

Cómo empezar su recuperación después de una inundación

La recuperación después de una inundación toma tiempo y puede ser abrumadora. El Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) se dedica a ayudarle a ponerse de pie más pronto. Utilice la información a continuación para presentar una reclamación, documentar los daños, trabajar con su ajustador, hacer reparaciones y entender el pago de su reclamación.

Cómo empezar el proceso de reclamación

Cuando sea seguro regresar a su hogar, debe informar de inmediato sobre sus pérdidas a su agente o compañía de seguros. Si no tiene claro cómo comunicarse con su agente o compañía de seguros, llame al Intercambio de Trazado de Mapas y Seguros de FEMA (FMIX, por sus siglas en inglés) al 877-336-2627.

Cuando hable con su agente, debe tener a la mano la página de declaraciones de su póliza. Un ajustador del seguro debe comunicarse con usted para programar una inspección en persona o remota dentro de unos días después de haber presentado su reclamación. Si el ajustador del seguro no se comunica con usted, usted puede contactar a su agente o compañía de seguros de nuevo.

Cómo prepararse para la inspección

Su ajustador del seguro documentará los daños a su propiedad personal, daños estructurales y los niveles del agua de inundación para preparar el estimado de su reclamación. Puede ser útil organizar esta información por habitación. Se incluye lo siguiente:

- Fotografiar y grabar en video el interior y exterior de su propiedad, antes de desechar cualquier cosa.



- Proporcionar la marca, el modelo y el número de serie de los electrodomésticos grandes tales como lavadoras y secadoras de ropa, calentadores de agua, electrodomésticos de cocina, televisores y computadoras.
- Recolectar muestras de materiales del edificio (por ejemplo, revestimiento para pisos, alfombras, papel tapiz y cortinas) y proporcionarlas al ajustador.

Luego de tomar fotos o videos de los daños, deseche inmediatamente todos los contenidos y suministros inundados, tales como los artículos de alimentos perecederos, ropa, almohadas, etc., que podrían representar riesgos a la salud. Los asegurados del NFIP son responsables de minimizar el crecimiento y la propagación del moho tanto como sea posible después de una inundación. **La Póliza Estándar del Seguro de Inundación (SFIP, por sus siglas en inglés) no cubrirá daños por moho cuando el asegurado no haya tomado las medidas razonables dentro de su control para evitar el crecimiento y la propagación del moho.** Para aprender más sobre la limpieza segura y eficaz después de una inundación, visite [EPA.gov](https://www.epa.gov/property/guide-property-owner-tenant-how-clean-mold-after-disaster) para descargar la [Guía del propietario de vivienda e inquilino sobre cómo limpiar el moho después de los desastres](https://www.epa.gov/property/guide-property-owner-tenant-how-clean-mold-after-disaster).

Cómo trabajar con su ajustador del seguro

Cuando el ajustador del seguro llegue a su vivienda, debe mostrar a usted su identificación oficial (licencia de conducir y credencial de la compañía o Número de Control de Inundaciones [Tarjeta FCN, por sus siglas en inglés]). También debe proporcionar a usted su información de contacto, como su correo electrónico, número de teléfono y el nombre de la empresa ajustadora.

El ajustador del seguro debe:

- Contestar preguntas sobre su reclamación.
- Explicar el proceso de reclamación por inundación de NFIP (revise el [Manual de Reclamaciones de NFIP](#) para más información).
- Inspeccionar su propiedad para determinar el alcance de los daños al realizar mediciones y tomar fotos.
- Explicar qué es un pago adelantado y cómo usted lo puede recibir.
- Hablar sobre su cobertura y los límites de su póliza—en cuanto a su estructura, propiedad personal o ambas cosas.



- Presentar los documentos necesarios para sustanciar su pérdida a la compañía de seguros.
- Confirmar el nombre de su acreedor hipotecario actual. Además, pedirá su dirección postal y número de teléfono actuales si usted fue desplazado de su vivienda.
- Hablar sobre la disponibilidad de la [Cobertura del aumento en el costo de cumplimiento](#), si usted es elegible.

Recordatorio importante

El ajustador del seguro de inundación que su compañía de seguros envía nunca le pedirá dinero, nunca cobrará la cantidad de su deducible y nunca le cobrará ninguna tarifa por sus servicios.

Su ajustador le proporcionará un estimado de reparaciones que incluye los daños visibles que se observan al momento de la inspección inicial, basado en los costos de reparaciones en su zona. Revise el estimado con cuidado para confirmar que es correcto y está completo. Además, podría ser necesario que firme una Prueba de Pérdida. Firmar la Prueba de Pérdida, incluso si usted tiene preguntas sobre la cantidad, no impedirá que usted solicite pagos adicionales si fuera necesario. Si está en desacuerdo con el estimado o encuentra daños adicionales después, comuníquese con su agente o compañía de seguros.

Su compañía de seguros está comprometida a pagar la cantidad completa que le corresponda a usted bajo su póliza de seguro de inundación. Asegúrese de preguntar al ajustador o la compañía de seguros sobre su póliza, lo que está cubierto y todos los plazos importantes que se tienen que cumplir. Guarde copias de todos los documentos relevantes a su reclamación al seguro de inundación, incluidos todos los materiales que se presenten a su agente o compañía de seguros. Al guardar recibos, estados de cuenta del banco y facturas de contratistas, se asegurará de que usted reciba un pago oportuno de su reclamación en inundaciones futuras, ya que tendrá que documentar que los daños por inundación anteriores fueron reparados.

A medida que se recupera, hay varias organizaciones y agencias diferentes que podrían enviar a representantes a su hogar para ayudar con la restauración. Siempre que alguien toque a su puerta, pida ver su identificación y saber el



motivo de la visita. Si está inseguro o incómodo con cualquier persona que encuentre que dice ser un funcionario de manejo de emergencias, o si usted recibe una llamada sospechosa, por favor comuníquese con los funcionarios locales de orden público y la Línea de Ayuda sobre Fraude por Desastres al 866-720-5721. No debe proporcionarles su información personal. Conozca más sobre los representantes que podrían visitarle en [Quién toca su puerta](#).

Cómo hacer reparaciones

Verifique si hay daños a los sistemas de electricidad, de agua y calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC, por sus siglas en inglés) o a la estructura del edificio. Si fuera necesario, comuníquese con los proveedores de servicios. Asegúrese de consultar con el ajustador del seguro o la compañía de seguros antes de firmar cualquier acuerdo o contrato con un contratista de limpieza, reparación o mantenimiento. Para proteger su inversión, cuando selecciona a un contratista, asegúrese de que tenga licencia, fianza y seguro y pida ver comprobantes. Obtenga estimados por escrito y descripciones y plazos de los proyectos.

Investigue las reglas y regulaciones locales de construcción para prepararse para las reuniones con contratistas. Si usted usa un contratista que no es de su área local, esto es de importancia especial, ya que puede que no conozca todos los requisitos de permisos y reglamentos de construcción de su comunidad.

El funcionario de su comunidad también puede proporcionarle información útil sobre qué significa si su edificio ha sufrido daños sustanciales, facilitarle consejos sobre cómo proteger o reparar su hogar de mejor manera durante la reconstrucción y explicarle cómo obtener permisos de construcción.

Cómo entender los pagos de las reclamaciones

El seguro de inundación protege la vida que usted ha construido cuando se compara al costo promedio de una inundación. Puede tardar cuatro a ocho semanas antes de que se finalice y se pague una reclamación estándar. El cheque del pago de la reclamación será pagadero a usted y/o su compañía/acredor hipotecario, lo cual requerirá más firmas adicionales.



Si recibe una carta de su compañía de seguro de inundación en la que se deniega toda o una parte de su reclamación, y usted no está de acuerdo con la denegación, tiene varias opciones. Toda persona con seguro del NFIP de FEMA tiene derecho a apelar la denegación a la agencia. Debe presentar la apelación dentro de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación de la compañía de seguros. Solo puede apelar lo que la compañía de seguros denegó en la carta. Para más información, visite [FloodSmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment](https://www.floodsmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment).

Contactos importantes

Para más información sobre el proceso de reclamación, visite [FloodSmart.gov/start](https://www.floodsmart.gov/start) o llame al Intercambio de Trazado de Mapas y Seguros de FEMA (FMIX) al 877-336-2627. Podría ser buena idea anotar la información de contacto de su ajustador y compañía de seguros a continuación.

- Nombre del ajustador: _____
- Número de teléfono del ajustador: _____
- Correo electrónico del ajustador: _____
- Compañía de seguros: _____
- Número de teléfono de la compañía de seguros: _____
- Correo electrónico de la compañía de seguros: _____

Tenga en cuenta que podría tomar tiempo para que su ajustador y compañía de seguros respondan a sus preguntas y tramiten su reclamación. Según la severidad del desastre, podrían tener que tramitar muchas reclamaciones en su área. Debe saber que hacen todo lo posible para asegurar que usted reciba todo lo que le corresponda bajo su póliza de seguro de inundación.

Para más información sobre el seguro de inundación de NFIP, comuníquese con su compañía o agente de seguros o llame al 800-621-3362.

