

# Comenzando su Recuperación

---

Recuperarse después de una inundación toma tiempo y puede ser agobiante. Esta información describe los pasos importantes que debe seguir para comenzar el proceso de reclamaciones del Programa Nacional de Seguro contra Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés).

## Comenzando el Proceso de Reclamaciones

Cuando sea seguro volver a entrar a su hogar, reporte su pérdida de inmediato a su agente o compañía de seguros. Pregunte 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 Intercambio de Mapas y Seguros de FEMA (FMIX, por sus siglas en inglés) al **877-336-2627**.

Asegúrese de tener en 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 inundación), si está disponible;
- Información de contacto para localizarlo: número de teléfono o número alternativo de contacto; dirección de correo electrónico;
- La ubicación de la propiedad asegurada; y
- El nombre de su(s) empresa(s) hipotecaria(s);

Un ajustador/a de seguros se comunicará con usted dentro de unos días después haber comenzado su reclamación. Si no ha sido contactado por algún ajustador/a de seguros, puede comunicarse nuevamente con su agente o compañía de seguros.

## Prepárese para la Inspección y Haga las Reparaciones

Asegúrese de que pueda volver a entrar al edificio sin correr peligro. **Antes de descartar algo**, tome muchas fotos y videos de todos los daños, incluyendo las pertenencias personales, los daños al edificio y los niveles de agua estancada, tanto por dentro como por fuera. Su ajustador/a de seguros necesitará evidencia del daño a su hogar y pertenencias para preparar su presupuesto de reparación.



# FEMA

- Para artículos como lavadoras y secadoras, calentadores de agua, electrodomésticos de cocina, televisores y computadoras, asegúrese tomarle foto a 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.<sup>1</sup>
- Deseche inmediatamente los artículos de contenido inundado que pueden poner en riesgo su 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.

Bajo los términos de su póliza de NFIP, es su responsabilidad de minimizar el crecimiento y la propagación del moho (hongo) lo más posible. Las pólizas de seguro contra inundación del NFIP no cubrirán los daños de moho (hongo) si el asegurado no toma medidas para prevenir su crecimiento y propagación. Para aprender más sobre la limpieza sana y segura visite el sitio de web de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos en [espanol.EPA.gov](http://espanol.EPA.gov) y baje la **Guía para Dueños de Vivienda e Inquilinos para la Limpieza de Moho** después de un Desastre. 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<sup>2</sup>, 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;

---

<sup>1</sup> Los ajustadores pueden hacer visitas de forma remota.

<sup>2</sup> El estimado de su ajustador está basado en los daños visibles observados durante el tiempo de la inspección inicial y el costo de las reparaciones en su área. Si no está de acuerdo con el estimado de su ajustador o si encuentra daños adicionales más tarde, discúptalo con su ajustador.

- Solicitar una dirección postal y un número de teléfono actual, 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));
- Ayudarle presentar su reclamo a su asegurador enviando todos los documentos necesarios para apoyar su reclamo;
- Proveerle con un estimado de reparación de la cobertura de sus daños y, si es necesario, una [Prueba de Pérdidas](#) para su firma; y
- Contestarle preguntas sobre su reclamo.

**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, hay 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, averigüe lo que cubre, y lea el *Manual de Reclamaciones del NFIP* ([FloodSmart.gov/start](https://www.floodsmart.gov/start)).
- Provea 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 bancarias y facturas del contratista. Proporciónese estos documentos a su ajustador/a.

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.

## ¿No Está Satisfecho con el Pago de su Reclamación?

Su compañía de seguros contra inundación se compromete a garantizar que recibirá la cantidad total a la que tiene derecho dependiendo de su póliza de seguro contra inundación. Cuando reciba el estimado de sus pérdidas de parte de su ajustador de seguro contra inundación, revise cuidadosamente el estimado detallado para asegurar que esté completo. Si nota que algo hace falta en su reclamación, o si tiene preguntas adicionales, contacte a su ajustador.

Si recibe una carta de su compañía de seguros contra inundación 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

según su póliza. Para obtener información adicional, visite [FloodSmart.gov/flood/unsatisfied-with-your-claim-payment](https://www.floodsmart.gov/flood/unsatisfied-with-your-claim-payment).

## Es Posible Que Otros Funcionarios Tengan Que Visitar 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)).

## ¿Quién Debe Llamar Si Tiene Alguna Pregunta?

- Nombre del ajustador/a: \_\_\_\_\_
- Teléfono del ajustador/a:<sup>3</sup> \_\_\_\_\_
- Correo electrónico del ajustador/a: \_\_\_\_\_
- Compañía de seguros: \_\_\_\_\_
- Teléfono de la compañía de seguros: \_\_\_\_\_
- Correo electrónico de la compañía de seguros: \_\_\_\_\_

**Por favor tenga paciencia.** Dependiendo de la severidad del desastre, su ajustador/asegurador podría tomar más tiempo en contactarlo. Debe saber que ellos están haciendo todo lo posible para asegurar que usted reciba todo lo que su póliza de seguro contra inundaciones le garantiza.

## Ayuda Adicional

Para obtener más información acerca del proceso de reclamación, visite [FloodSmart.gov/start](https://www.floodsmart.gov/start) o comuníquese con el Intercambio de Mapas y Seguro (FMIX, por sus siglas en inglés) de FEMA NFIP al 877-336-2627.

---

<sup>3</sup> Por favor, comuníquese con su ajustador por llamada telefónica. No por mensaje de texto.