DECLARACIÓN DE DERECHOS SOBRE

RECLAMOS DE PROPIETARIOS DE VIVIENDAS

La Declaración de Derechos sobre Reclamos de Propietarios de Viviendas se relaciona con el proceso de reclamos de seguros, y describe sus derechos y responsabilidades como titular de una póliza de seguro de vivienda, según se establecen en la sección 627.7142 de los Estatutos de Florida.

FLORIDA'S INSURANCE CONSUMER ADVOCATE

FLORIDA DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES

Tasha Carter

SUS DERECHOS

Según la Declaración de Derechos sobre Reclamos de Propietarios de Viviendas, usted tiene los siguientes derechos como titular de una póliza de seguro de vivienda:

- Su compañía de seguros debe enviarle un reconocimiento de recibo de su reclamo de seguro en un plazo de **7 días** después de presentar el reclamo.

- **30 días** después de presentar una Declaración de Prueba de Siniestro completa, si se pidió por escrito, su compañía de seguros deberá enviarle una confirmación de que su reclamo está cubierto por completo, está parcialmente cubierto, se ha denegado o se está investigando.

- Su compañía de seguros le dará una copia de cualquier cálculo detallado de la cantidad del daño dentro de los **7 días** posteriores a la generación del cálculo por parte del ajustador de la compañía de seguros.

- **60 días** después de presentar el reclamo, deberá recibir el pago completo, el pago de la parte no objetada de su reclamo o una denegación por escrito de su reclamo. Si un prestamista hipotecario u otra parte tienen dominio parcial de su propiedad, el cheque de pago del reclamo también podrá emitirse a nombre de ellos.

- Si su reclamo no es denegado y no recibe el pago total de su reclamo o el pago de la parte no disputada de su reclamo dentro de los **60 días** posteriores a la presentación de su reclamo, su compañía de seguros debe pagarle intereses sobre la cantidad total o no disputada del reclamo. El interés comienza a acumularse en la fecha en que presentó su reclamo y continúa acumulándose hasta la fecha en que su compañía de seguros emite el pago por el reclamo o la parte no disputada del reclamo. El pago de intereses vence cuando se paga el reclamo o se paga la parte no disputada del reclamo.

- Para resolver su reclamo impugnado, es posible que sea elegible para participar en una mediación dirigida por la División de Servicios al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros de Florida (Division of Consumer Services, Florida Department of Financial Services, DFS). No hay costos por participar en el programa.

- Si su reclamo es por daños causados por un socavón y su póliza lo cubre, es posible que sea elegible para participar en una evaluación neutral dirigida por la División de Servicios al Consumidor del DFS.

LÍNEA DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR DE SEGUROS

1-877-693-5236 or https://assistcon.myfloridacfo.gov/en-US

SUS RESPONSABILIDADES

Según la Declaración de Derechos sobre Reclamos de Propietarios de Viviendas, usted tiene las siguientes responsabilidades como titular de una póliza de seguro de vivienda:

- Presente todos los reclamos directamente con su compañía de seguros.
- Comunicarse con su compañía de seguros antes de firmar un contrato de reparaciones, para asegurarse de cumplir las disposiciones sobre reparaciones incluidas en su póliza.
- Haga y documente las reparaciones urgentes que sean necesarias para prevenir más daños. Conserve la propiedad dañada, si es posible; guarde todos los recibos; y tome fotografías y videos de los daños antes y después de cualquier reparación para dar a su compañía de seguros.
- Leer con atención los contratos que le exijan pagar gastos de su bolsillo o una tarifa basada en un porcentaje del pago del seguro.
- Confirmar que el contratista que elija esté autorizado para trabajar en Florida. Verificar la licencia de un contratista y ver si hay alguna queja en su contra llamando al Departamento de Regulación Comercial y de Negocios de Florida (Florida Department of Business and Professional Regulation) al **850.487.1395** o en línea, en **www.MyFloridaLicense.com**. También debe pedirle al contratista referencias de trabajos anteriores.
- Exigir que todos los contratistas le den un comprobante de seguro antes de comenzar las reparaciones.
- Tomar precauciones si debe abandonar su casa a causa de los daños, incluyendo proteger su propiedad, apagar el gas, el agua y la electricidad y ponerse en contacto con su compañía de seguros para darles un número de teléfono al que puedan llamarlo.

Para recibir asistencia con un reclamo de seguro, si tiene preguntas sobre el manejo de su reclamo o para determinar si es elegible para una mediación o una evaluación neutral, llame sin cargo a la Línea de Asistencia al Consumidor de Seguros de la División de Servicios al Consumidor del DFS al:

LÍNEA DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR DE SEGUROS

1.877.693.5236

www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers

OFFICE OF THE INSURANCE CONSUMER ADVOCATE
www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA
Your**FL**Voice@MyFloridaCFO.com

- La Declaración de Derechos sobre Reclamos de Propietarios de Viviendas no incluye todos sus derechos según la ley de Florida con respecto a su póliza de seguro. También hay excepciones a los plazos mencionados cuando las condiciones exceden el control de su compañía de seguros.

- La Declaración de Derechos sobre Reclamos de Propietarios de Viviendas no da lugar a una causa de acción civil por parte de titulares de póliza individuales ni por parte de un grupo de titulares de pólizas contra una compañía de seguros, ni tampoco prohíbe a una compañía de seguros ejercer su derecho a reparar propiedad dañada según los términos de una póliza aplicable.

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

@Your**FL**Voice

FEBRERO 2024