# SEGURO CONTRA INUNDACIONES

## Sepa qué hacer después de una inundación

Usted tomó la ***sabia decisión*** de comprar un seguro contra inundaciones.

Ahora, tome las medidas necesarias para prepararse y protegerse y para preparar y proteger a su familia y su casa antes de una inundación. Lea estos consejos de guía y orientación sobre inundaciones, el proceso de reclamos de seguros y los recursos para obtener más información sobre las inundaciones.

Consulte su póliza contra inundaciones para entender su cobertura y saber su deducible. Si necesita ayuda o tiene alguna pregunta sobre su póliza de seguro o deducible, comuníquese con su agente de seguros, su compañía de seguros o el Departamento de Servicios Financieros (Department of Financial Services).

**Línea de Ayuda al Consumidor de Seguros**

1.877.693.5236

PLAN PREPARE PROTECT

Are You Disaster Ready?

FLORIDA'S INSURANCE CONSUMER ADVOCATE

FLORIDA DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES

Tasha Carter

# Consejos para presentar un reclamo de seguro contra inundaciones

## PRESENTE SU RECLAMO POR INUNDACIONES

- Cuando sepa que es seguro volver a su casa, comuníquese con su agente o compañía de seguros de inmediato para presentar el reclamo.

- Si no tiene la información de su póliza de seguro contra inundaciones y necesita ayuda, comuníquese con:

**Centro de Ayuda del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones**
1.800.427.4661

**Línea de Ayuda al Consumidor de Seguros del Departamento de Servicios Financieros** 1.877.693.5236

- Si un perito de seguros no se comunicó con usted en un plazo de 24 a 48 horas después de presentar el reclamo, comuníquese con su agente o compañía de seguros para recibir ayuda y evitar cualquier otra demora en el manejo del reclamo.

## REGISTRE LOS DAÑOS Y PREPÁRESE PARA LA INSPECCIÓN

### SEPARE TODOS LOS ARTÍCULOS

Lo antes posible, separe las pertenencias dañadas de las que no lo están para que se puedan inspeccionar y evaluar los artículos dañados.

### GUARDE LOS ARTÍCULOS DAÑADOS

No destruya ni tire ningún artículo dañado hasta que el perito de seguros haya inspeccionado los daños.

Sin embargo, si hay artículos dañados que pueden poner en riesgo su salud o si le piden que elimine los artículos dañados, tome fotografías o grabe videos e informe a su compañía de seguros de inmediato para recibir más instrucciones.

### TOME FOTOGRAFÍAS Y GRABE VIDEOS

Tome fotografías o grabe videos de los daños del interior y exterior de la casa.

### REGISTRE LOS DAÑOS

Haga una lista de sus pertenencias dañadas. Reúna todos los recibos, las facturas, los números de serie y los registros para detallar de manera adecuada el número, la descripción y la cantidad de todas las pertenencias dañadas.

### PROTEJA LOS ARTÍCULOS NO DAÑADOS

Proteja todas las pertenencias no dañadas y evite más daños a su propiedad; por ejemplo, mueva los artículos a lugares más altos de la casa, si es posible, para que el agua no pueda destruirlos.

## PREPÁRESE PARA COLABORAR CON EL

- Antes de permitir que un perito de seguros entre en su casa, confirme su identidad. Para hacerlo, pídale que le muestre su licencia de conducir, tarjeta comercial, credencial de la empresa o cualquier otro tipo de identificación.
- Tenga sus documentos, como las fotos, los recibos, las facturas o los presupuestos de reparaciones, listos para que el perito de seguros los revise y examine.
- El perito de seguros evaluará los daños para determinar el alcance de los daños de la inundación y evaluará sus documentos para preparar un presupuesto para la reparación o el reemplazo de sus pertenencias, según la cobertura de su póliza.
- Si ya tiene cálculos de los daños de su casa, entréguelos al perito de seguros. Asegúrese de que en los cálculos se detalle la cantidad que se necesita reparar o reemplazar cada uno de los artículos dañados.
- Colabore con el perito de seguros en la investigación del reclamo. Permita que el perito de seguros inspeccione su propiedad y esté listo para responder todas las preguntas y preocupaciones que el perito pueda tener.
- Consulte al perito de seguros si usted es elegible para recibir una cobertura de los gastos para cumplir los requisitos de construcción locales o estatales cuando repare o reconstruya su casa en caso de ser necesario.

NOTA: El perito de seguros no debería pedirle dinero, cobrarle una tarifa ni tomar su deducible. Además, el perito de seguros no está autorizado a aprobar su reclamo. Su compañía de seguros determinará si aprueba o no su reclamo.

## ÚLTIMOS PASOS

- Después de que el perito de seguros haya evaluado los daños, es posible que reciba de su compañía de seguros un formulario de constancia de pérdida para completar. Devuelva el formulario de constancia de pérdida firmado a su compañía de seguros en un plazo de 60 días después de haber presentado su reclamo por inundaciones.
    - Un formulario de constancia de pérdida incluye su declaración jurada de la cantidad que reclama junto con cualquier otra información que su compañía de seguros le pida.
- Guarde una copia de su formulario de constancia de pérdida y de todos los documentos que presente al perito o a la compañía de seguros o que reciba de ellos.
- Si descubre más daños causados por la inundación o si las reparaciones le cuestan más de lo presupuestado, comuníquese con el perito de seguros lo antes posible para que se haga una inspección de seguimiento, en caso de que sea necesario verificar los daños adicionales.

**Una vez que reciba el pago final de su reclamo, el proceso de reclamos estará completo.**

NOTA: Tenga cuidado cuando reciba los presupuestos y las visitas de distintas empresas y personas que quieran ayudarlo con su reclamo por inundación. Pida documentos de identidad, licencias e incluso referencias de empresas o personas que usted quiera contratar para evitar que lo estafen o contacten personas sin licencia. Verifique la licencia de la empresa o de la persona para confirmar que esté activa y que esté asegurada como corresponde.

# ¿Todavía necesita ayuda?

Debería comunicarse primero con el perito de seguros o con su compañía de seguros si tiene preguntas o preocupaciones sobre su reclamo de seguro contra inundaciones.

PLAN PREPARE PROTECT
Are You Disaster Ready?

Si no está de acuerdo con el pago de su reclamo por inundaciones, consulte su póliza para determinar qué opciones tiene para resolver sus problemas. También puede comunicarse con el **Departamento de Servicios Financieros de Florida (Florida Department of Financial Services):**

**Oficina del Defensor del Consumidor de Seguros**
**850.413.5923**

**Línea de Ayuda al Consumidor de Seguros**
**1-877-MY-FL-CFO**
**(1.877.693.5236)**

## DIRECTOR CERTIFICADO DE TERRENOS INUNDABLES

El **director local de terrenos inundables** también puede ayudarlo con los problemas y las preocupaciones relacionados con las inundaciones, como:

- La verificación de su designación de zona de inundaciones.
- Las preguntas sobre cómo proteger o reparar su casa de la mejor manera.

Un director de terrenos inundables ayuda a reducir el daño por inundaciones del estado revisando las designaciones de zonas de inundaciones locales y determinando los lugares que son más propensos a inundarse. También:

- Administra las leyes estatales y federales, y las leyes locales relacionadas con el manejo de las zonas más propensas a inundarse.
- Responde otras preguntas que usted pueda tener sobre las inundaciones en su zona.
- Le da referencias si necesita más información.

Encuentre un director certificado local de terrenos inundables en línea:

**Asociación de Administradores Estatales de Terrenos Inundables**

www.floods.org/membership-communities/connect/cfms-nationwide

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS CONTRA INUNDACIONES

El **defensor del consumidor de seguros contra inundaciones**, que es parte de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (Federal Emergency Management Agency, FEMA), ayuda a los consumidores con los problemas relacionados con los seguros contra inundaciones y puede:

- Ayudarlo con los problemas no resueltos, como los reclamos y las zonas de inundaciones.
- Darle orientación y recursos educativos sobre el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (National Flood Insurance Program, NFIP).

Si tiene preocupaciones sobre la precisión de su tarifa de seguro contra inundaciones, necesita ayuda con el proceso de reclamos del NFIP o tiene dudas sobre el seguro contra inundaciones, puede comunicarse con:

**La Oficina del Defensor del Consumidor de Seguros contra Inundaciones**

www.fema.gov/flood-insurance/advocate

***Consulte al Defensor* del sitio web de la FEMA**

www.fema.gov/webform/flood-insurance-advocate-ask-question

FLORIDA'S INSURANCE CONSUMER ADVOCATE
FLORIDA DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES
Tasha Carter