



Programa Nacional de Seguros  
Contra Inundaciones

# Guía de Reclamaciones para Seguros Contra Inundaciones



FEMA

# Gracias por protegerse a través del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones

La compra de un seguro contra inundaciones es una decisión sabia para los propietarios de casa o negocios. Al igual que el seguro para propietarios de vivienda, esta es una protección que usted espera no tener que utilizar nunca. Pero si ocurre una inundación, estará protegido de acuerdo con los términos de su póliza.

La guía de reclamaciones fue creada por la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA), que supervisa el Programa Nacional de Seguro contra Inundación, para ayudarlo en el proceso de presentación de una reclamación y en la apelación a la decisión de esa reclamación, si fuera necesario.

Si bien se han hecho todos los esfuerzos para asegurar que la información contenida en esta guía sea correcta, usted deberá verificar su póliza y a la Página de Declaraciones para obtener información específica sobre la cobertura, las limitaciones, las restricciones y los deducibles.

## Tabla de Contenidos

<b>Qué Hacer Antes de una Inundación</b>	<b>2</b>
Verifique su Póliza	2
Prepare Listas y Documentación	2
Guarde los Papeles Importantes	3
Hable con su Agente de Seguros	3
Planee un Contacto de Emergencia	3
<b>Qué Hacer Después de una Inundación</b>	<b>4</b>
Pasos que se Deben Tomar Inmediatamente	4
Manejando su Reclamación	5
Presentando su Reclamación	6
<b>Preguntas sobre su Reclamación de Seguro</b>	<b>8</b>
Cuatro Pasos para Apelar su Reclamación	8

- Cuando recoja sus papeles de seguro para guardarlos, también recoja otros papeles importantes tales como escrituras o certificados de acciones que pueda estar en su casa.
- Dado que el seguro por inundación se renueva anualmente, asegúrese de actualizar su documentación y papeles al momento de la renovación. También llame a su agente anualmente para asegurarse de que los procedimientos de reportes de pérdida no hayan cambiado.
- Retire cualquier objeto de valor de su sótano. El seguro contra inundaciones sólo cubre los objetos que normalmente se encuentran en un sótano, como por ejemplo un calentador o una lavadora y secadora. Los objetos personales no están cubiertos.
- Prepare el equipo de emergencia, con una linterna, un radio a baterías, baterías de repuesto, velas, fósforos a prueba de agua, etc. Incluso, si usted nunca ha experimentado una inundación, será bueno tener este equipo en caso de un corte energética eléctrica.

**No espere hasta que suban las aguas en su área y la inundación amenace. Tome ahora las medidas que facilitarán muchísimo su vida cuando ocurra una inundación.**

**VERIFIQUE SU PÓLIZA**

Asegúrese de que toda la información sea correcta, incluyendo la información sobre su compañía hipotecaria. Si usted hizo un refinanciamiento con una compañía distinta de la que aparece en su póliza, llame inmediatamente a su agente de seguros o al representante de la compañía.

**Prepare Listas y Documentación**

Si adquirió una cobertura para el contenido en su hogar, asegúrese de hacer una lista detallada de los contenidos de su casa o negocio y/o de sus bienes personales.

- Fecha y lugar de compra
- Número de Modelo
- Número de serie (para electrodomésticos grandes)
- Descripciones
- Precio original de compra (con recibos, si fuera posible)
- Fotos o videos del interior de su casa y de sus bienes personales

**RESGUARDE LOS PAPELES IMPORTANTES**

Los originales de los papeles del seguro deberán ser guardados en un lugar seguro, preferiblemente en la caja de seguridad de un banco. Asegúrese de que sus papeles incluyan la información de contacto de su agente o compañía, recibos importantes, su póliza de seguros contra inundaciones, la documentación sobre sus bienes personales y los contenidos de su casa. Guarde copias en su casa o negocio en el lugar más seguro y fácilmente accesible que no esté sujeto a las inundaciones.

**HABLE CON SU AGENTE DE SEGUROS**

Llame a su agente de seguros o al representante de la compañía y discuta los requisitos particulares para reportar una reclamación por inundación. Esto puede variar de una compañía a otra, por lo tanto, saber cómo proceder puede ahorrar tiempo y esfuerzo más tarde.

Recuerde: después de una inundación, podría ser difícil ponerse en contacto con su agente o compañía de seguros. Los servicios de electricidad y teléfono podrían estar interrumpidos, o las líneas podrían estar congestionadas por otros usuarios. Le será beneficioso saber qué hacer con anticipación a una inundación.

**PLANEE UN CONTACTO DE EMERGENCIA**

Después de una inundación, es posible que no pueda quedarse en su casa o que no sea posible contactarlo en su domicilio o a su número de teléfono. Comparta un contacto de emergencia -dirección y número telefónico- con su agente de seguros y su familia para fácil comunicación.

- Si la inundación es inminente, la regla número uno es mantenerse en sitio alto y seguro.
- Si las aguas suben en su casa antes de que Usted pueda irse en forma segura, diríjase hacia el nivel más alto posible, incluso al techo. Lívese ropa extra, una radio, una linterna y de ser posible, alimentos y agua.
- Si tiene tiempo, desconecte la electricidad en el interruptor de corriente y cierre la válvula principal de gas; lleve los objetos de valor (pieles, joyas, papeles importantes) a un nivel más alto; llene las bañeras, piletas, y botellas plásticas de refrescos con agua. (Limpie las bañeras y piletas con desinfectante, luego enjuague y llénelas). Lleve hacia adentro los bienes exteriores (muebles de jardín, parrillas, etc) o átelos en forma segura.
- Manténgase alejado de las líneas de electricidad caídas y de cualquier otro cable de electricidad. La electrocución siempre es una de las principales causas de muerte en las inundaciones.

- Después de una inundación, incluso si su casa parece segura como para regresar, sea cauteloso.
- Si escucha un silbido o huele gas, aléjese inmediatamente y llame a la compañía de gas. No utilice el teléfono de línea o el celular dentro de la casa ya que puede iniciarse una explosión.
- Mantenga la electricidad desconectada hasta que un electricista haya inspeccionado su sistema.
- Si están dañadas las líneas de cloacas y agua, no use los baños o piletas. Llame a un plomero. Hasta que le aseguren que el suministro de agua es seguro, hierva el agua durante 5 minutos antes de beberla o preparar alimentos.
- Deseche los alimentos dañados por el agua, incluyendo la comida enlatada.

**Una inundación es una experiencia devastadora. Pero la toma de las precauciones debidas hará que usted rápidamente pueda tomar control de su casa y vida.**

## PASOS QUE SE DEBEN TOMAR INMEDIATAMENTE

### PASO 1

**Póngase en Contacto con su Agente o con el Representante de la Compañía para Reportar la Pérdida:** Tenga listo el nombre de su compañía de seguros, el número de su póliza y el número de teléfono y/o dirección de correo electrónico donde usted puede ser contactado. Todas las compañías de seguros requieren que usted provea inmediatamente una notificación de la pérdida por escrito. Cuando se ponga en contacto con su agente o representante de la compañía en forma directa, ellos lo asesorarán sobre la manera en que usted debe presentar su notificación de reclamación. En caso contrario, usted debe enviar una notificación por escrito a su compañía de seguros junto con el número de su póliza.

### PASO 2

**Separe Sus Bienes:** La póliza también requiere que usted separe los bienes dañados de los que no fueron dañados. No bote nada antes de que lo vea un ajustador, excepto que la legislación local así lo requiera. En ese caso, tome fotos del bien antes de botarlo y guarde muestras para que el ajustador pueda verlas. (Por ejemplo, corte un trozo de una alfombra de pared a pared). Haga todo lo posible por proteger los bienes que no fueron dañados.

### PASO 3

**Haga una Lista de los Contenidos Dañados:** Si adquirió una cobertura de contenidos, haga una lista de los bienes dañados. Si prepara listas amplias antes de la inundación, esto será relativamente sencillo. Liste la cantidad de cada uno de los objetos, incluya una descripción, la marca, el lugar donde fue comprado, su costo, modelo, número de serie (si corresponde) y su estimado del monto de pérdida. Adjunte facturas, recibos, fotos y cualquier otro documento.

### PASO 4

**Liste las áreas con daños estructurales:** A medida que revisa su propiedad, haga una lista de las áreas con daños estructurales que quiere indicarle al ajustador.

## MANEJANDO SU RECLAMACIÓN

### TRABAJANDO CON SU AJUSTADOR

Generalmente, su ajustador se pondrá en contacto con Usted dentro de las 24-48 horas posteriores a la recepción de su notificación de pérdida. Sin embargo, dependiendo de las condiciones locales y de la severidad de la inundación, esto podría tomar más tiempo.

Una vez que el ajustador se ha comunicado con usted, se fijará una fecha para que el ajustador vea su propiedad. Usted puede solicitarle un pago adelantado o parcial. Si tiene una hipoteca, su compañía hipotecaria deberá firmar el cheque adelantado de Construcción de la Propiedad.

### DETERMINANDO EL “ALCANCE” LA PÉRDIDA

Durante la primera visita a su propiedad, el ajustador tomará medidas y fotografías e indicará cuáles son los daños directos de la inundación. Esto se denomina determinar el “alcance” de la pérdida.

Tenga la seguridad de que el ajustador será un profesional de reclamaciones experimentado y que puede darse cuenta de muchos daños que usted podría pasar por alto. Sin embargo, usted podrá informar todos los daños que ha visto o examinado.

Después de que finalice la determinación del “alcance”, el ajustador le dará un número de teléfono local y le dirá si serán necesarias visitas adicionales. (Esto podría ocurrir si el daño es grande).

### PREPARANDO UNA ESTIMADO DETALLADO

Luego, el ajustador utiliza los datos obtenidos durante la(s) visita(s), junto con la documentación que usted proporcionó, para completar un estimado detallado de los daños. Usted recibirá una copia. Utilicela como guía cuando pida cotizaciones a contratistas profesionales licenciados para realizar trabajos de reparaciones.

- Todo pago anticipado será considerado parte de su reclamación total por Construcción de la Propiedad y/o Daños a los Bienes Personales. Su póliza no provee cobertura por gastos de vivienda temporera. Sólo están cubiertos los gastos por el daño físico directo causado por la inundación.
- Su póliza requiere que usted coopere con el ajustador antes, durante y después de la determinación del “alcance”. Usted también debe saber que un ajustador no puede aprobar (ni desaprobar) su reclamación, ni tampoco decirle si la compañía de seguros lo aprobará o cuándo lo hará. Recuperarse de una inundación es muy estresante para propietarios de casas o negocios, pero al cooperar con el ajustador, su reclamación podrá ser procesada con rápida y eficazmente.

## CONSEJO

- **Lleve un pequeño anotador o libreta y úselo para escribir a todos sus contactos. De ese modo, tendrá todos sus registros en un sólo lugar.**
- **En caso de que exista otra inundación mas, necesitará copias de los recibos y de la documentación de todas las reparaciones y reemplazos para esta pérdida anterior.**

## PRESENTANDO SU RECLAMACIÓN

### LA PRESENTACIÓN DE SU RECLAMACIÓN REQUIERE UNA PRUEBA DE PÉRDIDA

Su reclamación oficial por daños se denomina Prueba de Pérdida. Este documento debe ser completado en su totalidad y firmado para luego entregarlo a la compañía de seguros dentro de los 60 días posteriores al acontecimiento de la pérdida.

La Prueba de Pérdida incluye un estimado detallado de lo que hay que reemplazar o reparar en la propiedad dañada. En la mayoría de los casos, el ajustador, como cortesía, le proporcionará una sugerencia de Prueba de Pérdida. Sin embargo, Usted es responsable de asegurar de que esté completa, que sea precisa y que se presente oportunamente.

Asegúrese de guardar una copia de la Prueba de Pérdida, así como de todos los documentos de apoyo, para sus registros.

### PRÓRROGA POR MÁS DE 60 DÍAS

En algunas inundaciones severas, FEMA puede autorizar prórrogas para las Pruebas de Pérdida para todas las personas del área. Su compañía de seguros será notificada, al igual que los medios de comunicación locales.

### PAGO DE RECLAMACIONES

Su reclamación se pagará después de que:

- Usted y el asegurador acuerden el monto de los daños
- El asegurador reciba su Prueba de Pérdida completada y precisa.

Encontrará más información sobre el pago de reclamaciones en su póliza.

### PAGO POR BIENES MUEBLES E INMUEBLES

Todo cheque por bienes inmuebles debe incluir el nombre de la compañía hipotecaria o el nombre de la persona a cuyo nombre se realizó la hipoteca. El cheque por Bienes Muebles (o Personales) por lo general se emite únicamente a su nombre.

## PRESENTANDO SU RECLAMACIÓN COMPLEMENTARIA

Si usted descubre daños adicionales a sus Bienes Muebles o Inmuebles después de haber presentado su reclamación, podrá presentar una Reclamación Complementaria. Esto significa, esencialmente, que usted deberá repetir la documentación y el proceso de presentación de su reclamación original, incluyendo la Prueba de Pérdida, pero sólo para el daño nuevo que descubrió.

Las Reclamaciones Complementarias deben comenzar por notificar de inmediato al ajustador, al agente y/o al representante de la compañía. Una vez que haya completado la documentación, entréguela al ajustador quien podría hacer otra visita a la propiedad para verificar la pérdida.

### La Reclamación Completa

Una vez que reciba el pago final por su bien inmueble o mueble, el proceso de reclamación estará completo.

#### Por favor recuerde:

Todo acuerdo por reclamación que usted haga en caso de que ocurra una inundación será determinado por el monto de la cobertura que usted tenga y los deducibles que haya elegido. Si considera que su cobertura no es lo suficientemente alta, o que sus deducibles son demasiado altos, su agente o representante de la compañía puede asesorarlo respecto del aumento de la cobertura y/o la reducción de los deducibles.

## NOTA

- **La Reclamación Complementaria, al igual que su reclamación original, deberá ser presentada dentro de los 60 días posteriores a la pérdida. Si descubre daños adicionales después de haber transcurrido el límite de 60 días, comuníquese con su ajustador inmediatamente. Las reclamaciones presentadas después del período de 60 días se consideran caso por caso.**

## Preguntas sobre su Reclamación de Seguros

- **En cada paso, usted debe llevar registros claros de sus intentos por resolver los asuntos. Escriba los nombres y cargos de las personas con las cuales habla; fechas de contacto, información de contacto y detalles de la conversación. Si tiene que apelar la reclamación, estos registros serán sumamente importantes.**
- **Se han hecho todos los esfuerzos para asegurar que la información proporcionada aquí sea precisa. Sin embargo, su Póliza Estándar de Seguro de Inundación (SFIP), su solicitud, los endosos y la Página de Declaraciones constituyen la Póliza oficial o el contrato de seguro. Toda diferencia entre la información y la redacción contenida en esta guía será resuelta en favor de su póliza de seguro contra inundaciones. Si tiene preguntas, por favor remítase a la póliza o llame a su agente o representante de la compañía.**

**El NFIP proporciona un proceso de apelación de las decisiones sobre su reclamación de seguro por inundación. Este proceso le ayudará a resolver las cuestiones de la reclamación, pero no puede darle una cobertura adicional ni permitirle el reclamo de límites mayores a los establecidos en su póliza NFIP.**

Al presentar y completar su reclamación de seguros, Usted podría tener preguntas o necesitar mayores explicaciones de las decisiones que se han tomado, especialmente respecto de la cobertura, el monto en dólares de los daños o su Prueba de Pérdida.

### CUATRO PASOS PARA APELAR SU RECLAMACIÓN

#### PASO 1

Hable con su ajustador, quien tiene un mayor conocimiento de su reclamo que cualquier otra persona. Si no entiende ciertas decisiones respecto, por ejemplo, de la solicitud de cobertura, el tiempo de presentación de la Prueba de Pérdida o los daños estimados, primero póngase en contacto con su ajustador.

#### PASO 2

Si no está satisfecho con las respuestas del ajustador, o no está de acuerdo con las decisiones, obtenga la información de contacto del supervisor del ajustador.

#### PASO 3

Si el supervisor del ajustador no puede resolver los asuntos que Usted plantea, contacte al representante de reclamaciones de la compañía de seguros. Solicítele al agente de seguros o a la compañía de seguros que le brinde asistencia.

*Por favor remítase a su póliza de inundación para mayor información sobre las apelaciones. Ver "Section 7 from General Conditions, Paragraph R".*

#### PASO 4

Si aún tiene preguntas o preocupaciones después de haber seguido los pasos uno a tres, póngase en contacto con la Agencia Federal de Manejo de Emergencias (FEMA).

Escriba a:

Federal Emergency Management Agency  
Mitigation Division – Room 433  
Risk Insurance Branch  
ATTN: Director of Claims  
500 C Street, S. W. Washington, D.C. 20472

Esta carta deberá ser escrita por el Asegurado Nombrado (tal como aparece en la póliza NFIP) o por un representante legal, si fuese necesario. El representante deberá identificar claramente su relación con el Asegurado. (Por ejemplo, un hijo o hija podría manejar una reclamación para un padre mayor).

Es posible que se le pida al representante legal que provea una autorización del Asegurado Nombrado o algún otro documento que verifique la relación.

### QUÈ SE DEBE INCLUIR EN LA CARTA

Los seis puntos siguientes deberán figurar en la carta que envíe a FEMA para tratar sus asuntos. (Si por alguna razón su póliza no está disponible, su agente de seguros puede brindarle detalles de los primeros tres puntos.)

1. El Número de la Póliza, tal como figura en la Página de Declaraciones de su póliza NFIP.
2. El nombre del dueño de la póliza tal como se muestra con el nombre del Asegurado Nombrado en la Página de Declaraciones.
3. La dirección de la propiedad, tal como figura en la Página de Declaraciones. (No es la dirección postal, en caso de que sea distinta de la dirección de la propiedad).
4. Cómo puede ser contactado usted, si se encuentra fuera de su casa.
5. Los detalles de su reclamación. (Por favor, sea lo más completo posible)
6. Las fechas de contacto y los detalles de contacto de las personas con las cuales ha hablado Usted en los pasos uno a tres.

### QUÈ SE DEBE INCLUIR CON LA CARTA

Adjunte documentación de todo lo que respalde su apelación. Esto puede incluir:

- Una lista detallada de la propiedad dañada y el valor de los objetos individuales;
- Fotografías como apoyo visual y/o;
- Un estimado detallado, realizada por el contratista, sobre los daños que se deben reparar, junto con fotografías respaldatorias. (La comparación detallada de las estimaciones del contratista y las del ajustador ayudará a resolver diferencias).

- **Por favor no envíe los originales de documentos tales como los estimados de los contratistas. Envíe fotocopias y guarde los originales en un lugar seguro. Su reclamación será revisada y usted será informado sobre las decisiones de FEMA en forma directa, con una copia dirigida a su compañía de seguros. Si usted no está de acuerdo con la decisión final, por favor remítase a su póliza de seguro contra inundaciones. Ver General Conditions, Paragraph R, Suit Against Us".**