

Desastres Naturales

Guía de seguros y finanzas
para prepararse en caso
de un desastre natural



**¿Estás
listo?**



ESTADO DE LA FLORIDA

Departamento de Servicios Financieros



¿Estás listo?

Los huracanes no son los únicos desastres naturales para los que los floridianos tienen que alistarse cada año. Fuegos incontrolables, inundaciones, tornados y hundimientos de tierra son razones suficientes para confirmar que el seguro de su propiedad es adecuado y que sus intereses financieros están actualizados y protegidos.

Este folleto contiene información muy valiosa si ocurre un desastre natural.

Planear para el futuro

¿Necesita cobertura contra inundaciones?

Las pólizas estándares de seguros de casa no cubren los daños por inundación. Si usted vive en una región propensa a las inundaciones, comuníquese con su agente para obtener una póliza de seguros contra inundaciones. Según el lugar donde esté localizada su casa, usted pudiera tener derecho a participar en el Programa Nacional de Seguros de Inundación.

¿Necesita cobertura contra tormenta de vientos?

Algunas pólizas de seguros de vivienda no cubren los daños causados por las tormentas de viento como los huracanes. Si usted no consigue cobertura para este tipo de daño, puede obtenerla a través de la Corporación de Seguros Citizens (Citizens Property Insurance Corporation). Este es un recurso del estado para los dueños de casa que no pueden conseguir cobertura con una compañía de seguros privada. Para más información, pregunte a su agente de seguro, o visite la siguiente dirección en la Red: www.citizensfla.com, o llame a la línea de teléfono gratuito 1-888-685-1555. Recuerde que las compañías de seguro no aceptan solicitudes nuevas o aumentos de cobertura en su propiedad cuando un huracán está muy cerca de la Florida.



¿Necesita más cobertura?

Es muy posible que el valor de su casa y sus pertenencias hayan aumentado de valor en los últimos años. Quizás hizo mejoras en la propiedad o ha comprado artículos costosos como una computadora, un equipo estereofónico u otros sistemas eléctricos o de cocina. Examine su póliza de seguros y confirme los límites de su cobertura. Considere aumentar esa cobertura si su póliza no cubre el valor actual de su casa o de sus pertenencias. Si desea hacer un cambio en su cobertura contra vientos y daños causados por agua, hable con su agente de seguros antes del comienzo de la temporada de huracanes el 1ro de junio.

¿Qué cubre y qué excluye su póliza?

Las pólizas residenciales normalmente limitan la cobertura de los artículos de valor tales como joyas, objetos de plata, armas de fuego, antigüedades, barcos y otros artículos. Examine su póliza, comuníquese con su agente o compañía de seguros, haga las preguntas necesarias y solicite mayor cobertura si fuera necesario.

Si vive en un condominio, averigüe cuál es la cobertura que ofrece la asociación del condominio. Puede que necesite obtener una póliza que cubra el interior de su unidad y su contenido. También debe examinar las cantidades asignadas al deducible en su póliza. Todas las pólizas incluyen deducibles

por “riesgos” o pérdidas causadas por fuegos, huracanes, granizo, etc. La mayoría de las pólizas en la Florida, tienen deducibles mayores por daños causados por huracanes y deducibles menores por otro tipo de daños.

¿ Paga su póliza por el “costo de reemplazo” o el “costo actual” de la pérdida cubierta?

Una ley aprobada en el 2005 establece que las compañías hagan el pago completo sin depreciación para las pólizas residenciales emitidas o renovadas después del 1ro. de octubre del 2005. Llame gratis a la línea de ayuda al consumidor al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) para más información

Digamos que compró un televisor en el año 1993 por \$700. Si en el 1999 un rayo destruye el televisor y su seguro cubre el valor actual, usted no recibirá \$700 de su compañía de seguros, sino que recibirá una cantidad menor que representa el valor actual del televisor, digamos unos \$300. Pero si el seguro cubre el costo de reemplazo, el seguro paga el precio completo por un nuevo televisor de tipo y tamaño similar.

La mayoría de los seguros que cubren el contenido de su casa (por ejemplo artículos personales) se emiten por el valor real de los artículos. Conserve todos los recibos cuando compre artículos valiosos tales como televisores, computadoras, equipos estereofónicos, etc. La compañía de seguros le puede pedir esta información para verificar la



fecha y el precio de la compra original. La inflación, las renovaciones y el alza del valor de la propiedad aumentan el costo de reemplazo de su casa y su contenido mientras que el valor actual tiende a disminuir con el paso del tiempo.

Acerca de los “Gastos Adicionales de Vivienda” (ALE)

Los gastos adicionales de vivienda (conocidos como ALE) son parte de algunas pólizas de seguros residenciales y reembolsa parte de los gastos ocasionados al tener que desocupar su casa debido a los daños sufridos que la hacen inhabitable durante las reparaciones. Estos gastos pueden incluir el costo limitado del hotel, restaurante y el almacenaje de sus artículos personales. Mantenga copia de todos los recibos durante este período. Esta provisión no se aplica al seguro de inundación.

En algunas ocasiones, las autoridades civiles, por ejemplo la policía y los servicios de dirección de emergencias, dan órdenes de evacuación obligatoria, que afectan a miles de residentes en ciertas áreas. Averigüe si el hospedaje y las comidas están cubiertos si tiene que evacuar su casa pero ésta no resulta dañada. ¿Tendrá que pagar algún deducible, o la cobertura será limitada?

La mayoría de las pólizas ofrecen esta cobertura cuando las autoridades civiles ordenan la evacuación de una residencia debido a una amenaza inminente de daños

directos en las casas del vecindario. Las pólizas normalmente ofrecen esta cobertura por daños ocurridos sin deducibles y hasta por dos semanas. Para más información llame gratis a la Línea de Ayuda al Consumidor: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) del Departamento de Servicios Financieros.

Qué hacer antes de un desastre

¿Qué más puede hacer para prepararse?

Estar listo para evacuar su casa le ahorrará dolores de cabeza financieros y bancarios más adelante. A continuación, algunas sugerencias:

- Prepare una lista detallada de todas sus pertenencias, incluyendo costos, fecha de compra y números de serie de todos sus artículos. Adjunte los recibos a la lista, muy en especial los artículos grandes costosos. Su compañía de seguros pudiera solicitar prueba del precio de cualquier artículo que reclame. Otra buena idea es tomar fotografías o videos, incluyendo fechas, de todas sus pertenencias.
- Haga copias de todos sus papeles legales, financieros y documentos médicos, estados de cuenta, pólizas de seguros, información de la hipoteca, dirección de las tarjetas de crédito y números de teléfonos gratuitos, testamentos, partidas de nacimiento, pasaportes y recetas médicas.



¿Quiénes son sus aseguradores?

Escriba en un lugar seguro el nombre de su agente y agencia de seguros, el nombre exacto de la compañía de seguros, el número de póliza y el número de teléfono donde reportará su reclamación. Tenga en cuenta que el nombre de la compañía de seguros puede ser diferente a la de su agente, agencia o asegurador.

¿Tiene suficiente dinero en efectivo?

Quando se acerca un desastre, asegúrese de tener en su poder algún dinero en efectivo. Tener consigo o guardar grandes cantidades de dinero en su residencia puede aumentar el riesgo de robo. Retire solamente la cantidad que va a necesitar. Las entidades financieras normalmente cierran por lo menos dos días después del impacto de la tormenta y los cajeros automáticos (ATM) pudieran estar fuera de servicio por mucho más tiempo. No olvide obtener recibos de todos los gastos en efectivo que realice antes de la tormenta.

¿Tiene suficiente crédito?

Mantenga y proteja una tarjeta de crédito con un mínimo de \$1,000 disponible.

Pagar sus cuentas

Si usted paga sus cuentas por teléfono o por correo electrónico, hágalo antes de que el desastre natural se manifieste, aunque las cuentas todavía no estén vencidas. Los huracanes y los fuegos incontrolables pueden

interrumpir los servicios telefónicos y provocar que su pago no llegue a tiempo y tenga que pagar recargos. Si paga por correo postal, envíe su pago lo antes posible porque la correspondencia no se recoge dentro de las 24 horas en que se espera un desastre. Guarde copias de todos los pagos enviados por correo postal dentro de los tres días antes del desastre natural.

¿Cómo puede salvaguardar sus documentos?

Guarde sus documentos importantes del seguro y otros documentos financieros en una caja de seguridad o con un familiar o amigo. Incluya su póliza de seguros, su inventario de efectos personales y de su residencia, el nombre de su agente o agencia de seguro, el teléfono para reportar reclamaciones, los documentos de su hipoteca y cualquier otro récord de deudas o de contratos. Puede necesitar acceso rápido a esta información. Si tiene que evacuar su casa llévese estos documentos con usted.

¿Cómo puede obtener más información?

Para obtener guías para el consumidor y otras publicaciones gratis, llame a la línea de Ayuda al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236). También puede obtener e imprimir estos y otros folletos directamente de la Red en la sección de publicaciones: www.MyFloridaCFO.com



Reporte los daños en su propiedad a su agente y compañía de seguros.

Después de comunicarse con su agente o compañía de seguros, le enviarán los formularios necesarios para tramitar su reclamación y le asignarán un número de referencia especial. Asegúrese de copiar este número de referencia y guardarlo en un lugar seguro. Es muy probable que reciba la visita de un tasador (adjuster) de seguros con licencia para estimar los daños en su propiedad.

Existen diferentes clases de tasadores para diferentes tipos de reclamaciones.

El tasador es una persona profesionalmente entrenada para determinar la cantidad monetaria que se debe pagar por la pérdida o daños ocurridos en cualquier reclamación de un contrato de seguros. El tasador, en muchos casos, participa en la resolución de la reclamación. El tasador tiene que estar licenciado por el Departamento de Servicios Financieros del Estado de la Florida para poder trabajar en la Florida. Existen tres clases de tasadores.

- Tasadores de compañías, aquellos que trabajan empleados por la compañía de seguro.
- Tasadores independientes, los que normalmente trabajan como empleados de una firma de tasadores (adjusters)

independientes que contratan con las compañías de seguro para atender sus reclamaciones; y

- Tasadores públicos, aquellos que el asegurado contrata directamente para resolver las reclamaciones ante las compañías de seguro.

Todos los tasadores están obligados a resolver su reclamación estrictamente de acuerdo con su contrato de seguros, y de acuerdo con el Código de Seguros de la Florida. Además, todos los tasadores tienen que cumplir con el “Código de Ética de los Tasadores” que aparece en los Reglamentos del Departamento. Cualquiera que sea el tasador escogido por usted, asegúrese primero de que está licenciado. Si tiene alguna pregunta sobre la licencia del tasador, o de la manera en que está manejando su reclamación, llame a la Línea de Asistencia gratuita al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236)

Asistencia por daños de inundación

Si su propiedad resulta dañada debido a una inundación, comuníquese con su agente de seguros para ver si tiene seguro contra inundación. Si lo tiene y necesita presentar una reclamación debe hacer lo siguiente:

- Notifique a su agente de seguro. Si su casa quedó destruida o tiene daños severos, dígame al agente que necesita ayuda lo antes posible.



- Haga reparaciones temporales y documéntelas tomando fotos de “antes” y “después”. Guarde todos los recibos de los gastos de las reparaciones para que se los puedan reembolsar.
- Mantenga copias del inventario de su casa, de los cheques cobrados, facturas y otros documentos. Esto ayudará al tasador a evaluar el valor de la propiedad destruida.
- Cuando haga la limpieza inicial no se deshaga de ningún artículo destruido antes de que el tasador lo vea.
- Nunca entregue sus fotos y documentos originales a nadie.

Qué hacer después de un desastre

El seguro de inundación no cubre:

- Su automóvil. Para reparar o reemplazar su automóvil después de una inundación tiene que hacer su reclamación a través de la cobertura Comprensiva de su seguro de automóvil si es que la tiene.
- Cuentas, facturas, evidencias de deudas, dinero en efectivo, monedas y estampillas de correos.

Nota: Si no tiene seguro contra inundaciones puede ponerse en contacto con las oficinas de FEMA (Federal Emergency Management Administration) para averiguar qué clase de

ayuda le pueden ofrecer. Si el condado donde reside ha sido declarado zona de desastre, FEMA puede ayudarlo con los gastos para que su casa esté segura y habitable.

FEMA puede ayudarlo a través de las siguientes opciones:

- Préstamos con intereses bajos – Aunque no en su totalidad, la mayoría de la asistencia se ofrece a través de un préstamo de bajo interés para pagar los gastos que no cubren su seguro, el estado o programas locales.
- Subvención de dinero –Si usted no tiene derecho a un préstamo, tal vez pueda llenar una solicitud para una subvención de dinero. Estas subvenciones están disponibles hasta una cantidad máxima de \$25,000.
- Ayuda para viviendas –El Programa de Desastre para Asistencia en la Vivienda de FEMA, ofrece fondos y servicios para aquellas personas que no puedan regresar a sus hogares porque el desastre los hizo inhabitables. Individuos, familias y negocios pueden reunir los requisitos para recibir asistencia federal si viven, tienen su negocio o trabajan en el condado declarado zona de desastre.

Para llenar una solicitud de asistencia federal de FEMA, llame a la línea gratis 1-800-621-3362 (TDD: 1-800-462-7585)



Usted también debe:

- comunicarse con las entidades a las que ha enviado pagos para asegurarse de que los recibieron.
- Utilizar su tarjeta de crédito para financiar las reparaciones de emergencia y documentar todas las transacciones.

Su póliza probablemente requiera que usted haga reparaciones de emergencia para prevenir daños adicionales a su residencia o al contenido de la misma. Por ejemplo, puede que necesite paneles de madera, cinta adhesiva o una cubierta impermeable para el techo para evitar que la lluvia entre por el hoyo que el árbol que cayó hizo en su techo.

- Guardar todos sus recibos y tomar fotos de los daños antes y después de hacer las reparaciones. Necesitará estos documentos para entregarlos con su reclamación.
- Tomar las precauciones necesarias si los daños lo obligan a abandonar su hogar.
- Si necesita evacuar su casa, asegure su propiedad y no deje atrás objetos de valor. Verifique que todas las puertas y ventanas estén cerradas con seguro e informe a su agente, o a su compañía de seguro, la dirección y el teléfono donde se le puede localizar. Tome estas mismas medidas de

precaución si le notifican de una evacuación forzosa antes de una tormenta o fuego.

- Si los daños no le permiten regresar a su hogar, guarde todos los recibos de los gastos de vivienda provisional y notifique a su agente, compañía de seguros o al tasador (ajustador)
- Si tiene algún problema o preguntas relacionadas con su seguro, llame gratis a la Línea de Ayuda al Consumidor al: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236)

Ojo con las compañías de reparaciones temporales desconocidas

Contrate los servicios de compañías de reparaciones licenciadas y de buena reputación, preferiblemente de su localidad.

Cuídese de los que ofrecen ayuda después de la tormenta y sólo aceptan dinero en efectivo como forma de pago. Antes de hacer un contrato con un contratista que sólo usa “dinero en efectivo”, asegúrese de cuál es el costo total de las reparaciones. Llame al Departamento de Regulación de Profesionales y Negocios (Business and Professional Regulations) al (850) 487-1395 o comuníquese con ellos a través de la Red: www.state.fl.us/dbpr para saber si su contratista tiene licencia en este estado o para presentar una queja.



Tenga cuidado con los fraudes

Los fraudes en el seguro le cuestan a cada familia en la Florida \$1,500* anuales en aumento en las primas. Si sospecha que tal crimen ha ocurrido, llame a la línea de Emergencia para Fraudes libre de cargos al 1-800-378-0445. A los floridanos les cuestan los fraudes financieros más de \$40 mil millones al año. Si tiene sospechas de que alguien está cometiendo un fraude financiero, llame a la línea gratis de Ayuda al Consumidor: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236)

**Fuente: Coalición contra el fraude en los seguros*

Ayuda al Consumidor

Si tiene algún problema o alguna pregunta sobre seguros o finanzas, llame a la línea gratis de Ayuda al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236). Las personas que tienen dificultades auditivas pueden llamar usando el equipo TDD al 1-800-640-0886.

Tras el paso de un huracán o cualquier otro desastre natural el Departamento enviará a las zonas afectadas a un grupo especialmente entrenado llamado "Primera Respuesta". Estos voluntarios pueden contestar preguntas y ofrecer Información adicional sobre seguros y cómo obtener la ayuda necesaria en su área.

Información importante sobre su reclamación

Después de hacer su reclamación a la compañía de seguros debe verificar y seguir su progreso.

Complete el siguiente formulario y téngalo a mano durante todo este proceso como referencia.

Nombre y dirección de su agente de seguros:

Fecha de renovación: _____

Número de la póliza: _____

Número de teléfono para reportar reclamaciones: _____

Número de la reclamación: _____

Fecha de la reclamación: _____

Información adicional importante: _____

Cuando el tasador visite su casa, utilice el espacio a continuación para anotar cualquier información adicional.

Nombre del tasador: _____

Dirección del negocio: _____

Número de teléfono: _____

Otra información: _____

Información de Contactos

American Red Cross
1-800-REDCROSS (1-800-733-2767)
www.redcross.org

Citizens Property Insurance Corporation
1-888-685-1555
www.citizensfla.com

Federal Emergency
Management Agency (FEMA)
Disaster Impact Helpline
1-800-621-FEMA (1-800-621-3362)
www.fema.gov

Florida Department of Financial Services
1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236)
www.MyFloridaCFO.com

Florida Department of Community Affairs
Division of Emergency Management
(850) 413-9969
www.floridadisaster.org

Florida Department of Elder Affairs
1-800-96-ELDER (1-800-963-5337)
elderaffairs.state.fl.us

Florida Department of Business and
Professional Regulation
(850) 487-1395
www.myflorida.com/dbpr

National Flood Insurance Program
1-800-427-4661
www.fema.gov/business/nfip

National Hurricane Center
www.nhc.noaa.gov

National Weather Service
www.nws.noaa.gov

Small Business Administration
1-800-827-5722
www.sba.gov