

## CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR

- Comuníquese con la División de Servicios al Consumidor si tiene preguntas o necesita ayuda en línea en [www.myfloridacfo.com/Division/Consumers/NeedOurHelp](http://www.myfloridacfo.com/Division/Consumers/NeedOurHelp)
- Póngase en contacto con su compañía de seguros antes de firmar cualquier contrato de reparación para confirmar las disposiciones de la política de reparación o contratistas preferidos opcionales.
- Complete y documente cualquier reparación de emergencia que sea necesaria para evitar daños mayores. Guarde todos los recibos y tome fotografías del daño antes y después de cualquier reparación.
- Lea detenidamente los contratos que requieren gastos de su bolsillo o una tarifa que se basa en un porcentaje de los ingresos del seguro que recibirá por la reparación o el reemplazo de su propiedad.
- Confirme que los contratistas tienen la licencia adecuada para hacer negocios en Florida y verifique si tienen alguna queja presentada contra ellos ante el Departamento de Regulación Comercial y Profesional en [www.MyFloridaLicense.com/DBPR](http://www.MyFloridaLicense.com/DBPR). A los contratistas también se les debe pedir referencias de clientes anteriores.
- Exigir a todos los contratistas que presenten prueba de responsabilidad y seguro de compensación laboral antes de firmar el contrato.
- Asegure su propiedad, apague el suministro de gas, agua y electricidad y comuníquese con la compañía de seguros para proporcionarles un número de teléfono donde se le pueda localizar si el daño requiere que abandone su hogar.



**1-877-MY-FL-CFO**  
**(1-877-693-5236)**  
[myfloridacfo.com/division/consumers](http://myfloridacfo.com/division/consumers)

julio 2024



Qué Esperar Después de Presentar una

## RECLAMACIÓN DE SEGURO DE VIVIENDA



# Qué Esperar Después de Presentar una RECLAMACIÓN DE SEGURO DE VIVIENDA

(Todos los periodos de tiempo son estimados)



## INMEDIATAMENTE

Informe la reclamación a su compañía o agente de seguros.

Haga reparaciones temporales de emergencia. Tome fotos antes y después de realizar reparaciones temporales y conserve los recibos.

Haga una lista de artículos dañados que incluya una descripción detallada del producto.

Tome fotos o un video de artículos dañados. Deseche únicamente los artículos dañados que presenten un riesgo para la salud.

Su compañía de seguros le asignará un ajustador para inspeccionar la propiedad dañada. Dele seguimiento a su compañía de seguros si el ajustador no se comunica con usted en un plazo de una semana.

## SEMANA 2

Dentro de los siete días posteriores a la presentación de su reclamo, su compañía de seguros debe acusar recibo de su reclamo y enviarle un Aviso de Declaración de Derechos de Reclamación de Vivienda (ADDRV).\*

Su compañía de seguros puede enviar un ajustador de campo o usar medios electrónicos como drones u otras máquinas para inspeccionar el daño, tomar videos/ fotos y mediciones. Su ajustador puede, físicamente o electrónicamente, proporcionar instrucciones sobre la presentación de recibos para reparaciones de emergencia y reembolsos y hablará del proceso de la reclamación con usted.

El ajustador completará un estimado detallado que la compañía de seguros debe proporcionarle dentro de los siete días posteriores a su generación.

## SEMANAS 2 - 6

Si es necesario, se contratará a otros expertos profesionales para determinar la causa exacta de la pérdida, el alcance del daño o el costo real de reparar o reemplazar y deberán presentar un informe al ajustador dentro de un plazo aproximado de 30 días.

## POR EL DIA 60

La determinación final es comunicada con un aviso de su derecho a solicitar 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 la cantidad de la reclamación que no está en disputa dentro de los 60 días posteriores a la presentación de su reclamo.

Si no está de acuerdo con la determinación final, debe obtener estimados de contratistas de su elección para enviarlos al ajustador.

## DENTRO DE 30 DIAS DEL ACUERDO

Una vez que llegue a un acuerdo con la compañía de seguros, usted firmará y devolverá un formulario de liberación de responsabilidad y la compañía de seguros emitirá el pago.

\*Esto no se aplica si su póliza es emitida por una compañía 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 aplica si su póliza es emitida por una compañía de líneas excedentes, el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (PNSI), incluyendo las pólizas de inundación suscritas por el PNSI, pero emitidas por compañías de seguros estándar. Las pólizas de inundación que no están respaldadas por el PNSI pueden ser elegibles.