

Cómo obtener ayuda con su reclamo de seguro de propiedad



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
FINANCIEROS DE LA FLORIDA



CÓMO OBTENER AYUDA CON SU RECLAMO DE SEGURO DE PROPIEDAD

Cuando su propiedad sufre daños debido a un evento desafortunado, su primer paso es comunicarse con su compañía de seguros y presentar un reclamo lo antes posible. Pero, ¿cuáles son sus opciones si no está satisfecho con la respuesta de su compañía de seguros o si su reclamo ha sido denegado?

Antes de gastar dinero y contratar a un ajustador público o abogado, comuníquese con la División de Servicios al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros de la Florida (DFS, por sus siglas en inglés). Abogaremos en su nombre. Nuestros servicios son gratuitos.

Visite el sitio web de la División de Servicios al Consumidor para obtener una variedad de información, incluidas las preguntas frecuentes. Es posible que encuentre una respuesta de inmediato. Para obtener más ayuda, visite nuestra página Obtener ayuda con el seguro para enviar su inquietud sobre el seguro en línea. También puede llamar a nuestra línea de ayuda gratuita para el consumidor de seguros en todo el estado para hablar con un especialista en seguros al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

Si aún no está satisfecho con la decisión de su compañía de seguros, puede ser el momento de considerar un método alternativo de resolución de disputas de reclamos, como la Mediación y la Evaluación Neutral.

La mediación le da la oportunidad de resolver disputas de reclamos con su compañía de seguros. Le permite reunirse con ellos en un entorno informal con un Mediador certificado para reclamos de propietarios de viviendas y automóviles y con Mediadores Neutrales Certificados/Evaluador Neutral para reclamos de socavón.

Si aún no está satisfecho con el resultado de su reclamo, puede considerar contratar a un ajustador público u obtener asesoría legal. Sin embargo, puede incurrir en costos.

Siga leyendo para obtener más detalles sobre estos temas.



PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO DE PROPIETARIOS DE VIVIENDA

Si necesita hacer un reclamo, debe hacerlo **de inmediato**:

- Reporte el reclamo a su compañía o agente de seguros.
- Realice reparaciones temporales de emergencia. Tome fotos antes y después de realizar reparaciones temporales y guarde los recibos.
- Haga una lista de los artículos dañados junto con información específica de la descripción del producto. Tome fotos o un video de los artículos dañados. Solo deseche los artículos dañados que presenten un riesgo para la salud. De lo contrario, es aconsejable dejar que la empresa inspeccione los artículos dañados antes de desecharlos.
- Su compañía de seguros asignará un ajustador para inspeccionar la propiedad dañada. Haga un seguimiento con la compañía si el ajustador no se ha comunicado con usted dentro de una semana.

Lo que sucede durante la **segunda semana** después de hacer su reclamo:

- Dentro de los siete días posteriores a la presentación de su reclamo, su compañía de seguros debe reconocer su reclamo. También deben enviarle un Aviso de Declaración de Derechos de Reclamaciones de Propietarios de Vivienda (HCBR, por sus siglas en inglés) dentro de los 14 días.*
- La empresa puede enviar un ajustador de campo o utilizar medios electrónicos como drones para inspeccionar los daños, tomar videos/fotos y mediciones. Su ajustador puede proporcionar física o electrónicamente instrucciones para presentar recibos de reparaciones y reembolsos de emergencia y discutir el proceso de reclamos con usted.
- Un ajustador completará un presupuesto detallado que la compañía debe proporcionarle dentro de los siete días posteriores a su generación.



Durante **las semanas 2 a 6 después de** hacer su reclamo:

- Si es necesario, se contrata a otros expertos profesionales y se les programa para determinar la causa exacta de la pérdida, el alcance del daño o el costo real de reparar o reemplazar y presentará un informe al ajustador dentro de aproximadamente 30 días.

Para el **día 60** después de hacer su reclamo:

- La determinación final se le comunica con un aviso de su derecho a solicitar la Mediación de Propiedad Residencial a través del Departamento de Servicios Financieros, en caso de que no llegue a un acuerdo.**
- Debe recibir una denegación por escrito o un pago por el monto de la reclamación no disputada dentro de los 60 días posteriores a la presentación de su reclamación.
- Si no está de acuerdo con la determinación final, debe obtener estimaciones de los contratistas de su elección para presentarlas al ajustador.

Dentro de los **30 días** posteriores al acuerdo:

- Una vez que llegue a un acuerdo con la compañía de seguros, firmará y devolverá una autorización y la compañía de seguros emitirá el pago.

* *Esto no se aplica si su póliza es emitida por una compañía de seguros de seguros excedentes (conocido como Surplus Lines, en inglés), o el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP) o si su reclamo resulta de un evento declarado Estado de Emergencia por el Gobernador de la Florida o si el incumplimiento del requisito es causado por factores fuera del control de su compañía de seguros.*

** *La mediación de propiedades residenciales no está disponible para pólizas de líneas comerciales, incluida una póliza de riesgo de constructores o una póliza de colocación forzada por parte de su acreedor hipotecario. No está disponible para pólizas contra inundaciones. Las empresas de líneas excedentes están exentas de participar en el mercado Programa de Mediación Inmobiliaria. El programa está disponible para pólizas en las que una asociación de condominios, asociación cooperativa o asociación de propietarios es el titular de la póliza.*



PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO DE AUTOMÓVIL

Si necesitas hacer un reclamo relacionado con tu auto:

- En el caso de un accidente, comuníquese con la policía para informar el accidente, independientemente de cuán leve parezca. Anote los nombres, direcciones y números de teléfono de los testigos en caso de que su compañía de seguros necesite comunicarse con ellos más tarde.
- Llame a su compañía de seguros y a su agente de inmediato para obtener más instrucciones. La compañía de seguros puede negar el pago de su reclamo si usted no reporta el accidente de manera oportuna. Lea su contrato y comprenda sus deberes como asegurado.
- En algunos casos, su compañía de seguros enviará a un ajustador para inspeccionar su automóvil antes de que obtenga las reparaciones necesarias. En otros casos, su compañía de seguros le indicará que obtenga un presupuesto para el trabajo.

Obtener autorización

Antes de comenzar las reparaciones, asegúrese de que la compañía de seguros haya inspeccionado los daños a su vehículo. Algunas empresas requieren un taller de reparación en particular, algunos dan una lista de proveedores de servicios preferidos entre los que puede elegir, y otros le permitirán seleccionar cualquier tienda de su elección. Es importante que lea su póliza y, si es necesario, confirme los detalles con la compañía. La empresa no está obligada a inspeccionar físicamente los daños. A veces solo requieren fotografías.

Liquidación de reclamaciones

Una compañía de seguros solo es responsable de pagar el valor real en efectivo (ACV) de su vehículo en el momento de la pérdida. El término “valor real en efectivo” significa el costo de reemplazo menos la depreciación. Por esta razón, algunos vehículos más nuevos pueden tener saldos de préstamos pendientes que exceden el ACV del vehículo.

La compañía de seguros debe reparar su automóvil con piezas al menos iguales en calidad y ajuste como las piezas originales. En algunos casos, se pueden utilizar piezas de repuesto. Una pieza de repuesto es un reemplazo de cualquiera de las piezas no mecánicas de chapa metálica o plástico que generalmente constituyen el exterior de un vehículo motorizado, pero pueden incluir paneles interiores y exteriores. Son piezas que no son fabricadas por el fabricante del automóvil original.

Para obtener más información sobre vehículos inundados o totalizados, consulte nuestro folleto titulado *Cómo presentar un reclamo de automóvil*: myfloridacfo.com/division/consumers/understanding-insurance/guides

NOTAS



SU PREOCUPACIÓN POR EL SEGURO Y CÓMO ABOGAMOS EN SU NOMBRE

La División puede ayudarlo con las pólizas compradas en el estado de Florida. Si su póliza se compró en otro estado, debe comunicarse con la oficina de seguros donde se compró su póliza:

<https://content.naic.org/state-insurance-departments>

Para ayudar a garantizar que recibamos toda la información necesaria para investigar su envío, esté preparado para proporcionarnos lo siguiente:

- El nombre exacto de la compañía de seguros :
myfloridacfo.com/division/consumers/storm/resources
- El nombre completo de cualquier agente o ajustador que pueda estar involucrado
- Su número de póliza
- Su número de reclamación y la fecha de su pérdida, si corresponde.
- Una copia de la página de declaraciones.
- Una descripción detallada de su problema
- Copias de la documentación acreditativa

Una vez que haya reunido los materiales y la documentación requeridos, estará listo para presentar su inquietud en línea o por teléfono.

En línea: myfloridacfo.com/division/consumers/needourhelp

Teléfono: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

Después de que nos hayamos puesto en contacto con su compañía de seguros en su nombre, pero aún no esté satisfecho con su respuesta, la mediación puede ser una opción que pueda explorar.

La mediación no es vinculante, lo que significa que ninguna de las partes está obligada a aceptar el resultado. Si se llega a un acuerdo, tiene tres días hábiles para rescindir el acuerdo si no ha cobrado el cheque e informa a la compañía de su decisión.

Actualmente están disponibles los siguientes tipos de mediación:

- La mediación de propiedad residencial le permite resolver disputas con respecto a todas las reclamaciones de propiedad residencial que resulten de daños a su casa, vivienda, casa móvil o condominio.
- La mediación de automóviles le permite resolver disputas de reclamos de seguros causados por la propiedad, operación y uso o mantenimiento de un vehículo motorizado.
- Evaluación Neutral de Socavones - Al recibir un reclamo por una pérdida de socavón en un edificio cubierto, la ley de Florida requiere que las compañías de seguros inspeccionen las instalaciones para determinar si ha habido daños estructurales que puedan ser el resultado de la actividad del socavón.
 - ◇ Si el asegurador descubre daños estructurales que son consistentes con una pérdida por socavón, o si el asegurador no puede identificar una causa válida de dicho daño, el asegurador debe contratar a un ingeniero o geólogo profesional para realizar pruebas para determinar la causa de la pérdida dentro de una probabilidad profesional razonable. El ingeniero profesional o el geólogo proporcionará un informe de sus hallazgos a la aseguradora.
 - ◇ Después de recibir el informe o la denegación de un reclamo por una pérdida por un socavón, el asegurador debe notificar al titular de la póliza de su derecho a participar en el programa de evaluación neutral.
 - ◇ Si su compañía de seguros rechazó un reclamo por pérdida o daño en función de los resultados de las pruebas, o si no puede ponerse de acuerdo sobre el método de reparación y remediación, tiene la opción de solicitar una evaluación neutral.

(Continuación de la mediación)

- La mediación residencial comercial le permite resolver disputas con respecto a todas las reclamaciones de propiedad residencial que resulten de pólizas en las que una asociación de condominios, una asociación cooperativa o una asociación de propietarios sean el titular de la póliza.
- Comunidades de Retiro de Cuidado Comunitario (CCRC, por sus siglas en inglés) - DFS ayuda a los residentes que enfrentan dificultades para resolver disputas con los proveedores de CCRC a través de un programa especial de mediación. En la mayoría de las circunstancias, el programa está disponible sin costo para el residente porque la tarifa es pagada por el CCRC. Este programa reúne a un residente y al representante del proveedor en una sesión informal con un mediador capacitado. Este tercero neutral, no afiliado a la CCRC, se esforzará por lograr una resolución aceptable para ambas partes. Sin embargo, el mediador no dictará el resultado final.

¿Listo para probar la mediación?

Si decide probar uno de los cinco programas de mediación administrados por nuestra división, puede presentar una solicitud para mediar en su disputa de reclamo en línea. Para ayudar a garantizar que recibamos toda la información necesaria para investigar su envío, esté preparado para proporcionarnos lo siguiente:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Su dirección postal, si es diferente de la dirección de la propiedad asegurada | <input type="checkbox"/> Nombre e información de contacto de cualquier representante legal que pueda estar involucrado |
| <input type="checkbox"/> El nombre exacto de la compañía de seguros | <input type="checkbox"/> Documentación acreditativa de cualquier representante legal que pueda estar involucrado |
| <input type="checkbox"/> Su número de póliza | ◇ Carta de Representación del Abogado |
| <input type="checkbox"/> Su número de reclamación | ◇ Contrato de Ajustador Público |
| <input type="checkbox"/> Una descripción detallada de su problema | ◇ Poder notarial (POA, por sus siglas en inglés) |
| <input type="checkbox"/> Nombre e información de contacto de cualquier Asignación de Beneficio (AOB, por sus siglas en inglés) que pueda estar involucrada | ◇ Documentos de Fideicomiso |
| <input type="checkbox"/> Documentación de respaldo de cualquier AOB que pueda estar involucrada | |
| ◇ Contrato AOB | |

Aviso de Registros Públicos: Según la Sección 119.011(12) de los Estatutos de la Florida, los Registros Públicos son todos los documentos, papeles, cartas, mapas, libros, cintas, cintas de audio y video, fotografías, películas, grabaciones de sonido, software de procesamiento de datos u otro material, independientemente de su forma física, características o medios de transmisión, realizados o recibidos de conformidad con la ley u ordenanza o en relación con la transacción de asuntos oficiales por parte del Departamento, que se utilizan para perpetuar, comunicar o formalizar el conocimiento.

myfloridacfo.com/publicrecords

Una vez que haya reunido los materiales y documentos requeridos, estará listo para enviar su solicitud de mediación en línea:

myfloridacfo.com/division/consumers/RequestMediation

Si ha probado todos estos métodos para resolver su reclamo pero aún no está satisfecho con los resultados, puede optar por contratar a un abogado o contratar a un ajustador público, sin embargo, tenga en cuenta los costos en los que incurriría.

Más información

- División de Servicios al Consumidor:
myfloridacfo.com/division/consumers/home
- La compañía de seguros y la información de contacto se pueden encontrar en la página de Información y Recursos para Desastres:
myfloridacfo.com/division/consumers/storm/resources
- Entendiendo la Cobertura de Seguro: :
myfloridacfo.com/division/consumers/understanding-insurance/
- Guías y Publicaciones para el Consumidor:
myfloridacfo.com/division/consumers/understanding-insurance/guides



JULIO 2024

