

# 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 de emergencia para proteger su propiedad de daños mayores, como colocar una lona en el techo o madera contrachapada sobre una ventana rota para evitar más fugas en su propiedad. Tome fotos antes y después de las reparaciones y guarde los recibos.
- Haga una lista de los artículos dañados junto con información específica de la descripción del producto.
- Tome fotos o videos de los artículos dañados. Deseche solo los artículos dañados que presenten un riesgo para la salud.
- Su compañía de seguros asignará un ajustador para inspeccionar los daños. Haga un seguimiento con su compañía de seguros si el ajustador no se ha comunicado con usted dentro de una semana.

Lo que sucede durante la **semana 2** después de hacer su reclamo:

- Dentro de los 7 días posteriores a la presentación de la reclamación, su compañía de seguros debe reconocer su reclamación y enviarle un Aviso de Declaración de Derechos de Reclamaciones de Propietario.\*
- Su compañía de seguros puede enviar un ajustador de campo o usar medios electrónicos como drones para inspeccionar el daño y tomar videos/fotos y mediciones. El ajustador puede proporcionar física o electrónicamente instrucciones sobre cómo presentar recibos de reparaciones y reembolsos de emergencia y discutir el proceso de reclamos con usted.

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

- Si es necesario, se contrata a otros expertos profesionales, como ingenieros, para determinar la causa exacta de la pérdida, el alcance del daño o el costo de reparar o reemplazar la propiedad dañada. Estos expertos pueden inspeccionar personalmente los daños y pueden tardar hasta 30 días en presentar sus informes a la aseguradora.
- El ajustador completará un presupuesto de reparación detallado que la compañía de seguros debe proporcionarle dentro de los 7 días posteriores a su generación.

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

- Debe recibir una denegación o pago por escrito por la parte no disputada de la reclamación dentro de los 60 días posteriores a la presentación de su reclamación. 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, que se ofrece sin costo alguno para usted.\*\*

Más allá del **día 60**:

- Si no está de acuerdo con la determinación final, debe obtener estimaciones de los contratistas de su elección y presentarlas a la aseguradora para su reconsideración. Si la disputa persiste, es posible que desee explorar opciones alternativas de resolución de disputas. Por ejemplo, tendría la opción de participar en el programa gratuito de Mediación del Departamento; O es posible que desee invocar su derecho a iniciar el proceso de tasación si se ofrece en su póliza.
- Si una compañía ha ajustado su reclamo y lo ha cerrado, todavía tiene 1 año para solicitar a la compañía que lo reabra si descubre daños adicionales. Si el reclamo aún está abierto y en proceso y descubre daños adicionales, tiene 18 meses a partir de la fecha de la pérdida para notificar a la compañía.

\* *Esto no se aplica si su póliza es emitida por una aseguradora de líneas excedentes, o el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP) o si el incumplimiento del requisito es causado por factores fuera del control de su compañía de seguros.*

\*\* *Esto no se aplica si su póliza es emitida por una aseguradora de líneas excedentes, o a través del NFIP, o una póliza suscrita por el NFIP, pero emitida por una compañía de seguros estándar. Las pólizas contra inundaciones que no están suscritas por el NFIP pueden ser elegibles para la mediación.*



## **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.





## 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 (Compañías de seguros de propiedad y números de contacto): [myfloridacfo.com/division/consumers/storm/resources](http://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](http://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](http://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](http://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](http://myfloridacfo.com/division/consumers/home)
- Compañías de seguros de propiedad y números de contacto:  
[myfloridacfo.com/division/consumers/storm/resources](http://myfloridacfo.com/division/consumers/storm/resources)
- Entendiendo la Cobertura de Seguro: :  
[myfloridacfo.com/division/consumers/understanding-insurance/](http://myfloridacfo.com/division/consumers/understanding-insurance/)
- Guías y Publicaciones para el Consumidor:  
[myfloridacfo.com/division/consumers/understanding-insurance/guides](http://myfloridacfo.com/division/consumers/understanding-insurance/guides)



**JUNIO 2025**

