



# FEMA

## Comenzando su recuperación

septiembre del 2018

### Comenzando su recuperación: El proceso de reclamación de seguro contra inundación de FEMA

Limpiando y recuperándose después de una inundación dura mucho tiempo y puede ser agobiante. La siguiente información describe lo que debe saber a medida de que va avanzando por el proceso de reclamaciones del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones de FEMA (National Flood Insurance Program, NFIP por sus siglas en inglés). Hay información adicional útil e infografías disponibles en línea, en [fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contrainundaciones](http://fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contrainundaciones).

#### Comenzando el proceso de reclamaciones

Cuando puede entrar a su casa sin correr peligro, reporte su pérdida de inmediato a su agente o compañía de seguros, y pregúntele si puede obtener un pago por adelantado para ayudarlo a comenzar a recuperarse. Este también es un buen momento para aclarar los límites de su cobertura de seguro contra inundación y lo que cubre su póliza. Es posible que tenga una póliza que solo cubra su estructura o que tenga una póliza que cubra sus artículos personales; algunas personas tienen ambas.

Si no está seguro de cómo comunicarse con su agente o compañía de seguros, llame al **800-427-4661**. Asegúrese de tener a mano la siguiente información cuando hable con su agente o compañía de seguros:

- La página de declaraciones de su póliza (documento oficial que detalla su cobertura de seguro contra inundaciones), si está disponible
- Información de contacto para localizarlo: número de teléfono o número alterno de contacto; dirección de correo electrónico
- La ubicación de la propiedad asegurada
- El nombre de la(s) empresa(s) hipotecaria(s)

Un ajustador/a de seguros se comunicará con usted unos días después de comenzar su reclamación. Si no tiene noticias de un ajustador/a de seguros, puede comunicarse nuevamente con su agente o compañía de seguros.

**NOTA:** Además de presentar una reclamación por inundación, los asegurados contra inundaciones deben registrarse para recibir asistencia en caso de desastres llamando al número gratuito **800-621-3362 (800-462-7585 TTY)** o aplicando en línea en [DisasterAssistance.gov](http://DisasterAssistance.gov). La asistencia federal adicional en caso de desastres puede estar disponible para usted para cubrir los artículos que no estén cubiertos por su póliza.

#### Prepárese para la inspección y haga las reparaciones

Antes de entrar, asegúrese de que puede volver a entrar al edificio sin correr peligro. Tome muchas fotografías y videos de todos los daños, incluyendo los bienes personales, los daños al edificio y los niveles de agua estancada, tanto por dentro como por fuera, **antes de descartar algo**. Su ajustador/a de seguros necesitará evidencia del daño a su hogar y posesiones para preparar 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, modelo y número de serie.
- Para sus artículos de construcción (por ejemplo, pisos), conserve muestras como alfombras, papel tapiz y cortinas para la inspección de su ajustador/a de seguros.
- Tire inmediatamente los artículos con contenido inundado que representen un riesgo para la salud, como alimentos perecederos, ropa, cojines, almohadas, etc. **después** de fotografiarlos.
- Póngase en contacto con los servicios de reparación si los sistemas eléctricos, de agua o HVAC del edificio están dañados. Es importante consultar a su ajustador/a de seguros o compañía de seguros antes de firmar cualquier acuerdo o contrato con un contratista de limpieza, remediación o mantenimiento.

El departamento de construcción de su comunidad puede brindarle información útil sobre lo que significa si se considera que su edificio está sustancialmente dañado; puede brindarle consejos sobre cómo proteger mejor o reparar su hogar al reconstruirlo y puede explicarle cómo obtener permisos de construcción.

## Trabaje con su ajustador/a de seguros

Cuando llegue su ajustador/a de seguros, él/ella deberá mostrarle su identificación oficial (licencia de conducir e identificación de la compañía o número de control de inundación [tarjeta de FCN]). También debe proporcionarle información de contacto, como su nombre, correo electrónico, número de teléfono y el nombre de la empresa ajustadora. Al reunirse con usted, su ajustador/a de seguros debe:

- Explicar el proceso de reclamaciones de inundaciones del NFIP.
- Inspeccionar su propiedad; durante dicha inspección, él/ella analizará su pérdida tomando medidas y fotografías.
- Explicar qué es un pago anticipado y cómo puede recibirlo.
- Analizar la cobertura de su póliza y proporcionar información sobre cómo debe presentar su pérdida a su compañía de seguros.
- Solicitar una dirección postal y un número de teléfono actuales si es desplazado.
- Analizar si es elegible para el *Aumento del costo de cumplimiento* ([fema.gov/media-library/assets/documents/12164](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/12164)).

**NOTA:** El ajustador/a de seguros nunca debe pedirle dinero ni cobrarle su deducible o cobrarle una tarifa por sus servicios.

## Documente su pérdida y reciba el pago

Su ajustador/a de seguros lo ayudará a documentar los daños por la inundación para su reclamación. A continuación, aparecen algunos ejemplos de lo que puede hacer para ayudar a que el proceso de reclamación se realice sin problemas:

- Hable con su agente acerca de su póliza de seguros, lo que cubre y lea el *Manual de Reclamaciones del NFIP* ([fema.gov/media-library/assets/documents/6659](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/6659)).
- Proporcione las fotos y los videos de su pérdida por la inundación a su ajustador/a de seguros. Puede ser útil organizarlos por habitación.
- Conserve los documentos que muestran cómo repararon o reemplazaron artículos dañados por la inundación, tales como recibos, estados de cuenta bancarios y facturas del contratista. Proporcionele estos documentos a su ajustador/a.

Su ajustador/a de seguros trabajará con usted para presentar una estimación precisa de su pérdida por la inundación. Asegúrese de preguntarle a su compañía de seguros sobre los plazos importantes que debe cumplir y conserve copias de todos los documentos relacionados con su reclamación por la inundación, incluyendo todo lo que envíe a su compañía de seguros. Esto ayudará a garantizar que recibirá un pago de reclamación que refleje su pérdida por la inundación, dentro de los límites de su póliza.

## ¿Quién debe contactar si tiene alguna pregunta?

Nombre del ajustador/a: \_\_\_\_\_

Teléfono del ajustador/a: \_\_\_\_\_

Correo electrónico del ajustador/a: \_\_\_\_\_

Llame o envíe un correo electrónico a su ajustador/a de seguros

Compañía de seguros: \_\_\_\_\_

Teléfono de la compañía de seguros: \_\_\_\_\_

Correo electrónico de la compañía de seguros: \_\_\_\_\_

## ¿No está satisfecho con el pago de su reclamación?

Su compañía de seguros contra inundaciones se compromete a garantizar que recibirá la cantidad total a la que tiene derecho conforme su póliza de seguro contra inundaciones. Si recibe una carta de su compañía de seguros contra inundaciones que niega toda o parte de su reclamación, o si desea solicitar un pago adicional, tiene varias opciones para asegurarse de que recibirá el monto total adeudado en virtud de su póliza. Para obtener información adicional, visite [fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance](https://www.fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance).

## Espere que otros funcionarios visitarán su hogar

Mientras se recupera, hay varias organizaciones y agencias diferentes que pueden enviar representantes a su hogar. Conozca más acerca de estos representantes en *¿Quién está tocando su puerta?* ([fema.gov/media-library/assets/documents/150843](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/150843)).

## ¿Necesita más ayuda?

Para obtener más información acerca del proceso de reclamación, visite [fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contrainundaciones](https://www.fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contrainundaciones) o comuníquese con el Centro de Llamadas del NFIP al 800-427-4661.