

4

Se emite la comprobación final y se realizan las reparaciones

Es importante recordar que, especialmente en reclamos grandes, los pagos se pueden aprobar y realizar por separado. A veces, la compañía puede emitir un cheque por la parte no disputada de un reclamo, que se requiere dentro de los 60 días posteriores a la presentación del reclamo, mientras que la otra parte aún se está investigando o negociando. Debe comenzar las reparaciones lo antes posible una vez que se haya emitido un cheque. Si tiene una hipoteca, el cheque se le puede hacer a usted y a la compañía hipotecaria.

Factores que podrían afectar el paso 4:

- Parte del pago de la reclamación debe pagarse a un ajustador público o abogado.
- El total de daños cubiertos está por debajo de un deducible grande.
- Los contratistas se retrasan o no están disponibles para comenzar a trabajar en su casa durante un desastre.
- Sublímites específicos sobre ciertos tipos de daños (por ejemplo, límites de moho).
- Se encuentran más daños al hacer reparaciones.

Preguntas comunes que pueden tener antes, durante o después de un reclamo:

- ¿Cuánto tiempo tengo para completar las reparaciones?
- ¿Puedo hacer algunas reparaciones yo mismo?
- ¿La compañía cancelará mi cobertura?
- ¿Subirán mis tarifas?

Para obtener respuestas a esas preguntas y consejos sobre cómo comprender sus derechos en el proceso de reclamos, visite myfloridacfo.com/division/consumers.

Sus derechos durante el proceso de reclamación:

- 7 días para que la compañía de seguros acuse recibo de la reclamación.
- 14 días para recibir una Declaración de Derechos de Reclamaciones de Propietarios.
- 30 días para que la compañía de seguros investigue los daños desde el momento en que se proporcionan las declaraciones de prueba de pérdida.
- 7 días para recibir una copia de cualquier estimación detallada del monto de la pérdida desde el momento en que se genera la estimación.
- Si lo solicita, reciba un registro de cada ajustador, contratado por la compañía de seguros, que haya hablado con usted.
- 60 días para que la aseguradora pague la parte no disputada de la reclamación.
- Recibir una explicación por escrito de la compañía de seguros por el pago, denegación o denegación parcial de su reclamo.

Revise nuestros recursos sobre huracanes en línea.



myfloridacfo.com/division/consumers

enero 2024



RECLAMACIONES DE SEGURO POSTERIORES AL DESASTRE

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA FLORIDA
DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR



Es posible que su casa haya sido dañada por un desastre mayor, como un huracán o una inundación. Compró un seguro para este tipo de momento, pero puede sentirse abrumado, devastado y ansioso por volver a la normalidad. Esta guía proporcionará los pasos para notificar a su compañía de seguros de su pérdida y hacer un reclamo por los beneficios pagaderos en virtud de la póliza.

1

Registre sus daños, evite daños mayores y notifique a la aseguradora de su pérdida

Evalúe el estado de su hogar y su propiedad personal e identifique los daños. Tome fotografías, videos o simplemente notas escritas. Determine las reparaciones de emergencia que deben realizarse para evitar más daños a la vivienda. Por ejemplo, cubrir las aberturas del techo o quitar las ramas de los árboles que podrían caer sobre la casa. Cuando sea necesario, contrate a un profesional y guarde todos los recibos. Llame directamente a su agente de seguros o aseguradora para notificarles. La información de contacto debe estar ubicada en su póliza de seguro. Tome notas detalladas de los pasos que toma en el proceso, las personas con las que habla, los gastos que paga y la información que se le proporciona.

Factores que podrían afectar el paso 1:

- Su casa es inaccesible debido a la caída de objetos, cierres de carreteras o evacuación.
- No puede encontrar su póliza de seguro.
- No está seguro de si tiene suficientes daños para presentar un reclamo.
- Tiene tanto daño que no puede vivir en la casa.

2

La compañía acusa recibo e investiga la reclamación

La compañía le enviará un acuse de recibo de la reclamación y una copia de sus derechos. Le asignarán un ajustador de campo que acudirá a su casa para inspeccionar los daños y un ajustador de escritorio que trabajará en la oficina y tomará las determinaciones de las reclamaciones. Ambos ajustadores trabajan para o en nombre de la compañía y son pagados por la compañía. Permita que el ajustador tenga acceso a su casa y proporcione la mayor cantidad de información posible. Debe cooperar con la investigación de la reclamación y proporcionar la información solicitada, o su reclamación puede ser denegada.

La compañía puede emitir un pago inicial para permitirle comenzar a hacer las reparaciones necesarias en su hogar o Gastos de Manutención Adicionales (ALE, por sus siglas en inglés) para cubrir los costos de los arreglos de vivienda mientras su hogar es inhabitable.

Factores que podrían afectar el paso 2:

- Retraso en el procesamiento de reclamos debido a un desastre mayor.
- Ser representado por un ajustador público o un abogado.
- Cobertura de múltiples pólizas.
- Había daños previos no reparados en la casa.

3

Negociación de la reclamación

Una vez completada la investigación de la reclamación, la compañía le proporcionará una carta de oferta. También tiene derecho a solicitar el presupuesto detallado del ajustador. Recuerde que su póliza tiene diferentes partes y sublímites de cobertura. Algunas partes de su reclamo pueden ser denegadas, mientras que otras partes están total o parcialmente cubiertas. Si disputa alguno de los hallazgos de la compañía, puede continuar comunicándose directamente con ellos para negociar o puede optar por contratar a un ajustador público o a un abogado. Recuerde que usted será responsable de pagar cualquiera de los dos. Alternativamente, puede elegir métodos alternativos de disputa disponibles, como la mediación, para negociar con la compañía.

Factores que podrían afectar al paso 3:

- Cuando está representado por otra persona, como un ajustador público o un abogado.
- Cuando el contrato estipule métodos específicos de resolución de disputas a seguir.