

## 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 celebrar cualquier contrato de reparación para confirmar las disposiciones de la póliza de reparación administrada o los proveedores 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)**  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers)

junio 2025



## Qué Esperar Después de Presentar un **RECLAMACIÓN DE SEGURO DE VIVIENDA**



# Qué Esperar Después de Presentar un Reclamo de Propietario de Vivienda *(Todos los plazos son estimaciones).*

## INMEDIATAMENTE

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.

## SEMANA 2

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 o utilizar medios electrónicos como drones para realizar inspecciones adicionales de los daños. 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.

## SEMANA 2-6

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 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

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 un 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.