



# El Proceso de Reclamos por inundación



**1-877-MY-FL-CFO**

**(1-877-693-5236)**

Espanol.[www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers)

# El Proceso de Reclamos por inundación

Algunas cosas a tener en cuenta cuando está pasando por el proceso de reclamo:

- Tendrá que cumplir con los plazos durante el proceso, así que trabaje con su ajustador y su compañía de seguros para mantenerse informado durante el proceso.
- Si usted tiene una hipoteca y recibe dinero por una reclamación de inundación por su edificio/estructura, su compañía de seguros emitirá el cheque a usted y a su prestamista, por lo tanto, asegúrese que el nombre del prestamista actual este correcto en la póliza para evitar retrasos al recibir el cheque por correo. Su compañía de seguros le mandara el cheque por correo y usted tendrá que hacer que su prestamista firme el cheque antes de poder depositarlo. Póngase en contacto con su prestamista tan pronto como pueda para confirmar el proceso.
- Usted podría recibir un pago por adelantado por sus daños de inundación antes de que el ajustador evalúe la pérdida. Hable con su ajustador o compañía de seguros para determinar sus opciones.
- Si hay una Declaración Presidencial de Desastre por el evento que causo los daños de inundación en su propiedad, se recomienda que usted se registre con FEMA además de presentar su reclamo de inundación. Las pólizas de seguro NFIP no brindan gastos adicionales de vivienda o vivienda temporal; sin embargo, la asistencia por desastre de FEMA puede estar disponible. Es importante que solicite por asistencia lo antes posible.

## PASO 1

Informe la pérdida a su agente de seguros o su compañía de seguros tan pronto como sea posible. Su compañía de seguros asignará un ajustador y el ajustador lo ayudará con la presentación de la documentación y la información necesaria para justificar su pérdida.

**TIEMPO:** Su ajustador, normalmente, le contactara en 24 a 48 horas. El ajustador coordinara con usted para hacer una cita y evaluar los daños de inundación. Si usted no oye del ajustador después de una semana, llame a su compañía de seguros.

## PASO 2

El ajustador inspecciona la propiedad (evalúa los daños por inundación y echa un vistazo) y debe de preguntar si usted desea un anticipo de su compañía de seguros. En algunos casos, su compañía de seguros puede escoger contratar a un experto, como un ingeniero para evaluar sus daños. Esto puede pasar si usted y el ajustador no están de acuerdo en la extensión de los daños de inundación o en como arreglarlo o si e; ajustador no puede determinar la causa exacta del daño.

**TIEMPO:** es su responsabilidad enviar el documento de Prueba de Perdida firmado y fechado dentro de los 60 días del día de la perdida por inundación, a menos que el Programa Nacional de Seguros de Inundación, FEMA haya emitido una excepción por el evento de inundación.

## PASO 3

El ajustador le enviara un detallado estimado de habitación por habitación, revisara el estimado con usted y le proporcionara con un documento de Prueba de Perdida para firmar. Si usted está de acuerdo con el estimado del ajustador, usted firmara y fechara el documento de Prueba de Perdida reconociendo que hay un acuerdo. Firmar la Prueba de Perdida no le impedirá por pedir gastos adicionales si son necesarios, pero permitirá que su compañía de seguros emita el pago. Usted tendrá la oportunidad de trabajar con su compañía de seguros si encuentra daños de inundación adicionales o si solicita un pago adicional por su reclamo.

## PASO 4

El ajustador proporcionara su reporte y recomendación de pago a su compañía de seguros. Si su compañía de seguros está de acuerdo con la documentación, la compañía de seguros debe de pagar la cantidad requerida. Si hay algo en el estimado que su póliza no cubre, su compañía de seguros proporcionara al ajustador con su recomendación, lo que puede conducir a un pago diferente y a un nuevo documento de Prueba de Perdida. Su compañía de seguros emitirá un pago por la cantidad no disputada y le mandará una carta explicando las razones por completo de la denegación de su reclamo o cualquier porción de su reclamo.

**TIEMPO:** el marco de tiempo para el ajuste es generalmente de 45 a 60 días desde la fecha de la inspección; sin embargo, este periodo puede ser más largo dependiendo del tamaño o las circunstancias del evento de inundación.

## PASO 5

Si no está de acuerdo con la estimación del ajustador, usted deberá trabajar con él o ella para determinar la cantidad a pagar por la pérdida cubierta para llegar a un acuerdo mutuo. Le podría ser útil consultar con su contratista.

## PASO 6

Si usted no puede llegar a un acuerdo con el ajustador. Debe de ponerse en contacto con el examinador del reclamo de su compañía de seguros para discutir la oferta de conciliación o las inquietudes de la cobertura.



## PASO 7

Si usted no puede llegar a un acuerdo con el examinador del reclamo durante los primeros 60 días de la pérdida, debe enviar una Prueba de Pérdida, que es una declaración de la cantidad que usted está reclamando bajo su póliza. Usted también debe proveer documentación de la cantidad que está solicitando (la cantidad no disputada más cualquier otra cantidad adicional). Envíe la prueba jurada y la documentación directamente al examinador de reclamos.

**TIEMPO:** usted debe de someter su documento de Prueba de Pérdida durante los primeros 60 días después de la pérdida por inundación, a menos que el Programa Nacional de Seguros de inundaciones de FEMA haya emitido una exención para el evento de inundación.

## PASO 8

Si su compañía de seguros está de acuerdo con su documentación, ellos pagaran la cantidad solicitada; o pueden proveer la empresa ajustadora con su recomendación, lo que puede conducir a una cantidad a pagar adicional y posiblemente a un nuevo documento de Prueba de Pérdida. Si la compañía de seguros está en desacuerdo, emitirán un pago por la cantidad no disputada y le mandarán una carta explicando los motivos de la negación de las partes restantes del reclamo.

## PASO 9

Si usted está de acuerdo con la denegación parcial de su reclamo o no disputa la decisión, el reclamo se cerrará. Usted debe de contactar su compañía de seguros si encuentra daños adicionales causados por la inundación o si requiere pagos adicionales bajo su reclamo.



## PASO 10

Si decide disputar parte o todo lo que se denegó en la carta de rechazo, usted tiene tres opciones:

- Puede enviar una Prueba de Perdida modificada con documentación justificando su postura al examinador de reclamos.
- Usted puede someter una apelación formal con FEMA; o
- Usted puede someter una demanda en contra de su compañía de seguros
  - La demanda tiene que presentarse no más tarde de un año del día que la compañía de seguros le envió la carta denegando el reclamo en un Tribunal del Distrito de los EEUU donde se encuentra la propiedad cuando ocurrió la perdida.
  - Sin embargo, una vez que presente una demanda, es posible que ya no pueda apelar su reclamo con FEMA o presentar una Prueba de Perdida enmendada con su compañía de seguros.

Aprenda más sobre sus opciones en la página web [www.fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance](http://www.fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance).

**TIEMPO:** Usted debe de someter su apelación por escrito a FEMA dentro de los 60 días de la fecha de la carta de negación de su compañía de seguros, junto con una copia de la carta de rechazo y la documentación justificando su apelación.



Estos recursos pueden ser útiles mientras se recupera de una pérdida por inundación:

El Centro de ayuda de NFIP brinda información general sobre el seguro contra inundaciones, llame al **800-427-4661**.

**Ask the Expert** proporciona respuestas a preguntas frecuentes sobre seguro contra inundaciones.

**The Office of the Flood Insurance Advocate** proporciona asistencia para resolver problemas de Seguro contra inundaciones después de que todos los otros recursos de NFIP no hayan tenido éxito.

**Who's Knocking at Your Door?**, explica los diferentes tipos de "visitantes" oficiales que pueden venir a inspeccionar su daño por un desastre.

**NFIP Guidelines** para la limpieza después de una inundación.

**What to Do After a Flood** - Una guía para los titulares de pólizas de NFIP.

**The Disaster Survivors Checklist** le puede ayudar a navegar el proceso NFIP del reclamo de inundación.

**The Summary of Coverage** puede ayudar a los titulares de pólizas del NFIP a comprender lo que está y no está cubierto por su póliza y como los artículos son valorados a la hora de la pérdida.

**Things to Know about Substantial Damage**, describe el proceso de determina si una estructura ha sido sustancialmente dañada.

Aprenda sobre **Increased Cost of Compliance** y como le puede ayudar a mitigar las propiedades que son sustancialmente o repetitivamente dañadas por inundaciones.



**1-877-MY-FL-CFO**

**(1-877-693-5236)**

Espanol.[www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers)

**Revisado septiembre 2019**