

DESASTRES NATURALES

Su guía para la preparación de seguros y finanzas en caso de un desastre natural.

¿Está usted preparado?



¿Está usted preparado?

Los huracanes no son los únicos desastres que los floridianos deben considerar cada año. Los incendios, las inundaciones, los tornados y los sumideros son otras razones por las cuales usted debe asegurarse de que su seguro de casa sea adecuado y que sus intereses financieros estén al día y protegidos.

Este folleto le ofrece información que le puede ayudar mucho en caso de que haya un desastre natural.



Planear las cosas de antemano

¿Necesita cobertura por inundaciones?

La mayoría de las pólizas de seguro de hogar excluyen daño causado por inundaciones (agua creciente). El seguro contra inundaciones puede estar disponible a través del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones dependiendo de la ubicación de su casa. También puede recibir un descuento si incluye un certificado de elevación con su solicitud. A veces, se puede comprar el seguro de inundación de la misma compañía que le proporciona su seguro de hogar. Las pólizas de seguro de inundación proporcionadas por compañías privadas tienen que incluir, como mínimo, la misma cobertura provista en las pólizas que emite el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones. Para obtener más información, llame al Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones al 1-888-FLOOD29 (1-888-356-6329) o a su agente de seguros.

¿Necesita cobertura contra vendavales?

Algunas pólizas para dueños de casas no cubren el daño causado por vendavales, como huracanes. Si tiene problemas para encontrar una póliza que cubre este tipo de daño, puede ponerse en contacto con Citizens Property Insurance Corporation visitando www.citizensfla.com o llamando al teléfono libre de cargos 1-888-685-1555. Citizens es una compañía de seguros manejada por el Estado que proporciona cobertura a las personas que no pueden adquirir este tipo de seguro en el mercado privado. Tenga en mente que las compañías de seguro no aceptan nuevas solicitudes o peticiones para aumentar la cobertura una vez que un aviso de tormenta tropical o advertencia de huracán haya sido emitido para cualquier área dentro del estado de Florida.

¿Necesita más cobertura?

El valor de su casa y sus pertenencias personales puede haber aumentado a través de los años, o puede que haya hecho mejoras a su casa o comprado artículos caros como computadoras o electrodomésticos. Revise su póliza de

seguros y mire sus límites de cobertura. Considere aumentar su cobertura si la póliza ya no cubre el valor de la casa y sus contenidos. Si quiere hacer cambios a la póliza que cubre daños a causa de viento y agua; es mejor ponerse en contacto con su agente antes de que comience la temporada de huracán el 1 de junio.

¿Qué cubre y que excluye su póliza?

Las pólizas del seguro de hogar típicamente tienen límites de cobertura en artículos de valor, como joyas, objetos de plata, armas de fuego, antigüedades o barcos. Revise su póliza y hable con su agente o compañía de seguros si tiene preguntas o quiere pedir cobertura adicional.

Si vive en un condominio, debe averiguar qué cobertura provee la asociación de condominios. Puede que necesite su propia póliza para el interior de su condominio. Debe también verificar los montos de los deducibles de su póliza. Todas las pólizas incluyen deducibles por los riesgos o las causas de pérdidas potenciales, como fuego, huracán, granizo, etc. En Florida, la mayoría de las pólizas de seguro del hogar requieren un deducible más alto por daño causado por un huracán y un deducible más bajo por otros daños. Los deducibles de huracán son típicamente 2, 5, o 10 por ciento de la cantidad de seguros que cubre la vivienda en el momento de la pérdida. En Florida, sólo tiene que pagar un deducible de huracán dentro del año de calendario, siempre y cuando esté asegurado con la misma compañía de seguros o grupo de empresas para el segundo huracán o huracanes subsiguientes durante el mismo año natural.

“El Costo del Reemplazo” frente a “El Valor Monetario Real”

El Costo del Reemplazo es el monto que se necesita para reemplazar o reparar una propiedad dañada con materiales del mismo tipo y calidad, sin deducir la depreciación (la reducción del valor de la casa o pertenencias debido al deterioro y desgaste normal por el uso). El Valor Monetario Real es el monto que se necesita para reparar o reemplazar un artículo, menos la depreciación.

Por ejemplo, digamos que usted compró un televisor por \$1000 en 2015 y fue destruido por un relámpago en 2018. Si su póliza cubre el Valor Monetario Real, pagaría un monto que refleje su valor al momento de la pérdida, unos \$800. Pero si su póliza cubre el “Costo del Reemplazo,” pagaría un monto suficiente para comprar un televisor del mismo tamaño y estilo en el momento de la pérdida - unos \$1,100.

Guarde los recibos cuando compre artículos de alto valor, como televisores y computadoras. Puede que los necesite para verificar la edad y el valor de sus pertenencias.

La inflación, las mejoras y el creciente valor de la propiedad aumentan el costo de reemplazo de su casa y los contenidos. El valor monetario real puede bajar con el tiempo.

¿Y si hay “gastos adicionales de vivienda”?

La cobertura de los Gastos Adicionales de Vivienda en la mayoría de las pólizas de seguro para dueños de casas pagará algunos gastos de pérdidas que hacen a la casa inhabitable durante los arreglos. Estos gastos pueden ser gastos limitados que incluyan moteles, restaurantes y almacenamiento. Guarde todos los recibos durante este periodo. Esta cobertura no aplica al seguro contra inundaciones.

Las autoridades civiles, como los cuerpos policiales y los servicios del manejo de emergencias, a veces emiten órdenes de evacuación que afectan a miles de residentes. Averigüe si el alojamiento y la comida están cubiertos en el evento de evacuación cuando su propiedad no sufre daños. ¿Hay un deducible o un límite de cobertura aplicable?

La mayoría de las pólizas proveen cobertura de gastos adicionales de vivienda cuando una autoridad civil prohíbe el uso de una residencia debido a daño directo a las casas vecinas por un riesgo que esté cubierto. Las pólizas generalmente ofrecen esta cobertura sin deducible y para pérdidas de hasta dos semanas. Si tiene preguntas, llame a la Línea de Ayuda al Consumidor gratis del Departamento de Servicios Financieros de Florida al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

Lo que hay que hacer antes del desastre

¿Qué puede hacer para prepararse?

Estar preparado para evacuar su casa le evitará quebraderos de cabeza relacionados con sus finanzas en el futuro. Puede tomar las siguientes medidas:

- Haga una lista detallada de sus pertenencias personales, e incluya los precios, las fechas de compra y los

números de serie. Adjunte los recibos, especialmente de los artículos caros. Su compañía de seguros puede requerir una prueba del precio de cualquier artículo reportado en una reclamación. Las fotos con fecha impresa o un video de sus pertenencias también pueden ayudar.

- Lleve copias de sus documentos legales, financieros, y médicos con usted, incluyendo estados bancarios, pólizas de seguro, información hipotecaria, datos de contacto de las compañías de sus tarjetas de crédito, testamentos, actas de nacimiento, pasaportes y recetas médicas. El seguro de inundación no cubre el costo de reproducir estos documentos oficiales.

Conozca a sus aseguradores

Escriba los nombres de su agente y agencia, la compañía de seguro, el número de la póliza y el número de teléfono para presentar una reclamación. Acuérdesse de que el nombre de su compañía y el de su agente, agencia o evaluador de riesgos pueden ser diferentes.

¿Tiene suficiente dinero en efectivo?

Acuérdesse de sacar dinero antes de un desastre previsto. Ya que llevar mucho dinero o guardar dinero en efectivo en su casa puede ser arriesgado, saque sólo lo que necesite. Las instituciones financieras pueden cerrar inmediatamente antes y después de un impacto directo de una tormenta debido a las condiciones de las calles, daño al edificio y/o la falta de electricidad. Es importante sacar dinero antes de la tormenta.

¿Tiene suficiente crédito?

Guarde y proteja una tarjeta de crédito con un saldo disponible de por lo menos \$1,000.

Pagar las facturas

Si paga sus facturas por teléfono o internet, es buena idea pagarlas antes de que llegue la tormenta, incluso si todavía no están vencidas. Los huracanes e incendios podrían causar que se vayan las líneas telefónicas, lo que puede ocasionar que no pueda realizar su pago y le cobren cargos adicionales por demora. Si paga por correo, envíe los pagos lo antes posible. El recogido y envío de correo a través del Servicio Postal de los Estados Unidos se puede demorar debido a las condiciones posteriores a un desastre o tormenta. Guarde copias de todos los pagos enviados por correo dentro de un periodo de tres días de un desastre natural, si es posible.



¿Cómo puede salvaguardar sus documentos?

Guarde los documentos financieros y de los seguros en un lugar seguro y accesible como una caja fuerte o con un familiar o amigo. Incluya su póliza de seguro, el inventario de la casa, el número de teléfono para presentar las reclamaciones, su contrato hipotecario y otros contratos de préstamos y los archivos de sus pagos. Es posible que necesite acceso rápido a esa información. Si hay que evacuar, lleve los documentos.

¿Cómo se puede obtener más información?

Visite nuestra página en internet de la División de Servicios al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros de Florida Espanol.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers para obtener guías para el consumidor y otros recursos. Puede llamar al número gratis de la Línea de Ayuda al Consumidor de Seguros del Departamento al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) si necesita más ayuda.

Informe al agente y la compañía de seguros del daño a su propiedad

Una vez que se haya puesto en contacto con su agente o compañía de seguros, debe recibir los formularios de la reclamación y un número de referencia especial para su reclamo. Apunte el número de referencia y téngalo a mano. Es muy probable que un ajustador de reclamación autorizado vaya a su propiedad para evaluar el daño.

Hay diferentes tipos de ajustadores que manejan diferentes tipos de reclamaciones.

Los ajustadores determinan el monto de la reclamación, la pérdida o el daño que se puede pagar bajo un contrato de seguro. Los ajustadores a menudo participan en los acuerdos de la reclamación, la pérdida o el daño. Un ajustador tiene que tener una licencia del Departamento de Servicios Financieros para poder trabajar en Florida. Hay tres tipos de ajustadores:

- Ajustadores de la compañía, quienes trabajan como empleados de la compañía;
- Ajustadores independientes, quienes suelen trabajar como empleados de compañías independientes de ajustadores que tienen contratos con las compañías de seguro para manejar sus reclamaciones; y

- Ajustadores públicos, quienes contratan con el asegurado para ayudarlo a resolver su reclamación con la compañía de seguro.

Todos los ajustadores están obligados a evaluar las reclamaciones de acuerdo con el contrato de seguro y con el Código de Seguros de Florida. Todos los ajustadores deben cumplir con el “Código de Ética de los Ajustadores” que está disponible en la reglas del Departamento. Para revisar el Código de Ética de los Ajustadores, visite www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Documents/AdjusterCodeOfEthics_sp.pdf y para revisar el Código de Ética de los Ajustadores Públicos, visite www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Documents/PACodeOfEthicsContractChecklist_sp.pdf.

Sin importar el tipo de ajustador que utilice, asegúrese que tenga la debida licencia. Si tiene preguntas sobre el estatus de la licencia del ajustador o la manera en que manejó su reclamación, llame gratis a la Línea de Ayuda al Consumidor de Seguros al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

Asistencia por inundaciones o daño

Si su propiedad ha sido dañada por una inundación o una subida del nivel de agua, hable con su agente de seguros para saber si tiene seguro contra inundaciones. Si tiene seguro contra inundaciones y necesita presentar una reclamación, tiene que hacer lo siguiente:

- Avise al agente de seguro. Si su casa ha sido destruida o totalmente dañada, dígame al agente que necesita ayuda inmediata.
- Haga reparaciones temporales. Documente todas las reparaciones con fotos de “antes” (del daño) y “después” (del arreglo) y guarde los recibos de todos sus gastos para que le reembolsen.
- Mantenga copias del inventario de su casa, de cheques cancelados, de facturas y otros documentos. Esto ayudará a que el ajustador pueda evaluar la propiedad dañada.
- Tenga cuidado de no desechar propiedad destruida durante la limpieza inicial.
- No le dé a nadie documentos ni fotos originales.



Aviso: Si no tiene cobertura contra inundaciones, puede ponerse en contacto con la Agencia Federal del Manejo de Emergencias (FEMA, siglas en inglés) para saber cuál asistencia está disponible. Si se declara a su condado una Área de Desastre, FEMA le puede ayudar a cubrir algunos de los gastos necesarios para hacer a la casa segura y habitable.



Lo que se debe hacer después de un desastre

El seguro contra inundaciones no cubrirá:

- Su automóvil privado. Para reparar o reemplazar su vehículo dañado a consecuencia de una inundación, debe presentar una reclamación bajo la cobertura de seguro a todo riesgo, si la tiene en su póliza de automóvil.
- Monedas, metales preciosos y documentos valiosos como certificados de valores.
- Bienes y pertenencias fuera del edificio asegurado.
- Gastos de vivienda tales como alojamiento temporal.
- Pérdidas financieras causadas por la interrupción del negocio o la pérdida de uso de bienes asegurados.

FEMA puede ayudar a través de las siguientes opciones:

- Préstamos de bajo interés — La mayor parte de la asistencia, no toda, es a través de préstamos de bajo interés para ayudar a pagar gastos que los programas federales o estatales, o el seguro privado, no cubren.
- Subvenciones para desastres — Si no cumple con los requisitos para sacar un préstamo, puede solicitar una subvención para desastres. Las subvenciones para desastres están disponibles para cubrir las necesidades relacionadas con el desastre y los gastos que el seguro u otros programas de asistencia no cubren.
- Asistencia de vivienda — El Programa de Alojamiento para Desastres de FEMA proporciona fondos y servicios a individuos cuyas casas están inhabitables después de un desastre. Los individuos, las familias y los

negocios pueden ser elegibles para asistencia federal si viven, son propietarios de negocios, o trabajan en un condado que se haya declarado Área de Desastre Grave.

Para solicitar asistencia de FEMA, llame al número gratis 1-800-621-3362 (TTY: 1-800-462-7585).

También debe:

- Contactar a quienes envió pagos para confirmar que los pagos hayan sido recibidos.
- Usar las tarjetas de crédito para financiar las reparaciones de emergencia y documentar todas las transacciones.
- Su póliza probablemente requiere que haga reparaciones de emergencia para prevenir daños adicionales a su casa o pertenencias. Por ejemplo, si un árbol cayó en su casa e hizo un hueco, es posible que necesite utilizar una tabla de madera, lona y cinta adhesiva para tapar el hueco y evitar que la lluvia entre en la casa.
- Guarde todos los recibos y saque fotos del daño, antes y después de las reparaciones, para entregarlos con su reclamación.
- Tome precauciones si el daño requiere abandonar su casa.
- Al evacuar, cierre su propiedad y saque los artículos de valor. Cierre todas las ventanas y puertas. Notifique a su agente o compañía de seguros su nueva dirección temporal y el número de teléfono. Tome estas mismas precauciones si recibe un aviso de evacuación antes de una tormenta, un incendio, etc.
- Si el daño no le permite quedarse en su casa, guarde todos los recibos de su alojamiento temporal y notifique al agente, compañía o ajustador.
- Si tiene otras preguntas acerca del seguro, llame gratis a la Línea de Ayuda al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros de Florida al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).



Tenga cuidado con los negocios de reparación poco confiables

Contrate a obreros que tengan licencia y sean de buena reputación, preferiblemente de su comunidad.

Tenga cuidado con aquellas personas que le ofrezcan ayuda después de una tormenta y sólo acepten dinero en efectivo. Antes de utilizar los servicios de un contratista que sólo está interesado en hacer dinero rápido, asegúrese de obtener por anticipado el precio exacto de cuánto costará el servicio. Llame al Departamento de Negocios y Regulación Profesional al (850) 487-1395 o visite la página de internet www.MyFloridaLicense.com para averiguar si el contratista tiene licencia o para presentar una queja.

Cuidado con el fraude

Si sospecha fraude de seguros, llame gratis a la Línea Directa de Fraude de Seguros del Departamento de Servicios Financieros de Florida al 1-800-378-0445.

Asistencia al Consumidor

Si tiene preguntas o problemas financieros o de seguro, llame gratis a la Línea de Ayuda al Consumidor de Seguros del Departamento de Servicios Financieros de Florida, al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

El servicio de operadora de Florida provee asistencia de comunicación para los individuos con discapacidades visuales, auditivas o de habla y puede llamar al 711.

Ponga por escrito información importante de reclamaciones

Después de presentar una reclamación, es posible que necesite tomar acción subsecuente o verificar su progreso.

Debe completar el formulario que proveemos a continuación y guardarlo como referencia durante este proceso.

Nombre y dirección del agente de seguros: _____

Fecha efectiva de la póliza: _____

Número de la póliza del seguro: _____

Número de teléfono para presentar una reclamación: _____

Número de la reclamación: _____

Fecha de la reclamación: _____

Otra información relevante: _____

Después que un ajustador inspeccione su casa, debe utilizar el espacio a continuación para anotar información adicional:

Nombre del ajustador: _____

Dirección del negocio: _____

Número de teléfono: _____

Otro: _____

Recursos

Cruz Roja Americana
1-800-REDCROSS (1-800-733-2767)
www.redcross.org/cruz-roja

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

Agencia Federal de Manejo de Emergencias (FEMA)
Disaster Impact Helpline
1-800-621-FEMA (1-800-621-3362)
www.fema.gov/es

Departamento de Oportunidades Económicas de Florida
(850) 245-7105
www.floridajobs.org

Departamento de Servicios Financieros
1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236)
Espanol.MyFloridaCFO.com

Oficina Ejecutiva del Gobernador
División de Manejo de Emergencias de la Florida
(850) 413-9969
www.floridadisaster.org

Departamentos de Asuntos de Ancianos de la Florida
1-800-96-ELDER (1-800-963-5337)
<http://elderaffairs.state.fl.us>

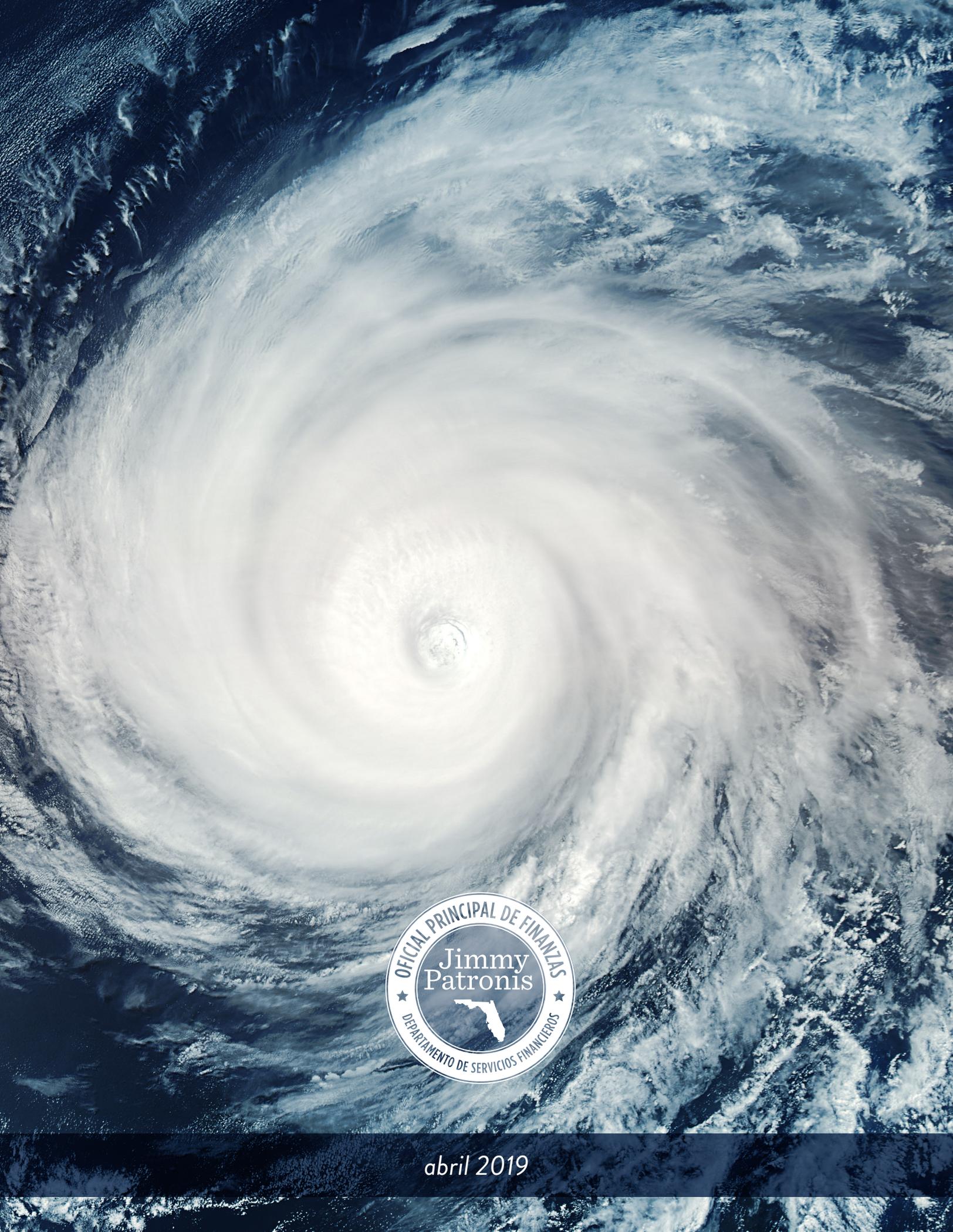
Departamento de Negocios y Regulación Profesional de Florida
(850) 487-1395
www.myfloridalicense.com

Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones
1-800-427-4661
www.fema.gov/business/nfip

Centro Nacional de Huracanes
www.nhc.noaa.gov

Servicio Meteorológico Nacional
www.weather.gov

Administración de Negocios Pequeños
1-800-827-5722
es.sba.gov



abril 2019