



# El Proceso de Reclamos de Seguro contra Inundaciones




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

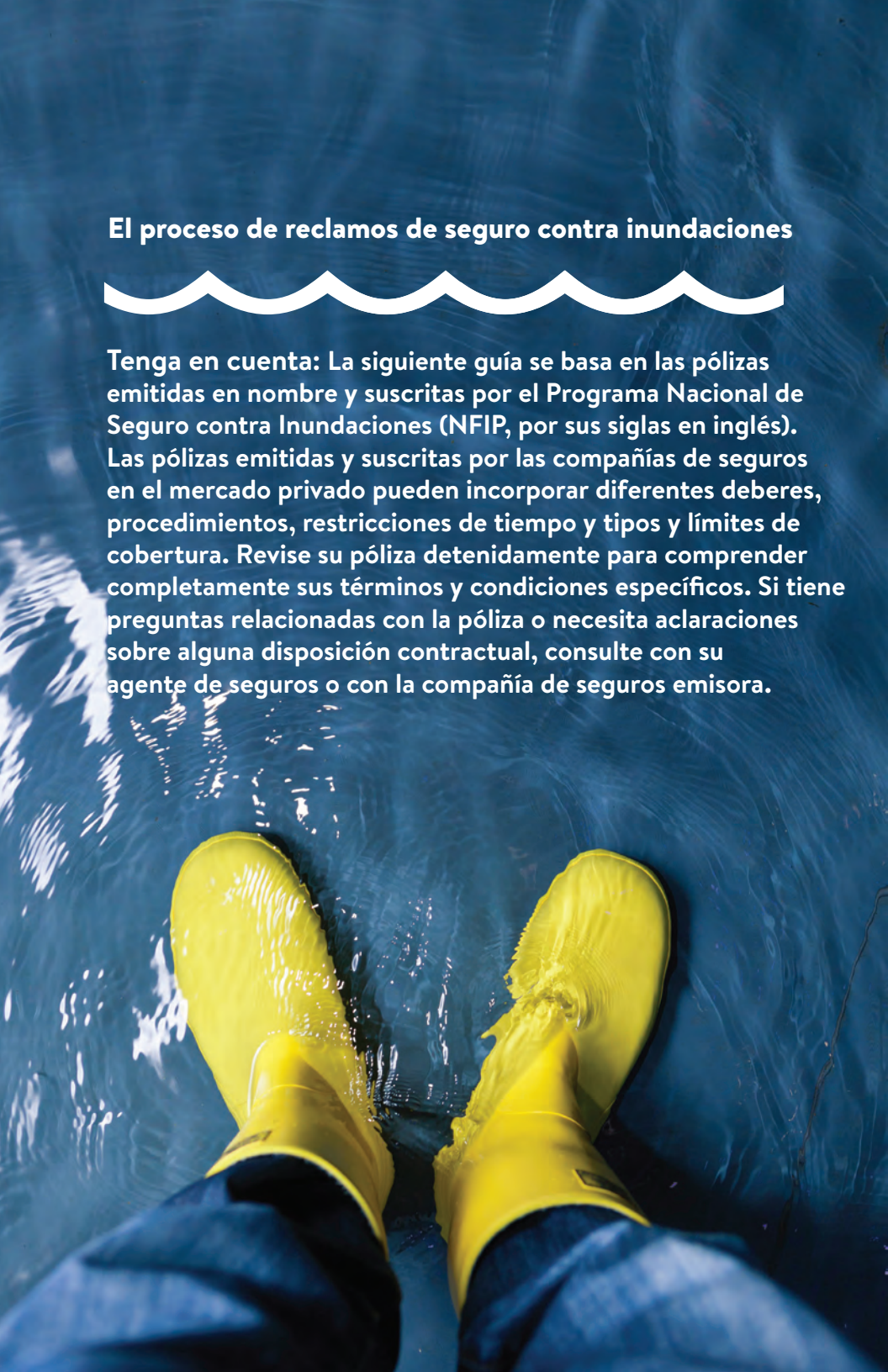
**(1-877-693-5236)**

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

## El proceso de reclamos de seguro contra inundaciones



Tenga en cuenta: La siguiente guía se basa en las pólizas emitidas en nombre y suscritas por el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP, por sus siglas en inglés). Las pólizas emitidas y suscritas por las compañías de seguros en el mercado privado pueden incorporar diferentes deberes, procedimientos, restricciones de tiempo y tipos y límites de cobertura. Revise su póliza detenidamente para comprender completamente sus términos y condiciones específicos. Si tiene preguntas relacionadas con la póliza o necesita aclaraciones sobre alguna disposición contractual, consulte con su agente de seguros o con la compañía de seguros emisora.



# PASO 1

## PÓNGASE EN CONTACTO CON SU AGENTE O COMPAÑÍA DE SEGUROS PARA INFORMAR EL RECLAMO

Su póliza requiere que notifique por escrito su pérdida de inmediato. Por lo general, su ajustador de reclamos se comunicará con usted dentro de las 24 a 48 horas posteriores a que informe su reclamo. Sin embargo, dependiendo de las condiciones locales y de la gravedad de las inundaciones, puede llevar más tiempo. Al reportar el reclamo, pregunte sobre la disponibilidad de un pago por adelantado para ayudarlo a comenzar a recuperarse. Los pagos anticipados se deducen del pago final de la reclamación.

**Denunciar el reclamo:** Encuentre el número de teléfono gratuito de su [compañía de seguros](#). Si necesita ayuda para encontrar su compañía de seguros, llame al Centro de Llamadas del NFIP al 1-800-427-4661. Los representantes del Centro de Llamadas pueden decirle quién es su proveedor de seguros y cómo comunicarse con ellos.

Esté preparado para proporcionar la siguiente información al reportar su reclamo:

- El nombre de su compañía de seguros;
- Su número de póliza; y
- Un número de teléfono y/o una dirección de correo electrónico donde se le pueda localizar.
- El nombre de la(s) compañía(s) hipotecaria(s), si corresponde.

## PASO 2 PREPÁRESE PARA SU INSPECCIÓN

Antes de ingresar al edificio dañado, asegúrese de que sea seguro hacerlo. Tome fotografías y videos de la propiedad dañada, incluidos los artículos que planea desechar. Las fotos y videos deben documentar el daño estructural; niveles de agua estancada (tanto en el interior como en el exterior); y daños a electrodomésticos, muebles y otros artículos. **Recuerde hacer esto antes de mover, quitar o desechar cualquier cosa.** Su ajustador necesitará evidencia de los daños a su hogar y posesiones para completar con precisión su presupuesto de reparación.

- Para artículos como lavadoras y secadoras, calentadores de agua, electrodomésticos de cocina, televisores y computadoras, asegúrese de tomar una fotografía de la marca, el modelo y el número de serie.
- Para sus artículos de construcción, guarde algunas muestras (muestras) y también fotografíe artículos como alfombras dañadas por el agua (u otros pisos), papel tapiz y cortinas antes de desecharlos para que pueda mostrárselos a su ajustador durante la inspección.
- Después de fotografiar contenido y artículos que representen un riesgo para la salud, como alimentos perecederos, ropa, cojines, almohadas, etc., deséchelos inmediatamente.
- Póngase en contacto con los servicios de reparación si los sistemas eléctricos, de agua o de climatización del edificio están dañados. Es importante consultar a su ajustador o compañía de seguros antes de firmar cualquier acuerdo/contrato con un contratista de limpieza o remediación.
- Póngase en contacto con el departamento de construcción de su comunidad y el administrador de la llanura aluvial para obtener información sobre:
  - Si su propiedad sufrió daños sustanciales;
  - Consejos sobre cómo proteger o reparar mejor su hogar; y
  - Obtención de un permiso de construcción. Esto es muy importante para que la reconstrucción o reparación cumpla con las ordenanzas locales.

**NOTA:** [La prevención de pérdidas por inundación](#) es una acción de protección que usted toma para minimizar los daños por inundación y las pérdidas a sus edificios y propiedad personal antes de que ocurra una inundación. Hable con su ajustador de reclamos si tomó medidas para evitar pérdidas. Las pólizas del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones pueden proporcionar algún reembolso por los gastos razonables incurridos para proteger su propiedad asegurada, y algún reembolso por los gastos incurridos para alejar su propiedad asegurada de una inundación o del peligro inminente de una inundación.





## PASO 3 TRABAJE CON SU AJUSTADOR

Cuando llegue su ajustador de reclamos, debe mostrarle su identificación oficial (licencia de conducir e identificación de la empresa o número de control de inundaciones [tarjeta FCN]). También deben proporcionarle su información de contacto, como su nombre, correo electrónico, número de teléfono, el nombre de su empresa de ajuste y su número de teléfono. Cuando se reúna con usted, su ajustador debe cubrir lo siguiente:

- Una explicación del Proceso de Reclamaciones por Inundación del NFIP.
- Una inspección de su propiedad, durante la cual el ajustador documentará el alcance de la pérdida tomando medidas y fotos.
- Una explicación de qué es un pago por adelantado y cómo o si es elegible para recibirlo.
- Información sobre cómo debe presentar su pérdida a su compañía de seguros y una discusión sobre la cobertura de su póliza.

Otras cosas que debe saber, hacer y/o discutir con su ajustador:

- Solo la compañía de seguros, no el ajustador, tiene la autoridad para determinar si su reclamo está cubierto.
- Asegúrese de proporcionar su dirección postal y número de teléfono actuales si está desplazado.
- Pregúntele a su ajustador sobre [el aumento del costo de cumplimiento](#).
- El ajustador *nunca* debe pedirle dinero ni cobrar el monto de su deducible.

Al final de su inspección, su ajustador debe proporcionarle información sobre lo que debe hacer y lo que sucederá a continuación.







## **PASO 4** DOCUMENTE SU PÉRDIDA Y RECIBA EL PAGO

Su ajustador documentará sus daños por inundación para el reclamo. Estas son algunas de las cosas que puedes hacer para apoyar el proceso de reclamaciones, para que se desarrolle sin problemas:

- Hable con su agente sobre su póliza de seguro y lea el [manual de reclamaciones](#).
- Proporcione las fotos y videos de su pérdida por inundación a su ajustador. Puede ser útil organizarlos por habitación.
- El ajustador trabajará con usted para presentar una estimación de su pérdida por inundación. Asegúrese de preguntar a su compañía de seguros sobre los plazos importantes que debe cumplir. Esto le ayudará a garantizar que reciba un pago de reclamo que refleje su pérdida por inundación, dentro de los límites de su póliza.



## LIMPIEZA Y MOHO: SUS RESPONSABILIDADES

Tenga en cuenta que es su responsabilidad hacer todo lo posible para prevenir el crecimiento y la propagación del moho. Aprenda sobre la limpieza y [la eliminación de moho](#).

*Las pólizas de seguro contra inundaciones del NFIP no cubrirán los daños causados por el moho si el titular de la póliza no toma medidas para prevenir el crecimiento y la propagación del moho.*

En algunos casos, simplemente no es posible que un asegurado acceda a la propiedad y limpie y evite la formación de moho. En estos casos, los daños causados por el moho pueden estar cubiertos cuando:

- Un funcionario legalmente autorizado ha prohibido la entrada a la zona (posiblemente como resultado de árboles caídos, líneas eléctricas caídas, lavado o destrucción de carreteras, o cualquier otra razón sancionada oficialmente que restrinja la entrada); y/o
- Las aguas de inundación permanecen alrededor de la casa o en el área, lo que impide la capacidad del titular de la póliza para inspeccionar y mantener la propiedad asegurada.



## REGÍSTRESE PARA RECIBIR ASISTENCIA POR DESASTRE

Además de presentar un reclamo por inundación, cuando haya una [Declaración Presidencial de Desastre](#), se le recomienda que se inscriba para recibir asistencia federal por desastre llamando al número gratuito 800-621-3362 (800-462-7585 TTY) o solicitándolo en línea en [DisasterAssistance.gov](#). La asistencia por desastre puede estar disponible para cosas como gastos de manutención adicionales que no están cubiertos por su póliza.

### REPARACIONES Y COMPRAS

- Obtenga un permiso de construcción antes de realizar reparaciones estructurales. Esto es muy importante para garantizar que las reparaciones cumplan con las ordenanzas locales.
- Guarde los recibos y fotos de la propiedad reemplazada o reparada en caso de que la vivienda se inunde nuevamente y resulte en otro reclamo.

## SU PROPIEDAD PUEDE SER VISITADA POR VARIOS FUNCIONARIOS

Infórmese sobre los visitantes que pueden llegar a su propiedad después de una inundación, en [¿Cómo identificar a sus defensores después de una inundación?](#)

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Más de un ajustador de reclamos de seguros puede visitar su propiedad. Los ajustadores están capacitados para distinguir la causa de daños específicos a su vivienda si tuvo múltiples causas de pérdida (por ejemplo, inundaciones y viento o inundaciones e incendios).
- Si su ajustador tiene preguntas sobre daños complicados, puede solicitar la ayuda de un ingeniero u otros expertos. Estos expertos pueden ayudar a determinar la causa y el alcance del daño.
- Es posible que sus ajustadores deban consultar entre sí durante el ajuste de sus reclamos. Si determinan que tuvo múltiples causas para su daño, tendrá que pasar por más de un proceso de reclamo porque está tratando con dos o más pólizas que cubren diferentes peligros.

## RECURSOS ÚTILES ADICIONALES

- El [manual de reclamos](#) puede ayudarle a medida que avanza en el proceso de presentación y liquidación de su reclamo de seguro contra inundaciones.
- Esta [lista de verificación para sobrevivientes de desastres](#) puede ayudarle a medida que avanza en el proceso de reclamos por inundación del NFIP.
- El [resumen de cobertura](#) puede ayudar a los titulares de pólizas del NFIP a entender qué está y qué no está cubierto por su póliza, y cómo se valoran los artículos en el momento de la pérdida.
- Infórmese sobre [el aumento del costo de cumplimiento](#) y cómo puede ayudar a mitigar las propiedades que sufren daños sustanciales o repetitivos por las inundaciones.
- [Aprenda a reconstruir de manera más segura y fuerte](#) después de una inundación.
- Lea sobre las [organizaciones voluntarias](#) activas en desastres.
- Infórmese sobre cómo reportar [el fraude por desastre a FEMA](#) y a [Fraud Free Florida](#).
- [Para obtener más información sobre el seguro contra inundaciones](#), visite la [División de Servicios al Consumidor](#).

**TENGA EN CUENTA:** Los enlaces cambian. Si un enlace no funciona, vaya a estos sitios web principales y busque la información que está buscando.

- [www.FEMA.gov](http://www.FEMA.gov)
- [www.FLOODSMART.gov](http://www.FLOODSMART.gov)







**1-877-MY-FL-CFO**  
**(1-877-693-5236)**  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers)

noviembre 2023