

## RECURSOS ADICIONALES

La propiedad de la vivienda es una responsabilidad multifacética que puede ser abrumadora e involucrar términos y temas desconocidos. Navegue por la página web de Guías del Consumidor para obtener recursos con información detallada relacionada con tipos específicos de seguros.

Algunos de estos recursos incluyen:

- Kit de herramientas de seguro para propietarios de vivienda
- Guía de mitigación de pérdidas por huracanes descuentos en primas
- Folleto del Programa de Mediación de Propiedades Residenciales
- Guía de seguros de título
- Qué esperar después de presentar un folleto de reclamo de propietarios de vivienda
- Qué esperar después de presentar un reclamo de propietarios de vivienda relacionado con un huracán
- Kit de herramientas de preparación financiera para emergencias

[MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/understandingCoverage/Guides](https://MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/understandingCoverage/Guides)



## CONTÁCTENOS

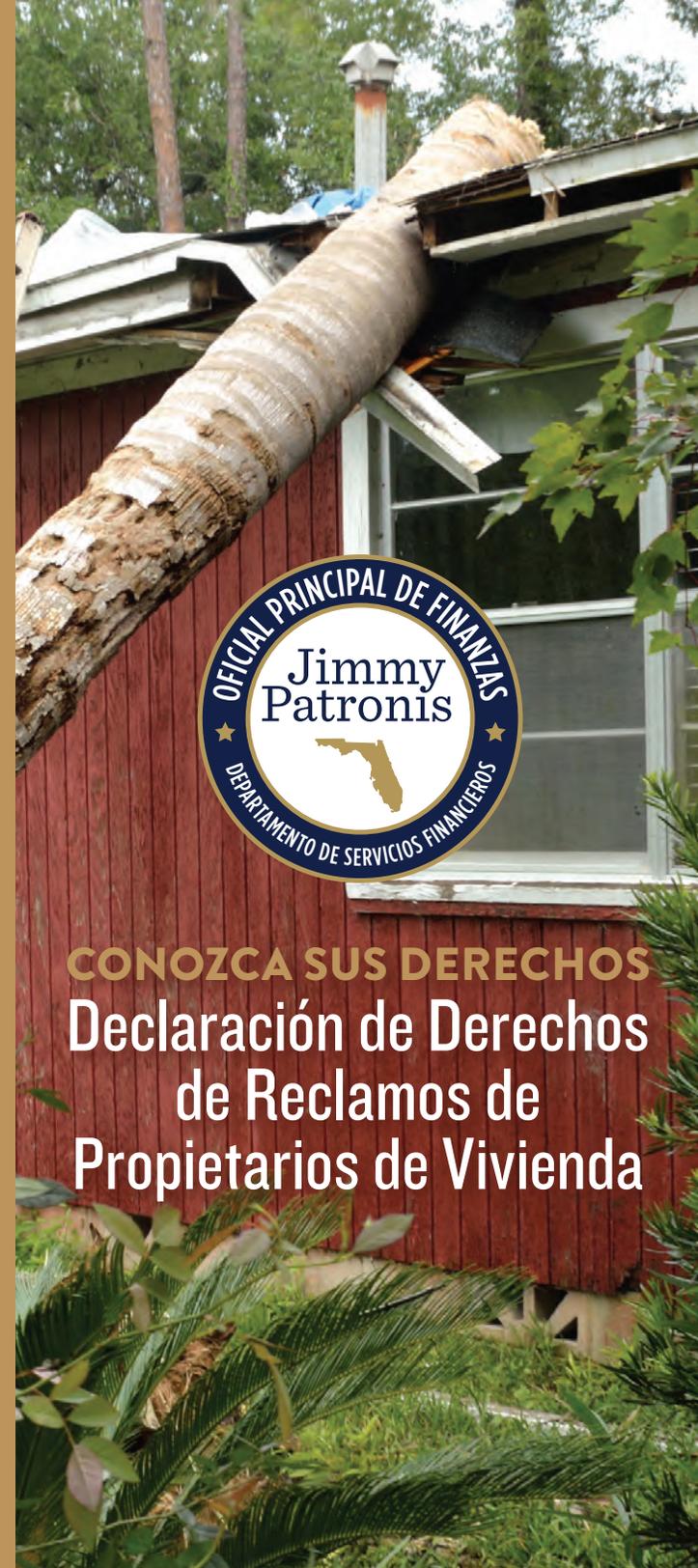
Para obtener ayuda con cualquier reclamo de seguro o preguntas relacionadas con el manejo de su reclamo, comuníquese con el Departamento de Servicios Financieros de la Florida, División de Servicios al Consumidor:

**Línea gratuita de ayuda al consumidor de seguros**  
**1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236)**  
[Espanol.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers](https://Espanol.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers)



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

enero 2023



**CONOZCA SUS DERECHOS**  
**Declaración de Derechos**  
**de Reclamos de**  
**Propietarios de Vivienda**

La Sección 627.7142, Estatutos de la Florida, establece la Declaración de Derechos de Reclamos de Propietarios de Vivienda. Una aseguradora que emite una póliza de seguro de propiedad residencial de líneas personales en este estado debe proporcionar una Declaración de Derechos de Reclamos de Propietario de Vivienda a un titular de póliza dentro de los 14 días posteriores a recibir una comunicación inicial con respecto a un reclamo, incluidos los reclamos resultantes de un evento que es objeto de una declaración de estado de emergencia por parte del Gobernador.

## SUS DERECHOS\*

En resumen, la Declaración de Derechos de Reclamos de Propietarios dicta que:

1. Su compañía de seguros debe enviarle un acuse de recibo de su reclamo de seguro dentro de los siete días posteriores a la presentación.
2. Si envía una solicitud por escrito a la compañía de seguros, dentro de los 30 días posteriores a la presentación de una declaración de prueba de pérdida completa, su compañía de seguros debe informarle que su reclamo está cubierto en su totalidad, parcialmente cubierto, denegado o una declaración por escrito que indique que su reclamo está siendo investigado.
3. La compañía de seguros debe proporcionarle cualquier estimación detallada del monto de la pérdida dentro de los siete días posteriores a la generación por el ajustador de la compañía de seguros.
4. Dentro de los 60 días, debe recibir la liquidación completa de su reclamo, el pago de la parte no disputada de su reclamo o una denegación de su reclamo. Tenga en cuenta que si hay un “interés dual” (como una casa con una hipoteca), su compañía hipotecaria puede aparecer como copago en el cheque de liquidación.
5. A partir del 1 de enero de 2022, puede ser elegible para recibir el pago de intereses, según lo dispuesto en el artículo [627.70131, Estatutos de la Florida](#), de la compañía de seguros, que comienza a acumularse a partir de la fecha en que se presenta el reclamo si la compañía de seguros no paga la liquidación completa del reclamo inicial, reabierto o suplementario o la parte no disputada del reclamo o no niega el reclamo dentro de los 60 días posteriores a la presentación del reclamo. Los intereses, en su caso, deberán abonarse cuando se abone la reclamación o la parte no impugnada de la reclamación.
6. Usted puede ser elegible para participar en la mediación para resolver su reclamo en disputa, facilitado por el Departamento de Servicios Financieros de la Florida, División de Servicios al Consumidor. La compañía de seguros paga el costo de la Mediación de Propiedad Residencial.
7. Puede ser elegible para participar en una Evaluación Neutral gratuita para resolver su reclamo en disputa si su reclamo es por daños causados por un sumidero y está cubierto por su póliza.

\*Las Declaraciones de Derechos de Reclamos de Propietarios de Vivienda no representan todos sus derechos bajo la ley de Florida con respecto a su póliza de seguro. También hay excepciones a los plazos establecidos cuando las condiciones están fuera del control de su compañía de seguros.

La Declaración de Derechos de Reclamos de Propietarios de Vivienda no crea una causa civil de acción por parte de un asegurado individual, o una clase de asegurados, contra una compañía de seguros y no prohíbe que una compañía de seguros ejerza su derecho a reparar la propiedad dañada de conformidad con los términos de una póliza aplicable.

## CUANDO TIENE UN RECLAMO

La Declaración de Derechos de Reclamos de Propietarios de Vivienda incluye los siguientes consejos para ayudarlo a navegar con éxito a través del proceso de reclamo y aumentar las posibilidades de un resultado satisfactorio.

1. Póngase en contacto con su compañía de seguros antes de celebrar un contrato de reparaciones para asegurarse de cumplir con las disposiciones de reparación incluidas en la póliza.
2. Realice y documente las reparaciones de emergencia que sean necesarias para evitar daños mayores. Mantener la propiedad dañada, si es factible; conservar todos los recibos; y tomar fotografías de los daños antes y después de cualquier reparación.
3. Lea cuidadosamente cualquier contrato que requiera que pague gastos de su bolsillo o una tarifa que se base en un porcentaje de los ingresos del seguro que recibirá para reparar o reemplazar su propiedad.
4. Confirme que el contratista que elija tiene licencia para hacer negocios en Florida. Puede verificar la licencia de un contratista y verificar si hay alguna queja en su contra llamando al Departamento de Regulación Comercial y Profesional de Florida. También debe pedirle al contratista referencias de trabajos anteriores.
5. Exija a todos los contratistas que proporcionen prueba de seguro antes de comenzar las reparaciones.
6. Si el alcance del daño requiere que abandone su hogar, asegure su propiedad, apague su gas, agua y electricidad, y comuníquese con su compañía de seguros para proporcionar un número de teléfono donde pueda ser contactado.

