



Actualización sobre la Tormenta Invernal en Texas - Febrero 2021

Cómo Realizar su Reclamación del Seguro

Muchos propietarios ahora están iniciando el proceso de reclamación del seguro para comenzar su recuperación después de la tormenta invernal sin precedentes en Texas. Antes de presentar su reclamación, revise estas mejores prácticas y pasos detallados en las siguientes páginas para estar adecuadamente preparado para maximizar los beneficios de su seguro.

Cada póliza de seguro es diferente. Tómese el tiempo para obtener la mayor cantidad de información posible sobre los detalles de la suya cuanto antes para no tener sorpresas más adelante. Pregúntele a su representante de seguros sobre:

- Qué cubre su póliza. Asegúrese de preguntar sobre gastos relacionados, como la limpieza de escombros.
- Qué cobertura adicional de gastos básicos tiene (ALE, por sus siglas en inglés). ALE casi siempre está disponible cuando hay un riesgo cubierto, como la tormenta de invierno. Se puede acceder a la cobertura ALE de inmediato, sin una inspección, y se puede utilizar para necesidades inmediatas, como una vivienda temporal.
- Qué información se necesita para presentar una reclamación. Documente su daño de manera adecuada ahora para que no haya retrasos en el proceso.

Debido a la magnitud del temporal en Texas, muchas operadoras de seguro están demorando de 2 a 4 semanas en procesar las reclamaciones. Si gasta fondos antes de liquidar su reclamación, conserve todos los recibos, así como las estimaciones y facturas del contratista que pueda recibir.

Documente **SIEMPRE**:

- Tome notas de cada conversación que tenga con su compañía de seguros en caso de que necesite consultarla más adelante.
- Tome fotografías y videos de todos los daños de la estructura de la casa y todas sus partes, por dentro y por fuera, *antes* de comenzar a limpiar.
- Haga una lista de todos los daños en el contenido de la casa con toda la información que tenga sobre la marca, el tipo, el modelo, la fecha de compra y el precio.
- Guarde una copia de la documentación enviada y todos los recibos.

Finalmente, FEMA está disponible para cubrir cualquier necesidad no cubierta por su seguro. Una vez que inicie su reclamación del seguro, solicite inmediatamente la asistencia de FEMA a través de [disastersistance.gov](https://www.disastersistance.gov) o llamando al 1-800-621-FEMA (3362).



Reducción del
tiempo desastre y
recuperación.

Guía de Seguro Posterior a un Desastre

Después de un desastre natural, muchas personas dependen del seguro de su propietario para ayudarlos a restaurar sus hogares y sus vidas a la normalidad. La misión de SBP es reducir el tiempo entre el desastre y la recuperación. Hemos proporcionado algunos consejos útiles para considerar al trabajar con su compañía de seguros.

PASO 1

Comuníquese con su compañía de seguros de inmediato.

Desea obtener tanta información como sea posible por adelantado para que no tenga sorpresas más adelante. Hable con su agente para averiguar:

- Qué pérdidas están cubiertas por su póliza o pólizas (como propietarios de viviendas o inquilinos, inundaciones, automóviles) y cualquier cobertura relevante adicional que tenga para cosas como la eliminación de escombros.
- Cuánto tiempo debe presentar un reclamo y cuánto tiempo demorará procesarlo.
- Qué cobertura de gastos de vida adicionales (ALE) puede tener. ALE ayuda con los gastos si necesita vivir en otro lugar temporalmente mientras su casa está siendo reparada.
 - Tenga cuidado al gastar, ya que debe cumplir con los requisitos de su compañía de seguros sobre los gastos elegibles o no se le puede reembolsar (por ejemplo, si su residencia temporal tiene una cocina, ALE no lo cubrirá comiendo en un restaurante).
 - Guarde todos los recibos de los gastos de vida temporales. Después de un anticipo inicial, generalmente se le reembolsan los gastos incurridos, por lo que debe mostrar los recibos. Manténgalas organizadas y envíe copias semanalmente.



Habrán límites para la cantidad de cobertura que tenga para pérdidas y gastos adicionales, así como para la cobertura de algunos tipos de artículos especiales (como joyas o antigüedades).

Obtenga una copia de su página de declaraciones y pregunte sobre los límites de su póliza para que sepa con anticipación cuáles son.

También tenga en cuenta su deducible: el monto de la pérdida que acordó pagar de su bolsillo antes de que comience su seguro.

Para obtener más información sobre recuperación de desastres, incluidos consejos sobre cómo trabajar con contratistas y cómo navegar el proceso federal de asistencia por desastre, visite nuestra página de recursos de recuperación:



SBPUSA.ORG/START-HERE



PASO 2

Registre lo que ha sido dañado.

- Tome fotografías y videos de TODOS los daños dentro y fuera de su hogar lo antes posible y ANTES de comenzar la limpieza.
- Después de tomar fotos, puede sacar los artículos dañados para su limpieza, pero no los tire (excepto por riesgos para la salud, como alimentos en mal estado) hasta que el ajustador de reclamos los haya visto primero.
- Haga una lista de todos los daños a su hogar, posesiones y propiedad, y sea lo más detallado posible. La mayoría de las compañías de seguros requieren que liste cada artículo perdido / dañado, de manera que cuanto más completa y detallada sea su lista, más rápido podrán procesar su reclamo.
 - Para cada artículo dañado, incluya toda la información que tenga o recuerde sobre la marca, tipo o modelo, fecha de compra y precio de compra (por ejemplo, HDTV LED clase 32 LED de Samsung - septiembre de 2014 - \$ 300), junto con copias de los recibos que tenga. También puede regresar y obtener copias de los recibos de algunas tiendas si le dio su nombre y correo electrónico al momento de la compra.
 - Si tiene un inventario de viviendas reciente con fotos, esto será útil para armar una comparación de antes y después.



Si no tiene un inventario de viviendas reciente, eche un vistazo a las fotos personales recientes, como las visitas de amigos o familiares publicadas en Facebook; es posible que pueda ver partes de las habitaciones y pertenencias en segundo plano.

PASO 3

Tome medidas razonables para evitar daños adicionales.

- Después de tomar fotografías del daño, haga reparaciones temporales y comience la limpieza para que pueda hacerlo de manera segura (recuerde que estas son solo reparaciones temporales; no realice ninguna reparación permanente o extensa hasta después de que se reúna y hable con su ajustador de reclamos).
- Su compañía de seguros puede adelantarle fondos para ayudar con las reparaciones temporales; asegúrese de informar el costo de las reparaciones temporales tan pronto como sea posible.
- Guarde todos sus recibos.
- Los pasos que puede tomar incluyen:
 - Colocar una lona sobre secciones dañadas de un techo o subir ventanas dañadas.
 - Si hay daños causados por el agua, ventile su hogar, limpie y seque muebles, ropa de cama, alfombras y otros artículos lo antes posible.
 - Tener su sistema eléctrico y equipo inspeccionado por un electricista para seguridad.



Su compañía de seguros NO pagará daños adicionales que podría haber prevenido si hubiera realizado reparaciones temporales razonables, así que asegúrese de hacerlo.

PASO 4

Documenta todo.

- Como parte del proceso de reclamos y reparaciones, trabajará con muchas personas diferentes y habrá diferentes tipos de gastos. Tome nota de cada conversación que tenga con un representante y contratista de seguros (quién, cuándo, de qué habló, qué decisiones se tomaron), guarde copias de todos los documentos, guarde todos sus recibos y tome fotografías de todos los daños y cualquier problema con el proceso de reconstrucción.
- Si algo se pierde en la confusión, o si encuentra algún problema que deba resolver o negociar, tendrá documentación para ayudar a su caso.

PASO 5

Reciba presupuestos de reparación por escrito de 2-3 contratistas tan pronto como sea posible.

- Las estimaciones deben incluir detalles de línea por línea de material, mano de obra y costos.
- Incluso si lo solicitan, no muestre a los posibles contratistas su oferta de acuerdo de seguro si ya tiene una: los contratistas deben basar sus estimaciones en el costo del trabajo
- Una vez que tenga las estimaciones, puede trabajar con su compañía de seguros para determinar si la oferta de liquidación del seguro es suficiente para los costos de reparación propuestos, si es necesario negociar los costos de reparación o si se debe aumentar la liquidación.

PASO 6

Trabaja estrechamente con tu ajustador de reclamos.

- Su compañía de seguros debe darle un marco de tiempo para cuando vendrán a su casa. Siempre es una buena idea verificar la identificación cuando llegan (llame a su compañía de seguros si tiene alguna pregunta).
- Muestre a su ajustador de reclamos TODOS los artículos dañados y daños estructurales en su hogar y propiedad, junto con su lista de daños y sus estimados de reparación. También puede compartir una copia de todas sus fotos de daños con el ajustador, como copiar en una unidad de memoria flash o cargarla a un servicio de almacenamiento en la nube como Dropbox.
- Pídale a su ajustador de reclamos que se tome el tiempo de guiarlo por el proceso de reclamo para que sepa qué esperar.

PASO 7

Si tiene una hipoteca, comuníquese con su compañía hipotecaria de inmediato.

- Una póliza de seguro es un contrato entre la compañía de seguros y el propietario de la propiedad, que es técnicamente su titular de la hipoteca.
- Una vez que el costo total del daño a una vivienda alcanza cierto límite (los límites varían según la política), la compañía de seguros está legalmente obligada a poner el nombre de la compañía hipotecaria en el cheque de liquidación en lugar del suyo, por lo que deberá saber qué El proceso de la compañía es para obtener acceso a sus fondos de liquidación.

PASO 8

No se sienta presionado para seleccionar un contratista o acuerde un monto de liquidación.

- Tómese el tiempo para asegurarse de tener toda la información que necesita para tomar buenas decisiones.
- Si necesita más tiempo para completar su lista de artículos perdidos y dañados (especialmente si tiene que hacerlo de memoria), o para revisar a fondo a los posibles contratistas, tómelo.
- Si hay discrepancias entre las ofertas que recibe de los contratistas que está entrevistando y el presupuesto proporcionado por su ajustador, comuníquese con su ajustador para analizar las diferencias y trabajar en una resolución.
- Si usted y el ajustador no pueden ponerse de acuerdo sobre un monto, puede contactar a su supervisor o al departamento de reclamaciones de la compañía de seguros. Si aún no puede llegar a un acuerdo, tiene problemas para trabajar con su compañía de seguros o no responde, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de su estado.



La liquidación inicial no siempre es la liquidación final de la reclamación.

Si posteriormente descubre daños adicionales que usted y el ajustador no encontraron en la primera inspección, puede presentar un reclamo suplementario, incluso después de que haya recibido dinero para su reclamo inicial.

Por lo general, tiene hasta un año después de la presentación del reclamo inicial para presentar un reclamo suplementario.

PASO 9

Gaste dinero de liquidación solo en reparaciones y reemplazo de artículos dañados.

- Puede parecer una buena idea usar parte del dinero de su liquidación para otras compras o actividades, pero si lo hace, es posible que no tenga fondos suficientes para arreglar su casa adecuadamente. Concéntrese en hacer que usted y su familia regresen a una casa segura, funcional y amueblada.
- También tenga en cuenta que si tiene cobertura de valor de costo de reposición (RCV), primero recibirá un cheque por valor en efectivo real (ACV). Una vez que se completen las reparaciones / se reemplacen los artículos dañados y haya enviado los recibos de los gastos elegibles, recibirá un cheque por la diferencia hasta el costo total de las reparaciones / reemplazos (pero sin exceder los límites de su póliza).

PASO 10

Prepárese para estar- y permanecer-muy involucrado en el proceso.

- Si su casa está parcialmente dañada y puede asegurar un buen contratista rápidamente, esto puede tomar solo unas pocas semanas.
- Si sufrió un daño significativo que requerirá la reconstrucción de parte o la totalidad de su hogar, este proceso podría demorar muchos meses y debe mantenerse involucrado activamente.
- Siempre que sea posible, haga arreglos con sus empleadores para que un miembro de su familia pueda estar físicamente presente y controle regularmente el progreso de la reparación de su hogar.
- Ser muy organizado, mantener buenos registros, ser proactivo en la verificación de su reclamo de seguro y todo el trabajo que están haciendo sus contratistas, hacer preguntas y, si tiene dudas, retroceder hasta que esté satisfecho con la respuesta son todas cosas que lo ayudarán a usted y a su familia a regresar a su hogar de la manera más rápida, eficiente y segura posible.

Actualizado 3/10/2017