

Guía para el seguro contra inundaciones



Use esta guía si:

- + Usted es propietario de una vivienda
- + Vive en un área que se inunda frecuentemente
- + Usted es un inquilino que vive en un área que se inunda frecuentemente

Guía sobre seguros contra inundaciones

Las inundaciones son más comunes de lo que podría pensar, y si usted solo tiene seguro para propietarios de vivienda posiblemente no esté protegido. Los seguros para propietarios de vivienda más tradicionales no cubren daños por eventos de inundación. Esta guía le ayudará a conocer más sobre qué cubre el seguro contra inundaciones, dónde comprarlo y qué hacer después de una tormenta.

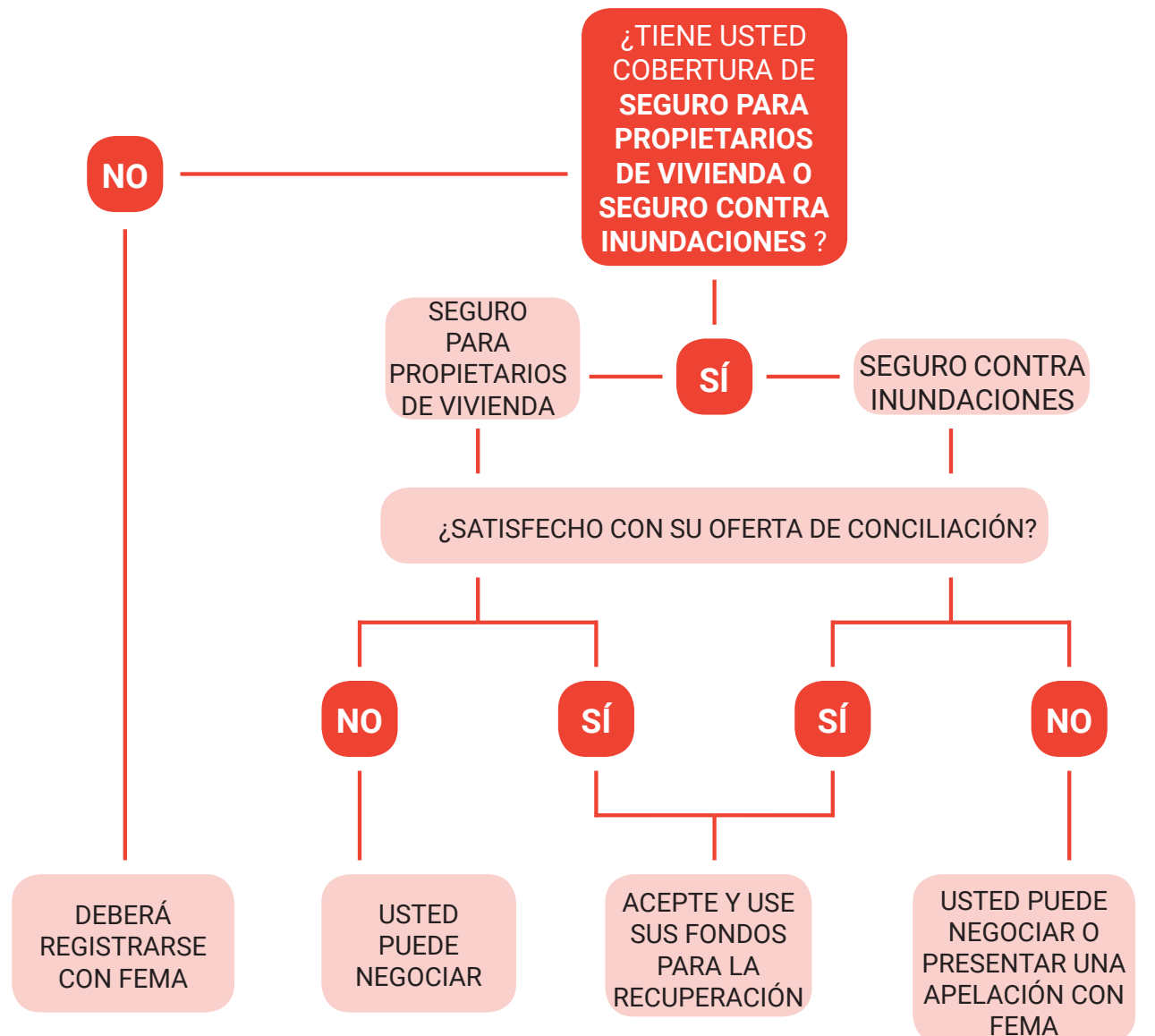
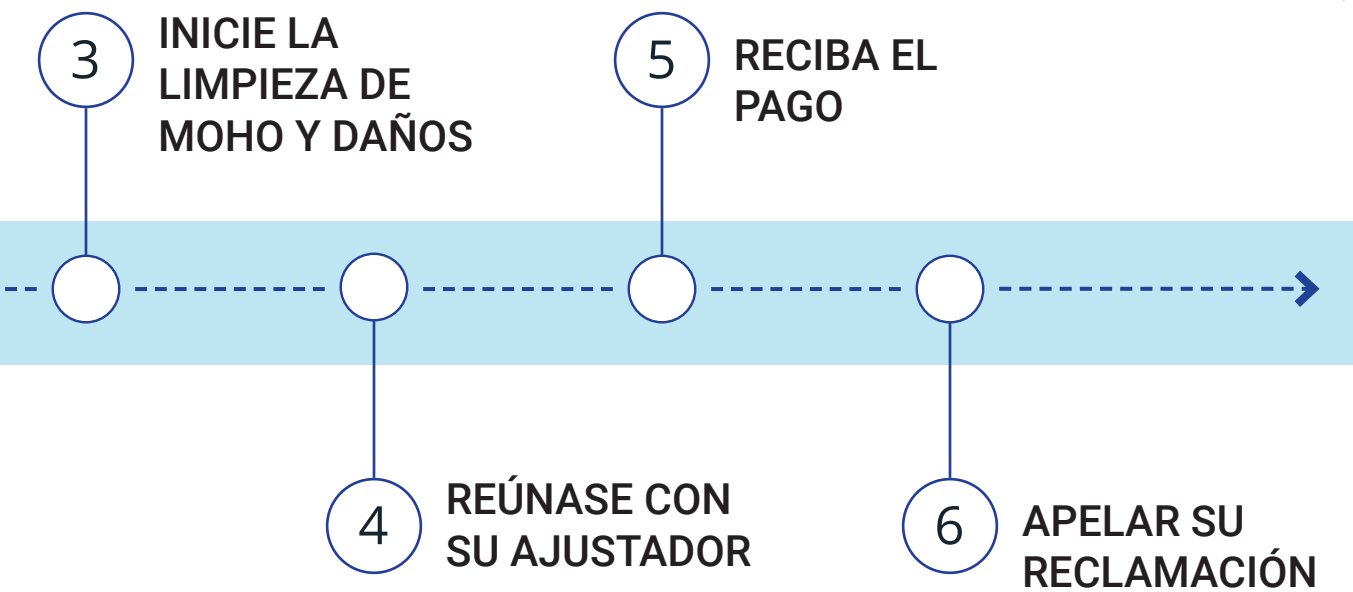
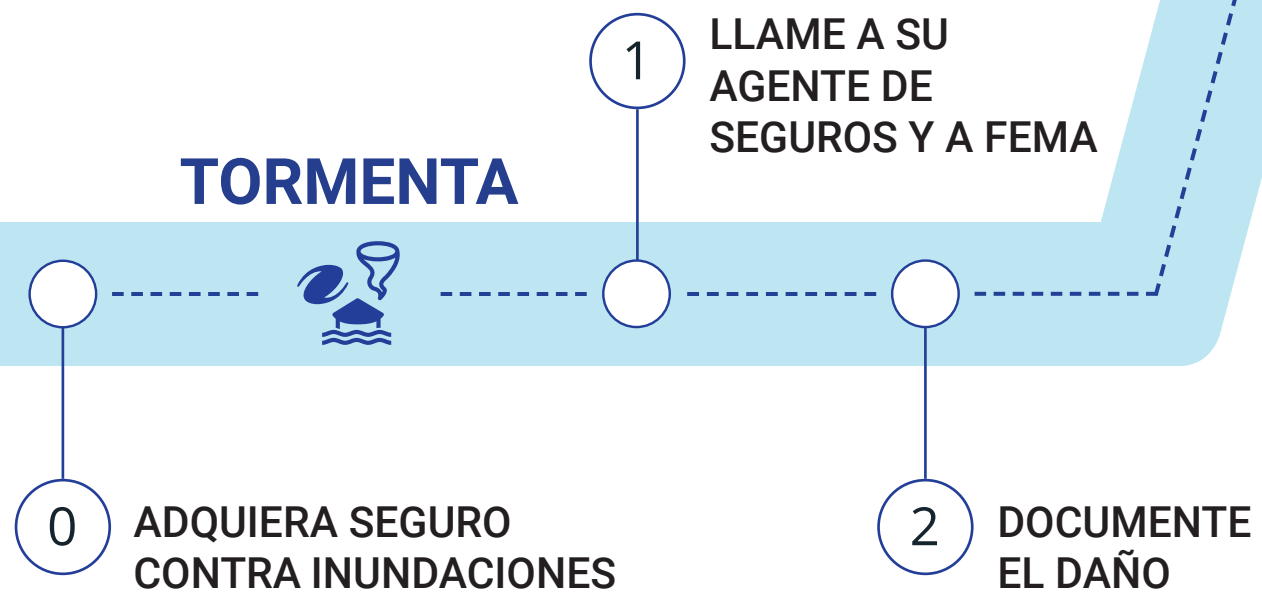
Las inundaciones son una de las formas más costosas de daños por desastres; 1 pulgada de agua puede causar hasta \$25,000 dólares en daños.

El 98 % de los condados de EU ha experimentado un evento de inundación

El 20 % de las reclamaciones por inundaciones son de propietarios de inmuebles que viven fuera de una zona de alto riesgo de inundaciones



Cronología de las reclamaciones del seguro contra inundaciones



0 Adquiera seguro contra inundaciones

Las pólizas del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP) se pueden comprar a través de la mayoría de los proveedores de seguros. Aunque usted compra la póliza a un proveedor local, el NFIP es un programa de seguro con respaldo federal dirigido por FEMA. El NFIP cubre daños relacionados con inundaciones no cubiertos por pólizas tradicionales de seguro para propietarios de vivienda y seguro para inquilinos. Las pólizas de seguros contra inundaciones ayudan a proteger a los propietarios de viviendas y a los inquilinos para que no tengan que cubrir el costo de recuperarse de una inundación por su cuenta.

Hay dos tipos de pólizas de seguro contra inundaciones: Bienes inmuebles y Bienes muebles.

Cobertura de bienes inmuebles

Cubre daños relacionados con las inundaciones sufridos por su vivienda y los sistemas usados para hacer funcionar su vivienda, como el sistema HVAC y los aparatos integrados. La cobertura de su póliza estará basada en el valor de su vivienda, con una cobertura máxima de \$250,000. Las pólizas cubren el costo de reemplazar lo que se dañó o las reparaciones relacionadas con los daños, hasta alcanzar el límite de su cobertura. Eso significa que si su vivienda está valorizada en más de \$250,000 o si el daño sufrido por su vivienda asciende a más de \$250,000, posiblemente una póliza de seguro contra inundaciones no cubra completamente su inmueble.

Cobertura de bienes muebles

Cubre bienes muebles o bienes personales como muebles, ropa y artículos electrónicos. Las pólizas cubren el valor de sus bienes, o lo que valen sus bienes, al momento del desastre. La cobertura máxima que se ofrece es de \$100,000.

Los inquilinos pueden comprar cobertura de bienes muebles para protegerse contra daños relacionados con las inundaciones.

1 Llame a su agente de seguros y a FEMA



Inicie su reclamación

- + Una vez que sea seguro regresar a su vivienda, debe ponerse en contacto con su agente o compañía de seguros para reportar su pérdida.
- + Si necesita ayuda para encontrar a su proveedor de seguros puede llamar al 1-800-427-4661.
- + Su compañía de seguros le asignará a un ajustador, y su ajustador debe llamarle para concertar una cita dentro de las siguientes 24 a 48 horas. Asegúrese de que su compañía de seguros tenga un número de teléfono donde pueda ser localizada.



FEMA

Asistencia FEMA

- + Después de contactar a su agente de seguros, llame a FEMA para registrarse para recibir asistencia ante desastres.
- + La asistencia de FEMA puede ayudar con los costos relacionados con el desastre que su seguro no cubre, como alojamiento temporal, cuidado infantil, artículos de limpieza, vehículos y transporte y, en algunos casos, reparaciones domésticas.
- + Generalmente usted tiene 60 días después de un desastre para registrarse para recibir asistencia. Mientras más pronto se registre, mejor.
- + La asistencia de FEMA es limitada, así que no debe ser su única fuente de apoyo para la recuperación.

¡Obtenga su reembolso!

- + Su compañía de seguros posiblemente exija que se reembolsen todos los gastos relacionados con alojamiento temporal. Asegúrese de guardar todos sus recibos y de llevar un registro de ellos.
- + Cuide en qué gasta su dinero. **No todos los gastos califican para reembolso** por parte de su compañía de seguros. Asegúrese de saber cuáles gastos califican y cuáles no.



2 Documente el daño

Antes de que empiece a limpiar los destrozos dejados por la tormenta o que empiece a mover sus pertenencias dañadas a la basura, tome la mayor cantidad posible de fotos o videos. Documentar sus daños relacionados con la tormenta es un paso crítico en la preparación de su cita con el ajustador de seguros y para garantizar una conciliación precisa.



Su documentación de daños debe incluir...

- + Fotos de los daños y una descripción precisa de cómo fue causado el daño por la inundación.
- + Si usted es propietario de un inmueble, su documentación de daños debe incluir tanto el interior como el exterior del edificio. Los ejemplos incluyen bienes muebles, daños al edificio y niveles de agua estancada proveniente de la inundación.
- + Al documentar artículos como lavadoras y secadoras, calentadores de agua, aparatos de cocina, televisiones y computadoras, asegúrese de tomar una foto de la marca, modelo y número de serie. Tome nota del nivel de la inundación, o de cómo la inundación causó el daño actual a lo aparatos.
- + Para daños causados al interior de un edificio, tener muestras de materiales de construcción como alfombras, tapices y cortinas junto con sus costos de reemplazo será útil cuando se reúna con su ajustador de seguros.
- + Si tomó medidas para evitar que su inmueble se inundara, como comprar bolsas de arena o trasladar sus pertenencias a un almacén antes de la tormenta, tenga esos recibos a la mano para entregarlos a su ajustador. Usted puede calificar para que le reembolsen esos gastos, hasta un monto de \$1,000.

Inicie la limpieza de moho y daños

Los daños causados por el agua en una inundación se deben atender cuanto antes pasada la tormenta, o de lo contrario se producirá moho, el cual puede ser difícil de erradicar. Los tenedores de pólizas del NFIP deben seguir los lineamientos de limpieza y prevención de moho contenidos en su póliza.

Bote artículos que presenten un riesgo a la salud, como artículos comestibles perecederos, ropa, cojines, almohadas

Si contrata a un profesional

- + Consulte asesores y removedores de moho que cuenten con licencia en el sitio web del Departamento de Licencias y Regulaciones de Texas (TDLR). Asegúrese de que los removedores de moho cuenten con licencia y no tengan muchas quejas registradas.
- + Hable con su agente de seguros sobre las ofertas que reciba para determinar qué costos se cubrirán.
- + Tal vez necesite llamar a su prestamista si está involucrado en el proceso de eliminación. Posiblemente necesite asegurarse de que los detalles específicos de la cotización y el programa de pagos cumplan con sus requisitos.

Recomendaciones para la limpieza

- + Asegúrese de que cualquier trabajo que se realice acate las recomendaciones locales o federales para saneamiento de moho.
- + Si tiene dudas sobre los lineamientos locales, contacte a su Grupo de Recuperación ante Desastres a Largo Plazo local, o llame a los departamentos de Salud y Construcción de su ciudad o condado.
- + Si sus sistemas eléctrico, hidráulico o de HVAC resultaron dañados por la inundación o el desastre, se recomienda que se ponga en contacto con un servicio de reparaciones en lugar de repararlos usted mismo.

Consulte la guía para eliminación de moho

Entre las acciones recomendadas para la limpieza después de un desastre se incluyen:

- + Guía del propietario de vivienda y del inquilino para la eliminación de moho después de un desastre, CDC, EPA, FEMA, HUD y NIH
- + Eliminación de moho después de un desastre: Cuándo usar blanqueador, CDC
- + Guía para saneamiento de moho, sbpusa.org
- + Consejos para prevenir el moho en el hogar tras una inundación: Límpielo, séquelo o tírelo, FEMA
- + Limpieza y reparación para su hogar tras un desastre, redcross.org



4 Reúnase con su ajustador

Qué esperar durante la visita de su ajustador...



Quando llegue su ajustador, debe mostrarle

- + Su identificación oficial
- + Su información de contacto (nombre, correo electrónico, número de identificación)
- + El nombre y número de teléfono de su firma de ajustes.



Su ajustador debe

- + Explicar el proceso de reclamaciones de inundación del NFIP
- + Discutir la cobertura de su póliza y proporcionar información acerca de cómo debe presentar su pérdida a su compañía de seguros
- + Pedir una dirección postal y número de teléfono actuales si usted ha sido evacuado.
- + Discutir si usted es elegible para Aumento al costo de cumplimiento
- + Nunca solicitarle dinero o cobrar el monto de su deducible o cobrarle una comisión por sus servicios



Inspección del inmueble

- + El ajustador inspeccionará su inmueble y todos los daños causados por el desastre.
- + Esto puede incluir tomar medidas y fotos.



Documentación de daños

- + También debe proporcionarle su documentación de daños y una lista de artículos dañados.



Pago anticipado

- + Usted puede discutir si es elegible para un pago anticipado, el cual se puede usar para ayudarle en el proceso de recuperación.
- + Usted puede calificar para un monto de hasta \$20,000.

Consejo:

En cualquier momento en que esté hablando con su compañía de seguros, agente u otro representante, asegúrese de anotar su nombre, la fecha y la hora de la llamada y las notas importantes de la conversación. Esto ayudará a limitar el número de sorpresas o contratiempos en el camino.



LLAME A NOTAS

FECHA _____

NOMBRE DE EMPRESA _____

NOMBRE REPRESENTATIVO /
ID NÚMERO _____

REFERENCIA # _____

NOTAS _____

4 Reúnase con su ajustador

Hable con su ajustador de seguros

Preguntas que debe formular a su agente...

¿Qué pérdidas cubre mi póliza?

¿La eliminación de escombros la cubre mi póliza? Si no, ¿tiene recomendaciones de servicios de eliminación de escombros?

¿Cuánto tiempo hay que esperar para que venga un ajustador de seguros a mi vivienda?

¿Cuánto tiempo demorará obtener una determinación final una vez que haya llenado su reclamación?

¿Qué tipos de documentación necesito proporcionar?

¿Mi póliza tiene cobertura de gastos de subsistencia adicionales? ¿Eso puede cubrir el alojamiento temporal?



Inspector revisa los daños que dejó a su paso el huracán Harvey

Crédito de la foto: FEMA



Reúnase con su ajustador

Se asignará a un ajustador de reclamaciones para que trabaje con usted; esta persona puede ayudarle a documentar los daños causados por la inundación y presentar un cálculo preciso de su pérdida por la inundación.

Cómo prepararse para su ajustador

Tenga lista toda su documentación de daños

- + Fotos de todos los daños
- + Lista de sus daños causados por la inundación
- + Copias de recibos
- + Cotizaciones de los contratistas
- + Números de modelo de los aparatos dañados o muestras de materiales de construcción
- + Otra documentación que ayude en el proceso de estimación de la pérdida.

Reúna sus documentos de respaldo

- + Copias de sus pólizas de seguro
- + Identificación
- + Documentación de los artículos cubiertos en su vivienda
- + Las compañías de seguros pueden tener diferentes requisitos en cuanto a qué documentación de respaldo se necesita para acompañar el formulario Prueba de pérdida. Hable con su agente sobre qué documentación se requiere.



Preparación de una estimación

Después de su visita, el ajustador empleará sus conocimientos, su inspección y la documentación de usted para preparar una estimación de costos de los daños detallada habitación por habitación. Una vez que reciba su estimación, es importante que la revise detenidamente y hable con el ajustador sobre cualquier duda o preocupación que tenga.

Trabaje con su ajustador en la estimación

- + Su ajustador podría haber omitido artículos o necesitado documentación de respaldo o revisión adicionales. Este es un buen momento para trabajar con su ajustador. La estimación sirve como guía al momento de conseguir ofertas de contratistas profesionales con licencia para el trabajo de reparación.
- + Si es necesario, su ajustador puede regresar a su inmueble.

Usted NO tiene que aceptar la primera estimación de pérdida

- + Puede trabajar con su ajustador, la compañía de seguros y FEMA para lograr un monto en dólares más elevado para pérdidas cubiertas con las que sí está de acuerdo.
- + Cuando usted no está de acuerdo con el monto sugerido, puede escalar los siguientes niveles hasta que esté de acuerdo con un nuevo monto
 - + Primero comuníquese con su ajustador, luego con el supervisor de su ajustador y luego con el departamento de reclamaciones de la compañía de seguros. Puede ser útil pedir a su contratista general que participe en este proceso.
- + Si aún no puede llegar a un acuerdo sobre el monto de pérdida cubierta, llene una Prueba de pérdida por el monto total que usted está solicitando y envíelo con su documentación de respaldo a su compañía de seguros.

Solicite los plazos importantes

- + Pida a su compañía de seguros que le proporcione cualesquier plazos importantes que necesite cumplir, y guarde copias de todos los documentos que pertenezcan a su reclamación por inundación.
- + Guarde copias de todo lo que presente a su compañía de seguros. Esto ayudará a garantizar que reciba un pago de reclamación que refleje su pérdida por inundación, dentro de los límites de su póliza.



Respaldo de su Formulario de reclamación/ Prueba de pérdida

En caso de que usted y su compañía de seguros no se pongan de acuerdo sobre una porción de su reclamación, posiblemente necesite presentar un formulario Prueba de pérdida. El formulario Prueba de pérdida es su declaración jurada del monto que está reclamando. Incluye una estimación detallada de lo que costaría reemplazar o reparar los daños, y toda la documentación de respaldo necesaria.

En la mayoría de los casos, el ajustador le proporciona una Prueba de pérdida sugerida. Si usted está de acuerdo con el monto sugerido, la firmará, la jurará y la entregará a su compañía de seguros. Es responsabilidad suya asegurarse de que su Prueba de pérdida esté completa, sea precisa y se presente de manera oportuna.

Otras cosas que hay que tener en cuenta al presentar una Prueba de pérdida:

Enviarla antes de los 60 días

- + Usted debe enviar su Prueba de pérdida llena, junto con la documentación de respaldo, a su compañía de seguros antes de 60 días de la fecha de la pérdida.
- + Contacte a su agente o proveedor de seguros para obtener la dirección apropiada para presentar su Prueba de pérdida.

Guarde una copia

- + Guarde una copia del formulario Prueba de pérdida que presentó, junto con copias de la documentación de respaldo para sus registros.

No es su reclamación

- + La Prueba de pérdida no es la reclamación, sino que es un documento que respalda su reclamación.

5 Recibir el pago



Una vez que haya sido presentada su reclamación, usted recibirá un paquete del NFIP. Este incluirá un informe elaborado por su ajustador de seguros y un cheque pagadero a usted y/o a su compañía hipotecaria. Lea detenidamente el informe y asegúrese de que está de acuerdo con la determinación final de la reclamación antes de depositar el cheque. Si deposita el cheque, está aceptando su determinación de la reclamación, y usted no podrá presentar una apelación.

Si presentó una Prueba de pérdida con su compañía de seguros, y esta está de acuerdo con usted, la reclamación será resuelta. Si no está de acuerdo, le enviarán un cheque por el monto de la reclamación que no está en disputa, junto con una carta detallada que explique los motivos de su negativa. Si no está de acuerdo, puede continuar proporcionando pruebas para respaldar su reclamación o bien apelar su reclamación.

Es importante recordar:

- + El proveedor de seguros, no el ajustador, tiene la autoridad para aprobar su reclamación. Es posible que su proveedor de seguros rehúse partes de su reclamación, sobre la cual trabajaron juntos usted y su ajustador.
- + Su pago de reclamación está basado en el valor de su estructura y contenidos, no en el costo de reemplazo.
- + Si encuentra daños adicionales después de haber presentado su reclamación, o si las reparaciones cuestan más de lo estimado, contacte a su agente para presentar una reclamación de pago adicional.
- + Todos los pagos de reclamaciones incluirán los nombres de cualquier persona que tenga un interés legal sobre la propiedad.
 - + Esto puede incluir el nombre de la compañía (o compañías) o individuos que extienden su hipoteca.
 - + Usted debe enviar el cheque al (los) acreedor (es) hipotecario (s) para su endoso antes de depositar el cheque. Cada compañía hipotecaria maneja los pagos de reclamaciones de manera distinta, y usted debe contactar a su compañía hipotecaria lo antes posible para confirmar su proceso de pago.
- + Su aseguradora emitirá el pago de bienes muebles a nombre del tenedor de la póliza, a menos que usted haya financiado los bienes muebles a través de un préstamo de Administración de Pequeños Negocios (SBA) o una institución financiera.

Apelar su reclamación 6



En caso de que después de trabajar con su ajustador y su aseguradora, no pueda llegar a un acuerdo sobre la determinación final de la reclamación, o de que usted no esté de acuerdo con sus razones para negar la totalidad o una parte de su reclamación, usted tiene unas cuantas opciones.

1 Prueba de pérdida corregida

- + Envíe una Prueba de pérdida corregida con más documentación de respaldo al examinador de seguros, para ver si modifican su determinación final de la reclamación

2 Presente una apelación formal a FEMA

- + Su apelación debe ser enviada antes de 60 días después de recibir la carta de negativa, e incluir toda la documentación de respaldo
- + Usted puede apelar la decisión final de la reclamación en su totalidad o en parte
- + Al presentar su apelación, usted debe
 - + Proporcionar los nombres de los individuos que atendieron su reclamación previamente
 - + Copias de toda la documentación pertinente
 - + Cualquier información adicional que pueda ser útil para su apelación
- + Puede encontrar ejemplos de documentación en el Manual de reclamaciones de seguro contra inundaciones del NFIP.

3 Presente una demanda en contra de su aseguradora

- + Usted cuenta con un año después de recibir la carta de negativa para presentar una demanda
- + Una vez que presente una demanda, usted ya no puede apelar su reclamación con FEMA ni presentar una Prueba de pérdida corregida ante su aseguradora

Asistencia adicional...

¿Dónde puedo encontrar más información sobre el seguro contra inundaciones o dónde comprarlo?

- + Visite FloodSmart.com
- + Llame a su agente de seguros local

¿Cómo encuentro información más detallada sobre cómo presentar reclamaciones de seguro contra inundaciones?

- + Consulte el Manual de reclamaciones de seguro contra inundaciones del NFIP en FEMA.gov
- + Visite sbpusa.org para obtener más orientación

¿Cómo encuentro más información sobre limpieza de moho después de un desastre?

- + Lea la Guía del propietario de vivienda y del inquilino para la eliminación de moho después de los desastres de la EPA
- + Visite tdlr.texas.gov para obtener una lista de asesores con licencia para la eliminación de moho, así como orientación para seleccionar un removedor de moho calificado
- + Lea la Limpieza y reparación para su hogar después de un desastre de la Cruz Roja en redcross.org

¿Dónde puedo encontrar más información sobre asistencia financiera después de un evento de desastre?

- + Llame a la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias o visite su sitio web DisasterAssistance.gov
- + Comuníquese con la Oficina General de Terrenos de Texas para obtener asistencia específica en Texas o visite recovery.texas.gov

Fondo para recuperación posterior a un desastre

Seguro para propietarios de vivienda

- + Los propietarios de vivienda que están asegurados recibirán fondos para reparar o reemplazar bienes dañados o pérdidas. El alcance de la cobertura está basado en la póliza del propietario de vivienda.

[NFIP] Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones

- + Un programa federal que proporciona protección contra daños por inundaciones para los propietarios de inmuebles, inquilinos y negocios. La cobertura está basada en el valor de la propiedad asegurada.

[SBA] Administración de Pequeños Negocios

- + Denominados comúnmente como préstamos SBA, estos préstamos con interés bajo pueden ser utilizados por propietarios no comerciales para reparar o reemplazar viviendas, bienes personales y más.

[FEMA] Agencia Federal para el Manejo de Emergencias

- + La agencia gubernamental que comúnmente proporciona asistencia inmediatamente después de un desastre. Además de la respuesta ante desastres, FEMA proporciona Programas de Asistencia Individual y Familiar (IHP), que brinda ayuda financiera o servicios directos para necesidades de alojamiento u otras necesidades para aquellas personas que califiquen. Estos fondos tienen un máximo individual modesto.

Términos clave:

Inundación: (Definición del NFIP): una condición general y temporal en la que 2 o más acres de terreno normalmente seco, o 2 o más inmuebles quedan inundados por el desbordamiento de aguas interiores o de las mareas, la acumulación rápida e inusual de agua de escurrimientos o superficial, o flujo de lodo.

Riesgo: la causa de la pérdida o el daño; la inundación es un riesgo que esta excluido de la cobertura del seguro para propietarios de vivienda; las pólizas del NFIP son un seguro adicional específicamente para el riesgo de inundación

Prueba de pérdida: el formulario, y la documentación de respaldo, que el tenedor de una póliza firma y entrega a la compañía de seguros para obtener el pago de las pérdidas cubiertas

Apelar: Solicitar que se haga una revocación o se tome una nueva decisión a nombre suyo

Referencia:

1. Lone Star Legal Aid
2. Recuperación ante desastres, SBPUSA.org
3. Visite FloodSmart.com
4. Agencia Federal para el Manejo de Emergencias
5. Agencia de Protección Ambiental
6. Oficina General de Terrenos de Texas

Acerca de este proyecto:

El taller buildingcommunityWORKSHOP ha desarrollado cuatro guías para recuperación ante desastres, para ayudar a apoyar a aquellas personas que se están recuperando de un evento de desastre. El contenido de esta guía fue desarrollado con el apoyo de Lone Star Legal Aid.

Este Proyecto de recuperación del huracán Harvey fue financiado en parte por una subvención de la Cruz Roja Americana.





03

Cruz Roja Guías para recuperación ante desastres

- 01 Cómo evitar fraudes cometidos por contratistas
- 02 Derechos de los inquilinos tras un desastre
- 03 Guía para el seguro contra inundaciones
- 04 Legitimar un título después de un desastre