar que vive con usted o a una persona a la que autorizó a conducir su vehículo. Si lo demandan a causa del accidente, esta cobertura también pagará el costo de su defensa legal. La cobertura de responsabilidad civil a menudo se divide en dos coberturas separadas: (1) lesiones corporales y (2) daños a la propiedad.

    1. **Lesiones corporales (BI).** Cuando otra persona sufre lesiones o muere como resultado de un accidente del cual usted es culpable, la cobertura de lesiones corporales paga los daños de esa persona hasta el máximo de la póliza. Aunque los términos de la cobertura se definen en cada póliza, tales daños generalmente incluyen gastos médicos y lucro cesante, al igual que dolor y sufrimiento. La póliza puede brindar cobertura a los pasajeros de su vehículo, conductores y pasajeros de otro vehículo involucrado en el accidente o a peatones. Para todas las pólizas emitidas o renovadas después del 1 de enero de 2011, la ley de Maryland requiere que la cobertura mínima por lesiones corporales que debe tener cada conductor sea de $30,000 por persona por accidente y $60,000 en total por accidente.

2. **Daños a la propiedad (PD).** La cobertura de daños a la propiedad paga, hasta los límites de la póliza, por los daños al automóvil o la propiedad de otra persona, como cercas, buzones de correo, edificios, postes de servicios públicos, letreros o árboles, que resulten de un accidente en el que usted sea culpable. La ley de Maryland requiere que cada conductor tenga, como mínimo, una cobertura de daños a la propiedad por un monto de $15,000 por accidente.

Aunque la ley estatal establece un nivel mínimo de cobertura, puede comprar límites más altos de ambos tipos de cobertura si lo desea. Además, por ley, su aseguradora debe ofrecerle cobertura de responsabilidad civil ante reclamos realizados por un familiar del mismo monto que la cobertura de responsabilidad civil por reclamos realizados por una persona que no sea de su familia.

NOTA: *Debería considerar comprar límites de cobertura más altos, porque los mínimos estatales pueden no ser suficientes para protegerlo completamente en caso de un reclamo o demanda por accidente grave. Hoy en día, la mayoría de los vehículos valen más de $15,000, y las facturas médicas por lesiones podrían exceder fácilmente los $30,000 por persona o $60,000 por accidente si varias personas resultan heridas. Si se determina que usted es culpable de un accidente y los daños exceden los límites de su seguro, puede ser considerado personalmente responsable del monto no cubierto por el seguro. Debería decidir si su situación financiera justifica la compra de límites de cobertura más altos. Los límites de cobertura más altos resultarán en una prima de seguro más alta para su póliza. Podría querer obtener cotizaciones para pólizas con diferentes límites de cobertura para saber que está obteniendo la cobertura que desea a un precio accesible para usted.*

- **Cobertura contra automovilistas sin seguro (UM):** Esta cobertura obligatoria le paga a usted y a los ocupantes de su vehículo por lesiones corporales o daños a la propiedad que surjan de un accidente que involucre un vehículo sin seguro o que se da a la fuga. También lo protegerá en caso de que usted sea un peatón atropellado por un vehículo motorizado sin seguro. Para todas las pólizas suscritas o renovadas después del 1 de enero de 2011, la ley de Maryland requiere, como mínimo, una cobertura contra automovilistas sin seguro de $30,000 por persona por accidente y $60,000 en total por accidente por lesiones corporales y $15,000 por accidente por

daños a la propiedad. Por ley, usted tiene derecho a comprar cobertura por lesiones corporales de UM por el mismo monto que la cobertura por lesiones corporales de responsabilidad civil que tiene en su póliza o puede optar por renunciar a cualquier monto de cobertura que exceda los mínimos legales.

En Maryland, la cobertura contra automovilistas sin seguro también incluye la cobertura contra automovilistas con seguro insuficiente, que se conoce como cobertura contra UIM. Le brinda protección contra daños a la propiedad y lesiones corporales en caso de que se vea involucrado en un accidente donde el conductor culpable tenga una póliza de seguro con límites de responsabilidad civil que sean menores a sus límites contra UM, y sus daños o lesiones excedan los límites disponibles del conductor culpable. Luego, puede reclamar la diferencia con su propia póliza de seguro.

- **Protección por lesiones personales (PIP).** El seguro de protección por lesiones personales (PIP) reembolsa algunos tipos de lucro cesante y gastos médicos por lesiones sufridas como resultado de un accidente, independientemente de la culpa. La ley de Maryland requiere una cobertura mínima de $2,500. Si elige comprar cobertura de PIP para todos los conductores asegurados y residentes del hogar mayores de 16 años, esto se conoce como "PIP completa". Sin embargo, puede optar por no comprar una parte de la PIP completa. Cuando rechaza comprar la PIP para cualquier conductor o familiar de su hogar que figure en la lista (mayores de 16 años), esto se conoce como "PIP limitada". Algunos asegurados que tienen cobertura de seguro médico pueden renunciar a la cobertura de PIP para reducir la prima de la póliza. Sin embargo, tenga en cuenta que la PIP está diseñada para garantizar que los gastos médicos se paguen con prontitud y así limitar el daño económico que pueda sufrir debido a las lesiones de un accidente automovilístico. Muchos asegurados pagan el gasto adicional asociado con la PIP para tener cobertura por pérdida de salario. Otros compran la PIP para tener una segunda fuente de recuperación cuando reciben tratamiento por lesiones relacionadas con accidentes. Si cumple con ciertas condiciones, el Fondo de Seguros de Automóviles de Maryland (Maryland Automobile Insurance Fund, MAIF) y algunas otras compañías de seguros pueden permitirle rechazar toda la cobertura PIP. Solicite más información a su productor o empresa de seguros.

OTRAS OPCIONES DE COBERTURA

Hay otros tipos de coberturas, incluidas las de contra choques y contra todo riesgo, que, aunque no son exigidas legalmente, merecen su consideración. Si tiene un préstamo para automóvil, su prestamista puede exigirle que tenga cobertura contra todo riesgo y/o contra choques para proteger el interés financiero del prestamista en su vehículo.

- **Cobertura contra choques.** Paga las reparaciones de su vehículo o, en caso de una pérdida total, le pagará el valor equitativo en el mercado de su vehículo antes del accidente, cuando este sufra un choque o vuelco. La cobertura contra choques está disponible independientemente de quién causó el accidente, pero está sujeta a un deducible.
- **Cobertura contra todo riesgo** (también conocida como distinto a contra choques). Paga los daños de su automóvil que resulten de causas ajenas a un accidente, tales como vandalismo, robo, rotura de vidrios que no sea resultado de un accidente o golpear a un animal con un automóvil. Esta cobertura también está sujeta a un deducible.

Según la antigüedad y el valor de su automóvil, estas coberturas pueden ser beneficiosas o no. Si su automóvil es más antiguo, las primas por cobertura contra choques y contra todo riesgo pueden costar más de lo que vale el automóvil. Sin embargo, si su vehículo tiene un valor para usted y no podría permitirse quedar sin auto o sin dinero para el auto, es posible que desee considerar comprar estas coberturas ya que la pérdida potencial para usted puede ser mayor que el costo de las coberturas. En general, puede esperar que la prima de su seguro aumente si agrega estas coberturas a su póliza. Sin embargo, si elige un deducible más alto, la prima será menor. (Esto se debe a que usted, en lugar de su compañía de seguros, está asumiendo un mayor riesgo).

OTRAS COBERTURAS OPCIONALES PARA CONSIDERAR:

- **Reembolso por alquiler.** Esta cobertura paga el costo de alquilar un vehículo mientras se repara su vehículo dañado cuando usted es culpable de un accidente. La póliza establecerá la tarifa diaria máxima permitida y la cantidad máxima de días por los que se pagará un alquiler; el máximo permitido generalmente es de 30 días.
- **Cobertura de gastos de transporte.** Esta cobertura paga los costos de transporte adicionales (es decir, alquiler de automóvil, tarifa de autobús o tren) mientras se repara su vehículo después de un accidente o una pérdida.
- **Remolque y mano de obra.** Esta cobertura le reembolsará si su vehículo tiene que ser remolcado como resultado de un accidente o avería mecánica.
- **Cobertura de pagos médicos.** Esta cobertura le proporciona dinero adicional para pagar los gastos médicos derivados de un accidente automovilístico, independientemente de la culpa. Esto se suma a cualquiera de los beneficios PIP que pueda adquirir.

Seguro de protección vehicular garantizada (GAP). Puede ser devastador para sus finanzas si su vehículo nuevo, con un préstamo nuevo, es robado o sufre pérdidas totales en un accidente, porque una póliza de seguro tradicional solo pagará el valor real en efectivo (actual cash value, ACV) del vehículo en el momento de la pérdida, incluso si el propietario del automóvil debe más que el monto del préstamo que tomó para pagar el vehículo. Si solo tiene coberturas tradicionales, pueden surgir situaciones en las que el propietario del automóvil, aunque no tenga la culpa del accidente, se quede sin automóvil y tenga que continuar pagando el préstamo. El seguro de GAP elimina este problema al pagar la diferencia entre el ACV de su automóvil pagado de conformidad con una póliza de seguro de automóvil y el saldo pendiente del préstamo del automóvil.

CONSECUENCIAS DE NO MANTENER EL SEGURO MÍNIMO REQUERIDO

La ley de Maryland requiere que todos los propietarios de vehículos motorizados compren y mantengan la cobertura mínima de responsabilidad civil por lesiones corporales, protección por lesiones personales, daños a la propiedad y protección contra automovilistas sin seguro o con seguro insuficiente. La ley estatal requiere que tenga un mínimo de $30,000 por persona y $60,000 por accidente en cobertura de responsabilidad civil por lesiones corporales, $15,000 en cobertura de responsabilidad civil por la propiedad y montos idénticos de cobertura por lesiones corporales contra automovilistas sin seguro o con seguro insuficiente, así como $2,500 en cobertura de protección por lesiones personales. (Para obtener más información sobre la cobertura de protección por lesiones personales, consulte la página 4).

Por ley, cuando una póliza de seguro de automóvil se cancela o no se renueva, la aseguradora debe notificar a la Administración de Vehículos Motorizados (MVA). Si, según la información que tiene registrada, la MVA considera que usted no tiene cobertura de seguro, puede comunicarse con usted y solicitarle que proporcione un formulario (FR-19) de certificación de seguro de Maryland que demuestre que el vehículo ha contado con la cobertura apropiada desde que se registró. Las aseguradoras deben proporcionar los formularios FR-19 de forma gratuita, sin cuestionar, a todos los asegurados. Si la cobertura no puede verificarse a través de la aseguradora, la MVA podría cobrar al propietario del vehículo una multa por cada día que el vehículo no esté asegurado. Los propietarios de vehículos sin seguro podrían:

- perder los privilegios de placas y registro de vehículos;
- pagar multas por conductores sin seguro por cada lapso en el seguro: $200 por los primeros 30 días, $7 por cada día a partir de entonces;
- pagar una tarifa de restauración de hasta $25 por el registro de un vehículo;
- tener prohibido registrar cualquier vehículo futuro hasta que se hayan resuelto todas las infracciones del seguro;

- tener prohibido renovar un registro suspendido hasta que se aclaren todas las infracciones del seguro;
- estar sujetos a que un agente de recuperación de placas autorizado confisque las placas cuando entre en vigor la suspensión del registro; o
- pagar una multa de hasta $1,000 o ser encarcelado por un año por proporcionar evidencia de seguro falsa.

Si desea impugnar la multa, debe comunicarse con la MVA al 410-768-7000. También es posible que deba pagar una tarifa para restablecer el registro de su vehículo.

Además, si su vehículo no está asegurado por cierto período, la prima del seguro podría ser mayor después del lapso. Además, es posible que algunas aseguradoras no los aseguren ni a usted ni a su vehículo si ha habido una interrupción en su cobertura. En ocasiones, las aseguradoras hacen esto porque han descubierto que quienes conducen sin seguro presentan un mayor riesgo de pérdidas futuras que los conductores que mantienen una cobertura de seguro continua.

FACTORES QUE AFECTAN LAS PRIMAS DEL SEGURO DE AUTOMÓVIL

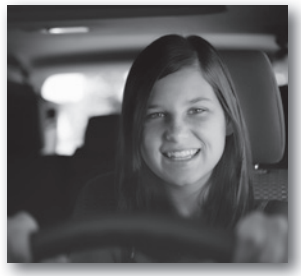
Los factores de calificación son características que lo ubican dentro de un grupo de conductores con características similares relacionadas con el riesgo. Las compañías establecen tarifas para cada grupo en función de los reclamos pagados por los asegurados de ese grupo. Algunos factores de calificación comunes son:

- Historial de manejo.
- Edad (como los conductores jóvenes aún no han tenido tiempo de acumular un historial de manejo seguro, sus tarifas de seguro y las de sus padres se verán afectadas tanto por la edad como por el historial de manejo).
- Sexo (los hombres jóvenes de hasta 26 años generalmente pagan tarifas más altas que las mujeres de la misma edad).

- Dirección o código postal donde el vehículo está estacionado generalmente.
- Tipo de vehículo (es más costoso asegurar los automóviles deportivos y de alto rendimiento).

CONSEJOS PARA REDUCIR LAS PRIMAS DE SEGURO DE AUTOMÓVIL

Probablemente, la forma más fácil y menos costosa para que un adolescente obtenga un seguro de automóvil es agregarlo a la póliza de sus padres. Los padres pueden agregar al conductor adolescente a su póliza incluyéndolo como conductor o, si el nombre de los padres aparece en el título del vehículo del adolescente, agregando el vehículo a su póliza. De cualquier manera, la conclusión es la siguiente: las tarifas de los padres aumentarán.



Estos son algunos consejos para ayudar a los adolescentes a mantener tasas más bajas:

- **Mantenga un historial de manejo limpio.** Los conductores con accidentes e infracciones de tránsito generalmente pagan primas más altas que aquellos con historial de manejo limpio. Por ejemplo, si tiene más de un accidente con culpa en menos de tres años o si es condenado por cualquier infracción de tránsito, su compañía de seguros puede optar por aumentar sus primas, no renovar su póliza de seguro o excluirlo como conductor de la póliza, lo que permite que la prima de sus padres permanezca igual, pero prohíbe toda recuperación si el joven conduce el vehículo asegurado. Si su licencia de conducir es suspendida o revocada, su compañía de seguro puede cancelar la póliza. Si estás cubierto por la póliza de sus padres, su historial de manejo afectará la póliza de seguro de ellos.

- **Elija con cuidado el vehículo que conducirá.** Ciertos vehículos cuestan más para asegurar porque cuesta más repararlos, es más probable que se dañen en un accidente o son robados con frecuencia. Si tiene un automóvil deportivo u otro automóvil de alto rendimiento, es posible que deba pagar una prima de seguro más alta.
- **Conduzca un vehículo equipado con características de seguridad.** Algunas compañías ofrecen descuentos por artículos como bolsas de aire, frenos antibloqueo, cinturones de seguridad automáticos y sistemas antirrobo.
- **Mantenga un buen historial crediticio.** Las compañías pueden considerar su estabilidad financiera y cobrar primas más altas en función de su situación financiera (es decir, historial de tarjetas de crédito, monto de crédito, cuán puntual paga sus facturas, etcétera).
- **Mantenga calificaciones altas.** Algunas empresas ofrecen un descuento a los conductores jóvenes que mantienen buenas calificaciones, como un promedio de "B" o mejor.

- **Elija el método de pago correcto.** Pregúntele a su agente o corredor si cobran un cargo por pagar la prima con tarjeta de crédito. Se les permite cobrar los gastos reales incurridos cuando se paga una prima con tarjeta de crédito, siempre que se revele el monto del cargo.

INFORMACIÓN DE CONDUCCIÓN Y CONSEJOS PARA CONDUCTORES JÓVENES

Las tarifas de seguro para los conductores adolescentes son altas porque los conductores adolescentes, como grupo, tienen tasas de accidentes mucho más altas que otros conductores. Según la Administración de Vehículos Motorizados de Maryland, los principales factores citados en los informes policiales en los choques de conductores jóvenes incluyen: no prestar atención, conducir demasiado rápido para las condiciones, no ceder el paso y acercarse demasiado a otros.[1] Para reducir el riesgo de un accidente, tenga en cuenta lo siguiente cuando conduzca:

- Permanezca alerta mientras conduce. Mantenga los ojos en la carretera en todo momento.
- Concéntrese en la conducción. No permita que sus pasajeros, o cualquier otra cosa, lo distraigan mientras conduce.
- Use el cinturón de seguridad. Se ha probado que los cinturones de seguridad reducen el riesgo de lesiones y muertes.
- Nunca conduzca si consume alcohol o drogas. Esta es una buena idea incluso para algunos medicamentos recetados legalmente y de venta libre hasta que esté seguro del efecto que pueden causar.

1 Fuente: www.mva.maryland.gov/Driver-Safety/Young/fastfacts.htm

INFORMACIÓN SOBRE EL PRIVILEGIO DE CONDUCIR PARA CONDUCTORES JÓVENES

- Si tiene una licencia provisional y es menor de 18 años, la ley estatal prohíbe que use un dispositivo de comunicación inalámbrica mientras conduce, conducir entre la medianoche y las 5 a. m. o llevar a un pasajero menor de 18 años, a menos que esté acompañado por un conductor con licencia que tenga al menos 21 años y haya conducido durante tres años o más.
- Si tiene 18 años o más y tienes un permiso de enseñanza de estudiante o una licencia de conducir provisional, no puede utilizar un teléfono de mano mientras conduce un vehículo motorizado.
- Para ser elegible para una licencia de conducir completa, un conductor no puede tener una condena por una infracción de tránsito en los últimos 18 meses mientras tenía una licencia provisional.
- Si es menor de 18 años en Maryland, un padre, tutor u otro adulto calificado debe firmar conjuntamente la solicitud de licencia de conducir para que usted pueda conducir. Y recuerde, un cofirmante puede escribir una carta y retirar su consentimiento, permitiendo que la MVA suspenda su licencia.
- Los oficiales de policía están autorizados a frenar y detener a cualquier persona si creen razonablemente que la persona está, o ha estado, conduciendo o intentando conducir un vehículo motorizado mientras está bajo la influencia del alcohol (concentración de alcohol en sangre entre 0.04 y 0.08), drogas, sustancias peligrosas controladas o en estado de ebriedad (concentración de alcohol en sangre de 0.08 o más).

Nota: La Administración de Vehículos Motorizados de Maryland (MVA) publica un folleto titulado: *Lo que los conductores jóvenes deben saber sobre conducir, beber y consumir drogas (What Young Drivers Need to Know About Driving, Drinking & Drug).* Llame al 410-768-7000 para obtener una copia de este folleto. Además, visite *www.rookiedriver.com* para obtener más información.

QUÉ HACER SI NO PUEDE ENCONTRAR UN SEGURO SIENDO UN CONDUCTOR JOVEN

Si no puede encontrar un seguro de automóvil a través de las compañías de seguros estándar, hable con tu agente de seguros sobre el Fondo de Seguro de Automóviles de Maryland (MAIF), creado por ley para asegurar a las personas que no pueden obtener un seguro a través de las aseguradoras estándar.

Para obtener un seguro a través de MAIF:

1. debe haber sido rechazado para el seguro de automóvil por otras dos compañías de seguros o haber tenido previamente una póliza, pero luego quedarse sin seguro durante al menos un año;
2. debe tener una licencia de conducir válida de Maryland o un vehículo registrado en Maryland; y
3. no debe adeudar a MAIF una prima pendiente por cobertura de seguro anterior.

Las primas de MAIF pueden ser más altas que las emitidas con una compañía de seguros estándar. Sin embargo, si mantiene un buen historial de manejo mientras está asegurado con MAIF, eventualmente podrá regresar a una compañía de seguros estándar.

Además, si su historial de manejo no es bueno y eso ha provocado un aumento en la prima o la no renovación de la póliza de sus padres, ellos tienen la opción de excluirlo de su póliza. Si está excluido, significa que no puede conducir sus vehículos porque ya no está asegurado bajo su póliza. MAIF ofrece una póliza designada para no propietarios que brindará cobertura cuando conduzca vehículos de terceros. Esta puede ser una forma más accesible de brindar cobertura a un conductor adolescente. Sin embargo, tenga en cuenta que la cobertura brindada con este tipo de póliza será por los límites mínimos requeridos por el estado. Si tiene un accidente y los daños superan los límites de la póliza, es posible que sea personalmente responsable de la diferencia.

DÓNDE OBTENER MÁS INFORMACIÓN

La Administración de Seguros de Maryland publica la *Guía para el consumidor: seguro de automóvil y Seguro de automóvil - Una guía comparativa de tarifas de seguros (A Consumer Guide to Auto Insurance and Auto Insurance - A Comparison Guide to Rates).* Estos están disponibles en línea en *www.insurance.maryland.gov* en la sección Consumidores/Publicaciones, o llamando al 410-468-2340 o al 800-492-6116. Su productor de seguros independiente también debería poder brindarle información y explicaciones sobre la cobertura de su seguro de automóvil.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

La función principal de la Administración de Seguros de Maryland es proteger a los consumidores de las prácticas de seguros ilegales asegurándose de que las aseguradoras y los productores que operan en Maryland actúen de acuerdo con las leyes estatales de seguros. Puede comunicarse con la Administración de Seguros para presentar una queja contra una aseguradora o un productor que usted crea que no está actuando de acuerdo con la ley de Maryland.

Las leyes de seguros de Maryland no solo rigen la conducta de las aseguradoras, sino que también protegen a los consumidores de Maryland. Se prohíbe a las aseguradoras resolver los reclamos de manera arbitraria y caprichosa. Esto significa que las prácticas de resolución de reclamos de las aseguradoras deben ser justas, no discriminatorias y cumplir con las leyes de seguros de Maryland.

Si cree que su aseguradora ha actuado de manera incorrecta, tiene derecho a tomar medidas presentando una queja ante la Administración de Seguros de Maryland. Sin embargo, algunas disputas pueden regirse por los términos de su póliza y pueden ser un problema que la Administración de Seguros de Maryland no puede resolver por usted.

Las quejas deben recibirse por escrito. Brinde tantos detalles como sea posible, incluidas copias de los documentos pertinentes. Un investigador profesional capacitado se encargará de su queja. El investigador se comunicará con la aseguradora/productor para intentar resolver el problema. Mientras tanto, se le informará de las medidas que se están tomando en su nombre. Los archivos de quejas no se cierran hasta que la Administración de Seguros de Maryland haya tomado una determinación con respecto a la queja.

La MIA también estableció un Programa de Respuesta Rápida diseñado para ayudar a ciertos consumidores a resolver rápidamente reclamos de propiedad y accidentes (como reclamos de propietarios de viviendas y automóviles, incluidos los realizados mediante pólizas de líneas comerciales) y sin tener que presentar una queja formal por escrito. Para obtener más información sobre este programa, comuníquese con nosotros al 410-468-2340 o al 800-492-6116 ext. 2340. La participación en el Programa de Respuesta Rápida es voluntaria y no afecta su derecho a presentar una queja formal ante la Administración de Seguros de Maryland.

Para obtener información adicional o si tiene una queja, comuníquese con la División de Investigación de Quejas del Consumidor de la Administración de Seguros de Maryland al 410-468-2000 o a la línea gratuita 800-492-6116. Los consumidores también pueden presentar su queja por escrito en persona o por correo.

Además, pueden presentar una queja visitando el sitio web de la Administración de Seguros de Maryland en *www.insurance.maryland.gov.* En *Consumidores*, haga clic en *Presentar una queja.*

Nota: Esta publicación se produjo para ayudar a los consumidores a comprender mejor los seguros de automóvil. Sin embargo, no debe considerarse un sustituto de la lectura y familiarización con su póliza de seguro de automóvil.

Las pólizas de seguro de automóvil son contratos con muchas partes y términos diferentes. Dado que las necesidades de cada consumidor son diferentes, y pocas pólizas de seguro de automóvil son iguales, muchos consumidores se benefician del asesoramiento de un productor de seguros con conocimientos. Sin embargo, otros consumidores se sienten cómodos tratando directamente con el representante de servicio al cliente de una aseguradora, quien puede responder preguntas y brindar asesoramiento.

PRESENTAR UNA ACCIÓN CIVIL PARA UN RECLAMO DE PROPIEDAD Y VÍCTIMA DE PRIMERA PARTE O UN RECLAMO DE INCAPACIDAD INDIVIDUAL

Un consumidor de Maryland que tiene una póliza de seguro de propiedad y responsabilidad civil (el seguro de propiedad y responsabilidad civil incluye pólizas de automóviles, propietarios de vivienda, incendio o vivienda, transporte marítimo interno, pólizas de responsabilidad comercial) o una póliza por incapacidad individual (una póliza que prevé la pérdida de ingresos o ganancias en caso de que una enfermedad, accidente o lesión resulte en una incapacidad que afecte la capacidad del asegurado para trabajar o generar ingresos o ganancias que el seguro pretende reemplazar) que se emitió, vendió o entregó en Maryland y cree que su aseguradora de propiedad y responsabilidad civil o su aseguradora por incapacidad individual no actuó de buena fe al tomar una decisión con respecto a su reclamo de seguro de primera parte puede iniciar una demanda por daños especiales contra la aseguradora mediante la presentación de una demanda por daños especiales contra la aseguradora mediante la presentación de una queja civil, como complemento o reemplazo de la presentación de una queja administrativa del consumidor ante la Administración de Seguros de Maryland (MIA).

El Artículo de Seguros define la buena fe como emitir un juicio basado en la honestidad y la diligencia respaldada por evidencia que la aseguradora conocía o debería haber conocido en el momento en que tomó una decisión sobre el reclamo. Si el consumidor de Maryland presenta una queja civil y se determina que la aseguradora no actuó de buena fe, el asegurado puede tener derecho a una indemnización por daños mayores. Tales daños mayores pueden incluir, además de los daños reales del contrato, gastos de litigio, incluidos honorarios razonables de abogados que no excedan un tercio de los daños reales pagaderos al asegurado, e intereses a la tasa posterior al fallo.

Puede encontrar una explicación de cuándo un consumidor puede reclamar estos daños especiales, cuándo debe presentarse una demanda ante la MIA y cómo hacer esa presentación en la publicación separada de la MIA: "Guía para los consumidores que presentan una demanda civil 27-1001" *(A Guide for Consumers Filing a 27-1001 Civil Complaint).*

NOTES

Esta guía del consumidor debe usarse con fines educativos. No tiene la intención de brindar asesoramiento ni opiniones legales con respecto a la cobertura de una póliza o contrato específicos; ni debe interpretarse como un respaldo a ningún producto, servicio, persona u organización mencionados en esta guía. Tenga en cuenta que los términos de la póliza varían según la aseguradora en particular y debe comunicarse con su aseguradora o productor de seguros (agente o corredor) para obtener más información.

Esta publicación ha sido producida por la Administración de Seguros de Maryland (MIA) para brindar a los consumidores información general sobre temas relacionados con seguros o programas y servicios estatales. Esta publicación puede contener material protegido por derechos de autor que se utilizó con el permiso del propietario de los derechos. La publicación en este documento no autoriza ningún uso ni apropiación de dicho material con derechos de autor sin el consentimiento del propietario.

Todas las publicaciones de la MIA están disponibles de forma gratuita en el sitio web de la MIA o por solicitud. La publicación puede reproducirse en su totalidad sin el permiso adicional de la MIA siempre que el texto y el formato no se alteren ni modifiquen de ninguna manera, y no se cobre ninguna tarifa por la publicación o la duplicación de esta. El nombre y la información de contacto de la MIA deben permanecer claramente visibles, y ningún otro nombre, incluido el de la aseguradora o el del productor de seguros que reproduce la publicación, puede aparecer en ninguna parte de la reproducción. No se permiten reproducciones parciales sin el consentimiento previo por escrito de la MIA.

Las personas con discapacidad pueden solicitar este documento en un formato alternativo. Las solicitudes deben enviarse por escrito al Jefe, Comunicaciones y Participación Pública en la dirección que figura a continuación.

Maryland
ADMINISTRACTIÓN DE SEGUROS

200 St. Paul Place, Suite 2700
Baltimore, MD 21202
410-468-2000
800-492-6116
800-735-2258 TTY
www.insurance.maryland.gov

www.facebook.com/MdInsuranceAdmin
www.twitter.com/MD_Insurance
www.instagram.com/marylandinsuranceadmin

MIA-A-5 (7/24)