Manual para personas **y pequeños negocios**

Lluvias e inundaciones

Qué hacer y cómo activar tu seguro

Una guía práctica para saber qué revisar antes, qué hacer si ocurre un daño y cómo funciona la atención de un siniestro.



APESEG
Asociación Peruana
de Empresas de Seguros

Prepárate **antes de las lluvias**

Un seguro puede ayudarte a recuperarte de un daño, pero la preparación empieza antes. Estas medidas pueden reducir los riesgos para tu familia, tu vivienda y tu negocio.

CON TU FAMILIA

Ten un plan

- Elabora un plan familiar de emergencia: rutas de evacuación, zonas seguras y un punto de encuentro.
- Asigna roles y designa a una persona para comunicarse con todos.
- Arma tu mochila de emergencia y una caja de reserva con agua y alimentos no perecibles.

EN TU VIVIENDA

Que el agua pueda salir

- Limpia la azotea, las canaletas y los desagües para que no se tapen.
- Protege el techo con material impermeable y con pendiente hacia el desagüe.

EN TU NEGOCIO

Protege lo que te permite trabajar

- Aplica las mismas medidas en tu local: techo, desagües y accesos.
- Eleva la mercadería y los equipos del piso y aléjalos de los puntos por donde podría entrar agua.
- Guarda copias de comprobantes, inventarios y tu póliza fuera del local o en formato digital.

CON TU COMUNIDAD

Mantente informado

- Coordina con tus vecinos y las autoridades locales cómo prepararse y actuar.
- Sigue los avisos oficiales y prepárate para evacuar si es necesario.
- Participa en las brigadas de Defensa Civil.

EN UNA EMERGENCIA Bomberos **116** Policía Nacional **105**

Basado en recomendaciones del INDECI
www.indeci.gob.pe

Después, revisa tu seguro: **en la página siguiente verás cuál podría proteger lo que tienes.**

¿Qué seguro podría **proteger lo que tienes?**

No existe un único seguro que cubra todos los riesgos.

Identifica **qué quieres proteger** y confirma **qué cobertura contrataste**. Consulta con la compañía de seguros o con tu corredor de seguros de confianza.



SI QUIERES PROTEGER...	REVISA SI TIENES...
Tu vivienda	Seguro de hogar o domiciliario
Los bienes de tu hogar	Cobertura de contenido
Tu negocio	Seguro multirriesgo empresarial o PYME
Mercadería y equipos	Cobertura de bienes, mercadería o maquinaria
Los ingresos de tu negocio	Cobertura de lucro cesante
Tu vehículo	Seguro vehicular
Tu responsabilidad frente a terceros	Seguro de responsabilidad civil

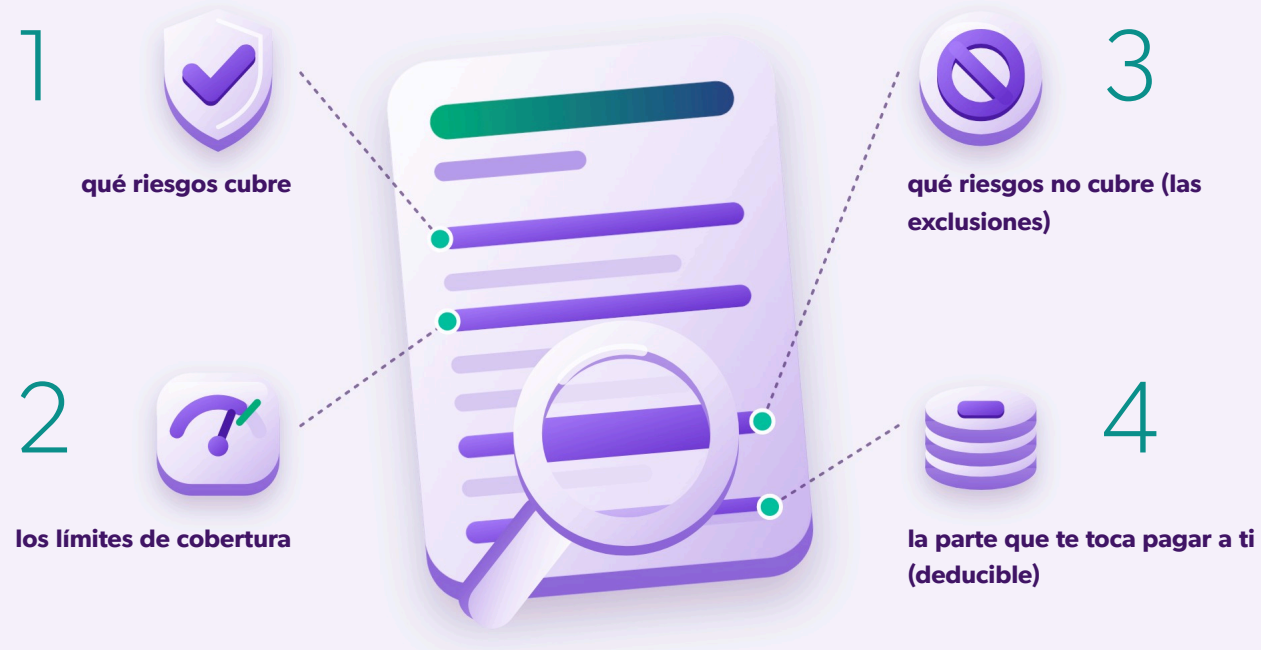
Que exista un seguro no significa que todos estos riesgos estén cubiertos.

Los riesgos incluidos, los límites, los deducibles y las exclusiones dependen de cada póliza.

Antes de **empezar**

Una lluvia intensa, un huaico o una inundación pueden afectar tu vivienda, tu negocio o tu vehículo.

Aunque no siempre es posible evitar los daños, **estar preparado puede ayudarte a reducir sus efectos y organizar la recuperación.**



Importante Cada póliza tiene condiciones propias. Revisa qué riesgos cubre, los límites de cobertura, qué riesgos no cubre (las exclusiones), la parte que te toca pagar a ti (deducible) y los requisitos aplicables.

Ante una duda sobre tu caso, consulta con tu aseguradora o corredor de seguros.

ESTA GUÍA TE AYUDARÁ A:

01 Revisar qué protege tu seguro.

02 Saber qué hacer y cómo reportar un daño.

03 Reunir los documentos que podrían solicitarte.

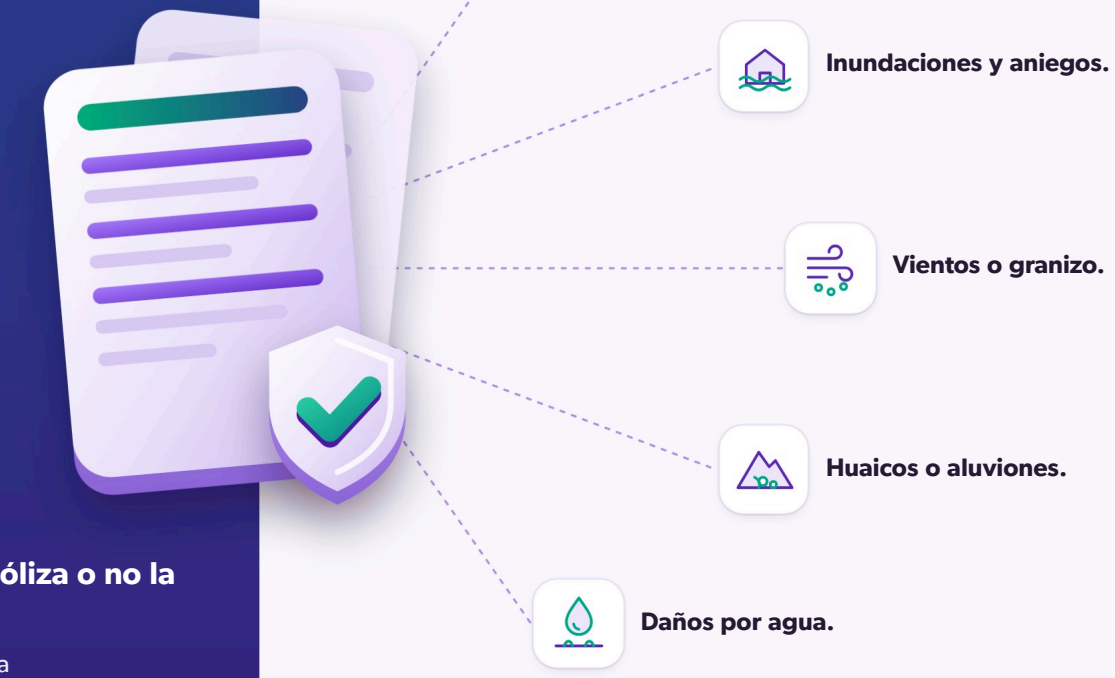
04 Identificar a quién acudir si tienes dudas o necesitas orientación.

1

Antes de que ocurra: **conoce tu protección**

¿Tu seguro cubre lluvias o inundaciones?

Revisa tu póliza o consulta con tu compañía de seguros o corredor de seguros si estos eventos tienen cobertura:



¿Perdiste tu póliza o no la encuentras?

Solicita una copia a

- **tu compañía de seguros,**
- **a tu corredor de seguros o**
- **a la entidad donde contrataste el seguro, como un banco, caja o financiera.**

Así podrás confirmar qué seguro tienes, si está vigente y cuáles son sus condiciones principales.

No todas las pólizas incluyen estas coberturas. Confirma los riesgos cubiertos, los límites, las exclusiones y los deducibles.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP también brinda orientación general sobre los derechos de las personas aseguradas.

Si tienes un **seguro de hogar**

Este protege la estructura de la vivienda, su contenido o ambos.



¿Qué daños podría cubrir?

- Lluvia intensa, viento o granizo.
- Inundación por desbordamiento de ríos, quebradas o canales.
- Huaico, aluvión o flujo de barro.
- Daños eléctricos derivados del ingreso de agua.

Algunas pólizas también pueden contemplar:

Alojamiento temporal
si la vivienda queda inhabitable y se cumplen las condiciones de la póliza.

Remoción de escombros o lodo
para determinados gastos de limpieza y retiro.

Daños al contenido
como muebles y otros bienes del hogar.

> **Estas coberturas no están incluidas en todos los seguros. Revisa tu póliza para confirmar qué contrataste.**

Si tienes un **pequeño negocio**

Una emergencia puede afectar el local, la mercadería, la maquinaria, el mobiliario, los equipos y las herramientas. Si debes interrumpir tus actividades, también puede afectar tus ingresos.

¿Qué deberías revisar?

Confirma si tu seguro comercial, multirriesgo empresarial o PYME contempla daños por lluvias, inundaciones o huaicos en:



También verifica si incluye:

Lucro cesante o pérdida de beneficios:

puede cubrir parte de los ingresos que dejas de percibir cuando un daño cubierto impide operar tu negocio.

Gastos adicionales:

algunas pólizas contemplan gastos necesarios para continuar operando desde un local temporal.

Las coberturas, los límites y las condiciones dependen de la póliza contratada.

Si tienes un **vehículo**

Según las condiciones de la póliza, un seguro vehicular puede cubrir daños relacionados con fenómenos de la naturaleza.



Confirma si contempla daños ocasionados por:

- **Lluvia intensa.**
- **Inundación.**
- **Granizo.**
- **Viento.**
- **Caída de árboles u otros objetos.**
- **Otros eventos relacionados con fenómenos naturales.**

Revisa qué riesgos están incluidos, las exclusiones y los deducibles.

Antes de que ocurra, **recuerda**

01 Identifica tus seguros y verifica que estén vigentes.

02 Confirma si contemplan lluvias, inundaciones, huaicos, anegamientos y otros riesgos relacionados.

03 Revisa límites, exclusiones, deducibles y requisitos para activar tu póliza.

04 Guarda tu póliza y los canales de contacto de tu aseguradora o corredor de seguros.

Conocer tu seguro con anticipación te ayuda a actuar con mayor claridad cuando lo necesites.

2

Ocurrió el daño: **¿qué hago primero?**

Primero, ponte a salvo

Tu seguridad y la de otras personas es lo más importante.

Aléjate de zonas inundadas, cables eléctricos, estructuras inestables y otros peligros. No arriesgues tu seguridad para recuperar bienes o tomar fotografías.

Cuando sea seguro, sigue estos pasos:

1 Avisa a tu aseguradora

Comunícate con tu compañía de seguros o corredor de seguros tan pronto como las condiciones lo permitan. Revisa en tu póliza los canales y plazos para reportar el siniestro.

Puedes tener disponibles el teléfono, una central de emergencias, la página web o una aplicación móvil.

- **teléfono**
- **central de emergencias**
- **página web**
- **aplicación móvil**

2 Registra los daños

Si es seguro hacerlo, toma fotografías y videos del entorno y de los bienes afectados. No modifiques ni remuevas escombros, salvo que ello sea necesario para reducir el daño, evitar su propagación o cumplir una disposición de la autoridad.

> En tu negocio, registra también la mercadería, los equipos y el mobiliario dañados.

3 Guarda los documentos

Conserva la póliza, fotografías y videos, boletas, facturas, comprobantes de compra, inventarios, registros de ventas si tienes un negocio y documentos emitidos por autoridades cuando correspondan.

> Estos documentos pueden ayudar a acreditar la existencia y el valor de los bienes.

4 Sigue las indicaciones

La aseguradora te indicará los siguientes pasos y, de ser necesario, se designará de común acuerdo a un especialista (ajustador de siniestros) para evaluar lo ocurrido, los daños y fijar la indemnización.

3

¿Cómo funciona **el proceso?**

Después de reportar el siniestro, la aseguradora evalúa lo ocurrido y determina si corresponde una indemnización, de acuerdo con tu póliza.

Si no estás de acuerdo con la decisión de la aseguradora:

Ante el rechazo de tu siniestro o el monto de la indemnización que te ofrece, puedes acudir gratuitamente a la **Defensoría del Asegurado (DEFASEG)** para presentar tu reclamo. Ingresa a:

https://www.defaseg.com.pe/

También puedes presentar un reclamo ante tu aseguradora y, cuando corresponda, acudir a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), INDECOPI, el Poder Judicial o una instancia arbitral.

PASO 1

Aviso del siniestro

Comunica el daño tan pronto como puedas y dentro del plazo establecido en tu póliza.

> **La normativa establece que el siniestro debe comunicarse tan pronto se tenga conocimiento del hecho.**

PASO 2

Evaluación de los daños

La aseguradora puede realizar la evaluación directamente o a través de un ajustador. Este te indicará qué documentos o información debes presentar.

PASO 3

Pronunciamiento

Al terminar la evaluación, la aseguradora determinará si el siniestro tiene cobertura según las condiciones de tu póliza y establecerá el monto de la indemnización que te corresponde.

Si tienes observaciones, puedes presentarlas a la aseguradora directamente o a través de tu corredor de seguros.

PASO 4

Atención y pago del siniestro

Si el siniestro tiene cobertura, la aseguradora realiza el pago dentro del plazo establecido.

Este monto puede incluir descuentos, como el deducible.

¿Qué documentos **podrían solicitarte?**

Depende del tipo de siniestro y de tu póliza.

Entre los documentos más habituales están:

01
Evidencia de los daños
y de su relación con el siniestro.

02
Fotografías y videos.

03
Presupuestos.

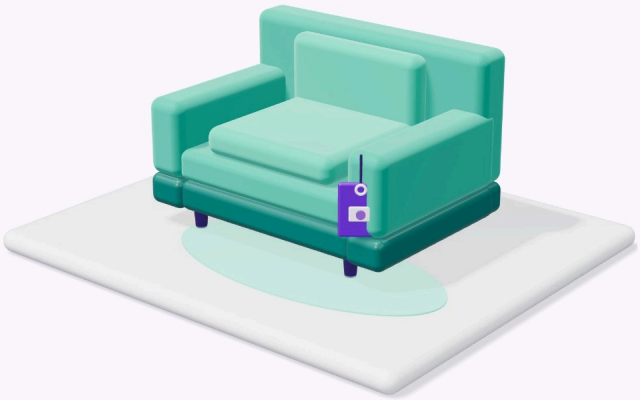
04
Boletas, facturas o comprobantes
de los bienes afectados.



05
Documentos de autoridades,
cuando estén disponibles.

06
Inventario de mercadería dañada,
si tienes un negocio.

07
Información contable o registros de ventas
para sustentar ingresos, si reclamas lucro cesante.



No botes ni reemplaces inmediatamente los bienes dañados

Primero registra los daños y consulta con tu aseguradora o ajustador cómo proceder.

Si necesitas actuar de inmediato para evitar que los daños aumenten, prioriza tu seguridad y conserva, cuando sea posible, evidencia de lo ocurrido.

¿Cuánto puede demorar el pago?

El plazo depende de las características del siniestro y la documentación requerida.

Consulta con tu aseguradora cómo se aplican a tu caso.

4

Casos que requieren **atención especial**



Si tienes un crédito, **recuerda**

Tener un crédito **no significa que todos los daños del bien estén cubiertos**.

ANTES DE UNA EMERGENCIA, IDENTIFICA:

- **qué seguros tienes,**
- **qué bien protege cada uno,**
- **qué riesgos cubre,**
- **quién es el beneficiario,**
- **qué exclusiones y deducibles aplican**
- **y los medios para comunicar tu siniestro.**

Si ocurre un daño, pregunta:

- **¿qué seguro tengo?,**
- **¿qué protege? y**
- **¿qué debo hacer ahora?**



Si tu vehículo **sufrió daños**

Si tu vehículo fue afectado por una lluvia intensa, inundación u otro evento relacionado:

- **Ponte a salvo** y evita circular por zonas inundadas.
- Si es seguro, **fotografía los daños y el entorno.**
- Ten a la mano la tarjeta de propiedad.
- Comunica el siniestro a tu aseguradora.
- Sigue sus indicaciones para el traslado y la evaluación.

¿Qué puede cubrir un seguro vehicular?

Según la póliza, puede contemplar daños por:



Revisa siempre las coberturas, exclusiones y deducibles.

¿Tu vehículo tiene un crédito?

Revisa la documentación del financiamiento para identificar las condiciones del seguro asociado.

Comunica el daño a la aseguradora y a la entidad financiera.

Si el vehículo es declarado como pérdida total, consulta **cómo se aplicaría la indemnización y qué ocurrirá con tu crédito**.

Si tu negocio **sufrió daños**

Además de los pasos generales del manual, toma estas medidas:



Haz un inventario

Registra la mercadería, los equipos, las herramientas, el mobiliario y otros bienes afectados.

Si es seguro, **fotografía o graba los daños**.

Conserva los comprobantes

Guarda facturas, boletas, comprobantes de compra y otros documentos que ayuden a acreditar la existencia y el valor de los bienes.

Registra la información del negocio

Si tienes cobertura de **lucro cesante o pérdida de beneficios**, conserva información contable, registros de ventas y otros documentos que puedan sustentar los ingresos habituales.

Consulta antes de desechar

Aunque algunos bienes parezcan irrecuperables, consulta primero con tu aseguradora o ajustador cómo proceder.

¿Tu negocio tiene un crédito?

Revisa la documentación del financiamiento y **pregunta a tu banco, caja o financiera si tienes seguros asociados y qué bienes protegen**.

Puede tratarse de un seguro multirriesgo, un seguro de bienes o un seguro asociado al crédito.

Si ocurre un daño:

- **Identifica los seguros asociados al crédito.**
- **Confirma qué bienes y riesgos están cubiertos.**
- **Comunica el siniestro a la aseguradora.**
- **Informa también a la entidad financiera cuando corresponda.**
- **Consulta cómo se aplicaría una eventual indemnización y qué ocurrirá con el crédito.**

La aplicación de la indemnización depende de las condiciones de la póliza y del contrato de financiamiento.

Si tu vivienda tiene un **crédito hipotecario**



Revisa las condiciones de tu seguro y confirma:

1 

Qué riesgos cubre,

como lluvias, inundaciones, huaicos o aluviones.

2 

Qué parte de la vivienda protege:

la estructura y, si corresponde, sus contenidos.

3 

A quién debes comunicar el siniestro:

la aseguradora y la entidad financiera.

4 

Quién figura como beneficiario.

5 

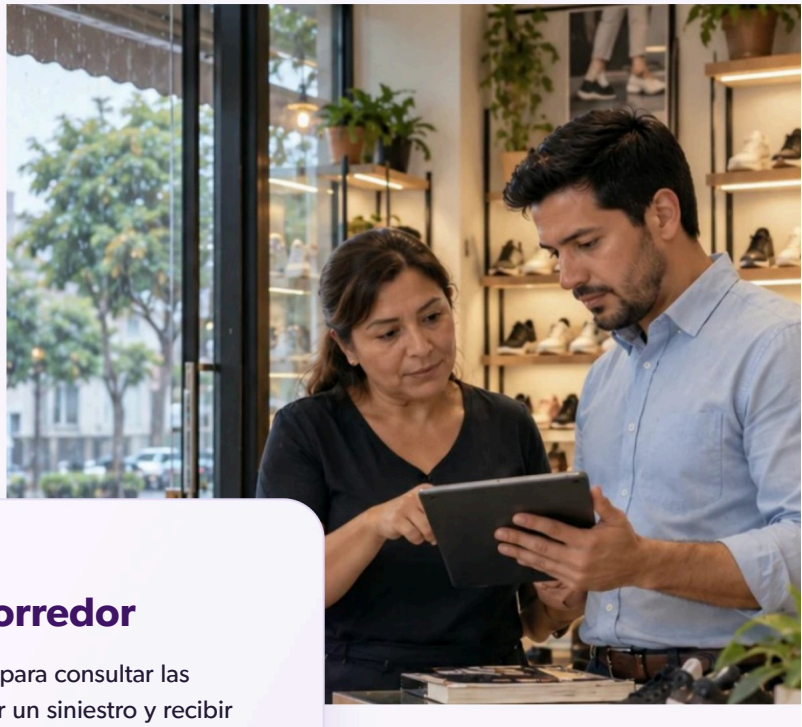
Cómo se aplicaría la indemnización.

¿Y si la vivienda queda inhabitable?

Algunas pólizas contemplan alojamiento temporal o gastos relacionados con la recuperación del inmueble.

Revisa si tu seguro incluye estas coberturas.

¿A quién puedo **acudir?**





Tu aseguradora o corredor

Son tu primer punto de contacto para consultar las condiciones de tu póliza, reportar un siniestro y recibir orientación sobre el proceso.

Si no estás de acuerdo con la decisión de la aseguradora:



Defensoría del Asegurado (DEFASEG)

Recibe gratuitamente tu reclamo ante el rechazo de tu siniestro o el monto de la indemnización que te ofrece la aseguradora.



Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP regula y supervisa a las compañías de seguros y brinda orientación general a las personas aseguradas.



INDECOPI

Puedes acudir a esta entidad si consideras que tus derechos como consumidor no fueron respetados.



INDECI

Puede brindar información y orientación relacionada con emergencias, riesgos y eventos ocurridos en tu zona.



Para recordar



ANTES

Conoce tu seguro.

Revisa qué cubre, sus límites, exclusiones y deducibles.



CUANDO OCURRA

Primero, ponte a salvo.

Luego comunica el siniestro y registra los daños cuando sea seguro.



DURANTE EL PROCESO

Guarda fotografías, comprobantes, inventarios y otros documentos

que ayuden a sustentar tu caso.

Y siempre

Tu póliza es la que determina las condiciones de cobertura.

Ante una duda, comunícate con tu aseguradora, corredor de seguros o la SBS.



Este manual tiene fines informativos y no reemplaza el contenido de tu póliza ni la normativa vigente. Ante cualquier duda sobre tu caso, consulta con tu aseguradora, corredor de seguros o la SBS. Imágenes referenciales.

Asociación Peruana de Empresas de Seguros – APESEG

APESEG
Asociación Peruana
de Empresas de Seguros