

PROGRAMA DEL SEGURO NACIONAL DE INUNDACIÓN

# MANUAL DE RECLAMACIONES

FEMA F-687S

---

OCTOBER 2017



FEMA





# TABLA DE CONTENIDO

Manual de Reclamaciones.....	2
1 Qué Hacer Antes de Una Inundación.....	2
1.1 Consulte la Página de Declaraciones de Su Póliza.....	3
1.2 Prepare Listas y Documentación.....	4
1.3 Asegure Los Papeles Importantes .....	4
1.4 Hable Con Su Agente de Seguros.....	5
1.5 Tenga Información de Contacto Alterna .....	5
2 Qué Hacer Después de Una Inundación.....	6
2.1 Cosas Que Hacer de Inmediato .....	6
2.2 Manejo de Su Reclamación .....	8
2.3 Cómo Respalidar Su Reclamación .....	9
2.4 Solicitud de Pago Adicional.....	11
2.5 Preguntas Relacionadas Con Su Reclamación de Seguro.	14
Aviso de Divulgación de Carga de Papeleo.....	19

## ¡PREPARE SU VIVIENDA Y SUS DOCUMENTOS IMPORTANTES!

Proteja siempre sus documentos importantes contra daños – como escrituras de propiedades inmuebles, certificados de acciones, actas de nacimiento, tarjetas de seguro social, pasaportes, etc. y los documentos del seguro.

Revise sus documentos importantes una vez al año para actualizarlos cuando sea necesario; luego, guárdelos en un lugar seguro. La cobertura del seguro de inundación se renueva anualmente y debe comunicarse con su proveedor de seguro para verificar los procedimientos de reportar pérdidas.

Retire artículos de valor del sótano. El seguro de inundación tiene límites en la cobertura de la propiedad personal en un sótano que incluye artículos como la caldera, lavadora y secadora de ropa, congelador de alimentos, alimentos dentro del congelador y acondicionadores de aire de ventana.

El seguro de inundación no cubre terminaciones de pisos, estanterías, muebles, persianas o cortinas, ni otras cosas parecidas en un sótano que hayan sido dañadas en una inundación.

Para más detalles sobre los artículos que se cubren, visite [fema.gov/es/media-library-data/1432130966606-ec9a9793a03f4a4b5655de0db708a256/Fact\\_Sheet\\_What\\_is\\_Covered-508.pdf](https://fema.gov/es/media-library-data/1432130966606-ec9a9793a03f4a4b5655de0db708a256/Fact_Sheet_What_is_Covered-508.pdf).

# MANUAL DE RECLAMACIONES

El Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) ofrece asistencia y apoyo para proteger la vida que tanto ha luchado por construir. Este manual le ayudará a aprovechar al máximo la póliza de seguro de inundación que compró, en caso de inundación, ya sea dueño de vivienda, inquilino, o dueño de negocio.

La Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Seguridad Nacional (DHS, por sus siglas en inglés) publicó este manual de reclamaciones y es la Agencia que supervisa el Programa del Seguro Nacional de Inundación. El Manual de reclamaciones explica paso a paso lo que deberá saber para presentar una Reclamación por inundación. El manual también detalla qué hacer si no está satisfecho con el resultado de su reclamación, incluso cómo presentar una apelación. Hay otras opciones disponibles para resolver desacuerdos con los resultados de las reclamaciones.

Debe verificar la Página de Declaraciones de su póliza para información específica sobre la cobertura, las limitaciones, las restricciones y los deducibles.

## 1 QUÉ HACER ANTES DE UNA INUNDACIÓN

Las inundaciones ocurren en cualquier lugar con poco o ningún aviso, y las aguas de inundación suben rápidamente. Tome las medidas necesarias para prepararse y a su familia, sus mascotas y animales de granja, su vivienda, su negocio, o su organización con suficiente tiempo.

El seguro de inundación es un factor importante para su protección en caso de inundación. La página de internet “Cómo comprar seguro de inundación” ofrece una lista abarcadora de preguntas claves que debe hacer a su agente que le ayudarán a comprar la cantidad correcta de cobertura para satisfacer sus necesidades con confianza. ([fema.gov/national-flood-insurance-program/How-Buy-Flood-Insurance](https://www.fema.gov/national-flood-insurance-program/How-Buy-Flood-Insurance))

## 1.1 CONSULTE LA PÁGINA DE DECLARACIONES DE SU PÓLIZA

La compañía de seguros debe enviarle una Página de Declaraciones, que, por lo general, es la primera página de la póliza que especifica el nombre del asegurado, la dirección de la propiedad, el plazo de la póliza, la ubicación del local, los límites de la póliza y otra información importante. Asegúrese de que la información de la Página de Declaraciones y la información de su compañía hipotecaria estén correctas. Si refinanció, obtuvo una segunda hipoteca, o adquirió un préstamo para mejoras al hogar con una compañía distinta a la que aparece en su póliza, llame a su agente de seguros o representante de la compañía de inmediato para corregir la información de la Página de Declaraciones. Los bancos mantienen un interés asegurado sobre la propiedad y podrían tomar acción legal para proteger sus intereses.

Por lo general, los asegurados compran coberturas separadas para la propiedad personal y para el edificio. Es importante que hable con su agente de seguros o representante de la compañía de seguros sobre sus necesidades de cobertura y póliza para asegurarse de que tiene la cobertura apropiada antes de que ocurra una inundación. Descubrir después de una inundación que

## MEDIDAS IMPORTANTES QUE TOMAR

Desconecte la electricidad en la caja de fusibles o disyuntores.

Cierre las válvulas de gas principales.

Mueva artículos de valor y documentos importantes a un piso más alto.

Desinfecte tinajas, lavaderos, y botellas plásticas para llenarlos con agua;

Mueva los artículos al interior y átelos seguramente, si tiene tiempo (por ejemplo, muebles de patio, parrillas, etc.).

## **PREPARE A SU FAMILIA; Y ESTÉN LISTOS PARA DESALOJAR**

Prepare un equipo de emergencia con:

- una linterna grande
- un radio de pilas
- pilas de reserva
- velas
- fósforos a prueba de agua
- equipo de primeros auxilios

## **REGLA NÚMERO UNO**

Manténgase salvo y a sus seres queridos cuando la inundación sea inminente. Siga las instrucciones del personal de emergencia local y lleve sus papeles importantes en un recipiente a prueba de agua si piden que desaloje.

no contaba con suficiente cobertura para arreglar o remplazar la propiedad inmueble y la propiedad personal luego de los daños es traumatizante.

## **1.2 PREPARE LISTAS Y DOCUMENTACIÓN**

Experimentar una inundación es muy agobiante. Es difícil preparar un inventario después de una inundación e intentar recordar cada cosa que le pertenecía. Debería prepararse y mantener una lista de la propiedad personal dentro de su vivienda o negocio cuando compre la cobertura de propiedad personal. Se aconseja que tome fotos y grabe video de su vivienda, el interior de su oficina y su propiedad personal. Recuerde que es importante mantener la lista al día. Para cada artículo en la lista, incluya:

- Descripción
- Fecha y lugar de compra
- Número de modelo
- Número de serie (para enseres grandes)
- Costo original de compra (con el recibo, si es posible)
- Órdenes de compra y registros de inventario si es dueño de negocio

## **1.3 ASEGURE LOS PAPELES IMPORTANTES**

Mantenga las copias originales del seguro en un lugar seguro a prueba de agua, como las cajas de seguridad de un banco. Asegúrese de que sus papeles tengan la información de contacto de su agente o compañía de seguros, su póliza del seguro de inundación, recibos importantes y documentación de los artículos cubiertos dentro de su vivienda o negocio.

Mantenga copias de estos documentos en su vivienda o negocio en un lugar seguro y accesible que no se inunde y lléveselas si tiene que desalojar. Asegúrese de que estén dentro de un recipiente a prueba de agua. Conservar documentación detallada le facilitará la presentación de una reclamación si sufre daños moderados a la propiedad ocasionados por aguas de inundación.

## 1.4 HABLE CON SU AGENTE DE SEGUROS

Llame a su agente de seguros o a un representante de la compañía para hablar sobre los requisitos de presentar una reclamación por inundación. Ahorrará tiempo y esfuerzos si conoce los detalles de su póliza al presentar una reclamación. Recuerde que podría ser difícil comunicarse con su agente o compañía de seguros después de una inundación; pero comuníquese lo antes posible después de la inundación.

## 1.5 TENGA INFORMACIÓN DE CONTACTO ALTERNA

Después de una inundación, es posible que no pueda volver a su propiedad de inmediato. Una vez regrese, es posible que no pueda vivir o trabajar allí hasta que haga los arreglos. Puede que sea difícil para los representantes de su compañía de seguros comunicarse con usted. La falta de comunicación es más común si mayormente usa un teléfono fijo. Comparta información de contacto alterna, como direcciones y números de celular y teléfono fijo, con su agente de seguros y con su familia antes de que una inundación ocasione daños a su propiedad para que puedan comunicarse con usted.

## ESTÉ PREPARADO

Las inundaciones ocurren en cualquier lugar. El agua sube rápidamente y dificulta el desalojo seguro. Puede que tenga que permanecer en su vivienda inundada hasta que llegue ayuda. Hay algunas medidas que deberá tomar de antemano para estar preparado:

Guarde en un nivel alto de la casa:

- agua potable
- alimentos no perecederos
- radio
- linterna
- pilas

Guarde herramientas que puedan ayudarle escapar en el ático.

**Muévase al nivel más alto que pueda** para proteger a su familia y a sí mismo - incluso el techo - si las aguas de inundación entran en su vivienda antes de que pueda desalojar. Asegúrese de llevar su celular, agua potable y ropa adicional.

La electrocución es una causa de muerte común durante las inundaciones. Manténgase alejado de líneas eléctricas caídas y cualquier otro cable eléctrico.

## CONSEJOS:

Si fue desalojado, no vuelva a su propiedad hasta que las autoridades locales se lo permitan

Luego de una inundación, tenga cuidado al entrar en su propiedad - incluso si parece seguro

Llame a la compañía de gas y aléjese de inmediato si escucha un silbido o siente olor a gas. Llame de otro lugar, lejos de la fuga de gas, porque al usar su teléfono fijo o celular dentro de una estructura que tenga gas podría provocar una explosión.

Mantenga la electricidad apagada hasta que un electricista haya inspeccionado su sistema.

No utilice inodoros o lavabos si se dañaron las líneas de agua y alcantarillado. Llame a un plomero.

Hierva el agua por cinco minutos antes de tomarla o utilizarla en la preparación de alimentos hasta que se haya comprobado que el suministro de agua es seguro.

Deseche cualquier alimento dañado por el agua, incluso los alimentos enlatados.

## 2 QUÉ HACER DESPUÉS DE UNA INUNDACIÓN

Entendemos que experimentar una inundación puede ser una experiencia sobrecogedora. Dar prioridad a las necesidades inmediatas sobre las menos urgentes le ayudará a recuperarse más pronto y le permitirá retomar el control de su vivienda o su negocio, y de su vida.

### 2.1 COSAS QUE HACER DE INMEDIATO

**Paso 1 – Comuníquese con su agente o compañía de seguros lo antes posible para reportar sus pérdidas.** Asegúrese de saber el nombre de su compañía de seguros, su número de póliza, y un número de teléfono o dirección de correo electrónico que su compañía de seguro puede usar para comunicarse con usted antes de contactarlo. Si no puede recordar el nombre de su compañía de seguros, llame al Centro del Ayuda de NFIP al 800-427-4661.

**Paso 2 – Presente un aviso de pérdida a su compañía de seguros.** Toda póliza del seguro de inundación requiere una notificación escrita de los daños por inundación lo antes posible. Comuníquese con su agente de seguros o representante de la compañía lo antes posible si tiene alguna pregunta sobre cómo presentar un aviso de pérdida. Si no puede presentar un aviso de pérdida directamente porque no puede comunicarse con su agente de seguros, deberá enviar una notificación escrita con el número de su póliza a la compañía de seguros.

**Paso 3 – Separe su propiedad.** Su póliza requiere que separe la propiedad dañada de la propiedad que no sufrió daños. No deseche nada antes de que un ajustador lo vea, a menos que la ley local exija que lo deseche, o si el artículo dañado presenta un peligro. Si desecha artículos, tome fotografías antes de



hacerlo y guarde muestras para el ajustador (por ejemplo, un pedazo de alfombra dañada por la inundación). Haga todo lo posible para proteger los artículos que no sufrieron daños. Mueva los artículos que desea salvar a un lugar seguro y seco, como el segundo nivel de su vivienda o al exterior. Cuanto más tiempo pasan en el agua, más se dañan, así que no demore en limpiar después de una inundación. Verifique con su ajustador o compañía de seguros los servicios de limpieza o reparación que cubre el seguro.

**Paso 4 – Prepare una lista de la propiedad personal dañada.** Los dueños de vivienda, inquilinos, y negocios que compraron cobertura de propiedad personal deberán preparar una lista de la propiedad personal dañada e incluir cualquier detalle o documento relacionado. Asegúrese de anotar lo siguiente:

- Cantidad de cada artículo
- Descripción
- Marca
- Dónde compró cada artículo
- Edad aproximada
- Precio de compra para cada artículo
- Números de modelo y serie
- El costo para reemplazarlo con un artículo parecido y de la misma calidad, con el precio actual.

Adjunte cualquier documento pertinente (por ejemplo, facturas, recibos, fotos) a la lista de propiedad personal dañada.

**Paso 5 - Enumere las áreas con daños estructurales.** Mientras revisa su propiedad, haga una lista de las áreas con daños estructurales que quiere mostrar al ajustador.

## PAGO ADELANTADO

Cualquier pago adelantado formará parte de la reclamación total de pérdidas de propiedad inmueble y/o propiedad personal (contenido). Su póliza no ofrece cobertura para gastos de vivienda provisional. La póliza de seguro de inundación sólo cubre daños físicos ocasionados directamente por la inundación.

## 2.2 MANEJO DE SU RECLAMACIÓN

### 2.2.1 Trabajo Con Su Ajustador de Seguros

Por lo general, el ajustador se comunicará con usted de uno o dos días después de recibir su aviso de pérdida. Sin embargo, podría tardar más debido a las condiciones locales y la gravedad de la inundación. Al hablar con el ajustador, programará una cita para que vea su propiedad.

**Puede pedir un pago adelantado o parcial al ajustador que le permitirá recibir el dinero que necesita antes de que el compañía de seguros resuelva su reclamación completa.**

Deberá colaborar con su ajustador para obtener la información necesaria que respalde su solicitud. Luego, firmará una Prueba de Pérdida o un Recibo Adelantado si pide un pago adelantado o parcial. Para evitar un pago en exceso de su reclamación, que tenga que devolver, la solicitud no deberá ser por más del 50 por ciento del pago total previsto para la reclamación. Si tiene hipoteca, la compañía hipotecaria tiene que firmar todos los cheques que usted recibe para cubrir las pérdidas estructurales. La compañía de seguros emitirá el cheque de pago adelantado por pérdida de propiedad personal directamente a usted. La compañía de seguros restará la cantidad del pago adelantado o parcial de la cantidad del pago final al resolver su reclamación.

### 2.2.2 Evaluación de Su Pérdida

El ajustador tomará medidas y fotos y anotará los daños ocasionados directamente por la inundación durante la primera visita a su propiedad. Esto se llama determinar el “alcance” de la pérdida. El ajustador será un profesional especializado en reclamaciones

capacitado para fijarse en daños que usted podría haber pasado por alto. Sin embargo, usted deberá indicarle todos los daños que haya observado. El ajustador le dará un número de teléfono de contacto y fijará las expectativas sobre el tiempo necesario para completar el estimado de daños después de terminado el proceso de determinación de alcance. Es posible que el ajustador tenga que visitar la propiedad varias veces si los daños son considerables.

### **2.2.3 Preparación de Un Estimado Detallado**

El ajustador tomará en cuenta lo que ha visto: magnitud, tipo y ubicación de los daños junto con el conocimiento adquirido en sus visitas - incluso cualquier documentación que usted le proporcione - para completar un estimado detallado de los daños por inundación. Usted recibirá una copia de este estimado. Es importante que lo revise y hable con el ajustador sobre cualquier duda que tenga sobre este, o si identifica artículos que omitió o que necesitan más revisión. El estimado sirve como guía para obtener cotizaciones de las reparaciones por parte de los contratistas profesionales acreditados.

## **2.3 CÓMO RESPALDAR SU RECLAMACIÓN**

### **2.3.1 Respaldo Su Reclamación Requiere Una Prueba de Pérdida**

Tendrá que respaldar su reclamación por inundación con una Prueba de Pérdida que detalle la información que la póliza de seguro de inundación requiere. Tendrá que presentar

## **REQUISITOS DEL AJUSTADOR**

La póliza requiere que colabore con el ajustador en todo lo relacionado con determinar el “alcance” de la pérdida. Por favor, entienda que el ajustador no puede aprobar ni negar su reclamación, y no puede decirle si la compañía de seguros le aprobará ni cuándo. Recuperarse de una inundación es muy estresante, pero al colaborar con su ajustador usted puede garantizar que la compañía de seguros procese su reclamación lo más fácil y eficiente posible.

Conserve recibos y documentación de los arreglos y reemplazos relacionados con las pérdidas. Los necesitará si presenta otra reclamación por inundación para esta propiedad en el futuro.

Guarde agua, alimentos no perecederos, radio y linterna en un piso superior de la casa.

a su compañía de seguros una Prueba de Pérdida completa y firmada, con toda la documentación necesaria, en un periodo de 60 días a partir de la pérdida.

La Prueba de Pérdida incluye un estimado detallado del costo para reemplazar o reparar la propiedad dañada. En la mayoría de los casos, el ajustador le proporcionará una sugerencia de Prueba de Pérdida. **Usted tiene la responsabilidad de asegurar que la Prueba de Pérdida esté completa, sea correcta y que se presente de manera oportuna para satisfacer los requisitos de su póliza.**

Asegúrese de conservar una copia de la Prueba de Pérdida y copias de todos los documentos relacionados para sus archivos. La Prueba de Pérdida no es la reclamación, sino un documento que respalda su reclamación.

### 2.3.2 Extensiones de Más de 60 Días

Después de una inundación grave, FEMA podría autorizar extensiones para recibir la Prueba de Pérdida. En estos casos, FEMA notificará a su compañía de seguros. **Usted tiene la responsabilidad de enviar su Prueba de Pérdida a la compañía de seguros antes de la fecha límite, cualquiera que sea, con o sin la extensión.**

### 2.3.3 Pago de Reclamaciones

Su reclamación será pagada después de que:

- Usted y la compañía de seguros lleguen a un acuerdo sobre la cantidad del pago de la reclamación por las pérdidas y
- La compañía de seguros reciba su Prueba de Pérdida completa, correcta y firmada.

Puede encontrar más información sobre el procesamiento y pago de reclamaciones en los documentos de su póliza.

### 2.3.4 Pagos Para Propiedad Inmueble y Propiedad Personal

El pago de la reclamación incluye los nombres de todas las personas que tengan interés legal en la propiedad. Los pagos por propiedad inmueble que cubren pérdidas estructurales por inundación incluirán el nombre de toda empresa involucrada en la hipoteca, si la propiedad tiene un gravamen hipotecario. Deberá enviar el cheque a todo acreedor hipotecario para su firma antes de depositarlo. Cada empresa hipotecaria maneja pagos de reclamaciones de manera diferente y debe comunicarse con su empresa hipotecaria lo antes posible para confirmar su proceso de pago. Su compañía de seguros emitirá el pago para propiedad personal a nombre del asegurado a menos que haya financiado la propiedad personal a través de un préstamo de la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (SBA, por sus siglas en inglés) o una institución financiera.

## 2.4 SOLICITUD DE PAGO ADICIONAL

Si descubre daños adicionales en la estructura del edificio o la propiedad personal en su interior después de haber presentado su reclamación y Prueba de Pérdida, podría presentar una solicitud de Pago Adicional por Inundación. Esto significa que deberá repetir el proceso de documentación y de presentación de la reclamación, incluso la Prueba de Pérdida, para los daños recién descubiertos. Debe realizar esto **en un periodo de 60 días o en los plazos de la extensión** otorgados por FEMA. Su compañía de seguros puede contactar a FEMA para aceptar una reclamación directamente en caso de que presente una reclamación adicional después de que hayan vencido los plazos.

Deberá presentar una solicitud para ICC en un periodo de 60 días después de la notificación de daños sustanciales de su comunidad. NFIP toma decisiones sobre las reclamaciones presentadas fuera del plazo de 60 días según el caso. No envíe documentos originales. Envíe copias y conserve los originales en un lugar seguro.

Inicie su solicitud adicional notificando al ajustador, agente, o compañía de seguros lo antes posible. Una vez haya completado su Prueba de Pérdida y reunido todos los documentos necesarios, debe presentarlos al ajustador. Puede que el ajustador tenga que visitar su casa o negocio de nuevo para verificar los daños de inundación recién reclamados.

Además, deberá notificar al ajustador o a la compañía de seguros si descubre que la cantidad autorizada por el ajustador no fue suficiente para realizar las reparaciones. En ocasiones, existen daños ocultos o arreglar o remplazar los artículos cuesta más que la cantidad original que la compañía de seguros pagó en la reclamación. Su compañía de seguros necesitará información de usted y del contratista para ayudar en la revisión del pago adicional. El contratista deberá proporcionar un estimado detallado que muestre las cantidades y los costos por unidad en vez de una suma global.

#### **2.4.1 Cómo Presentar Su Reclamación Para el Aumento en el Costo de Cumplimiento (ICC, Por Sus siglas en Inglés)**

**Su póliza de inundación no cubre el cumplimiento con los códigos de construcción excepto cuando lo disponga una reclamación para ICC.** Es posible que reúna los requisitos para presentar una reclamación para ICC si su vivienda o negocio sufre daños que su comunidad determine que son mayores al 50 por ciento del valor de la propiedad o si la propiedad ha tenido daños repetidos por inundación en los últimos diez años.

La cobertura de ICC forma parte de la póliza estándar del seguro de inundación y ofrece hasta \$30,000 para ayudar con el costo de medidas de mitigación elegibles destinadas a

reducir el riesgo de inundación. Estas podrían incluir la elevación, demolición y reubicación de la estructura, o cualquier combinación de estas. Se pueden incluir las medidas de protección contra inundaciones para estructuras no residenciales y estructuras residenciales que tiene sótanos que cumplen algunos requisitos. **Su póliza de inundación no pagará más de la cantidad máxima permitida bajo la Ley del Seguro Nacional de Inundación de 1968 y sus enmiendas - \$250,000 para propiedades residenciales y \$500,000 para propiedades comerciales.** Por lo tanto, si recibe un pago por la cantidad máxima permitida, no podrá recibir los \$30,000 de ICC.

Su comunidad le notificará por correo si su vivienda o negocio sufrió daños sustanciales por inundación y si tendrá que cumplir con ordenanzas o leyes locales de manejo de valles de inundación en vigencia. (Para más detalles sobre ICC, visite [fema.gov/increased-cost-compliance-coverage](https://www.fema.gov/increased-cost-compliance-coverage)).

Para presentar una reclamación para ICC, notifique de inmediato al representante de reclamaciones de su compañía de seguros cuando recibe la carta de la comunidad, y proporcione una copia de la misma a su compañía de seguros. El representante de reclamaciones le proporcionará más información para ayudar a completar su reclamación para ICC. Tiene que firmar una Prueba de Pérdida para el Aumento en el Costo de Cumplimiento separada para recibir el pago. La fecha límite para presentar la Prueba de Pérdida para ICC y completar las medidas de mitigación escogidas y aprobadas es seis años a partir de la fecha de la pérdida por inundación.

**Recuerde que la cantidad del pago de su reclamación será determinada según la cantidad de cobertura y los deducibles**

**que aplican a la póliza.** Si le preocupa no tener suficiente cobertura para su edificio o que el deducible es muy alto, hable con su compañía de seguros sobre aumentar la cobertura y/o reducir los deducibles. Algunas instituciones bancarias tienen requisitos para los deducibles. Los deducibles y cantidades de cobertura juegan un papel significativo para determinar cuán rápido se puede recuperar después de una inundación.

## **2.5 PREGUNTAS RELACIONADAS CON SU RECLAMACIÓN AL SEGURO**

FEMA recomienda que todo asegurado que tenga preguntas sobre su reclamación hable primero con su ajustador o compañía de seguros. El ajustador y la compañía de seguro saben cómo su póliza de seguro de inundación aplica a su reclamación y toman medidas inmediatas si falta algún dato clave, si se obvió un documento, o si se cometió algún error. Sin embargo, si después de esta conversación aún no está satisfecho con la cantidad que la compañía de seguros le pagará para sus pérdidas por inundación, tiene varias opciones.

**Opción 1 - Puede presentar una apelación en un periodo de 60 días a partir de la denegación de su reclamación.** Este proceso le ayudará a resolver problemas con su reclamación, pero no puede añadir más cobertura ni cambiar los límites de reclamación establecidos en la póliza de NFIP que estaba vigente al momento de la pérdida por inundación. Antes de presentar una apelación, la compañía de seguros deberá tomar una determinación final y enviarle una carta oficial de denegación para la cantidad total, o parcial, de la reclamación que presentó.



**Opción 2 – Puede utilizar la Disposición de Tasación de su póliza si no está de acuerdo con la cantidad estimada de reembolso para la pérdida cubierta.** Puede encontrar los detalles de esta disposición en su póliza. No podrá presentar una apelación con FEMA si utiliza esta disposición.

**Opción 3 – Puede presentar una demanda en un periodo de un año a partir de la fecha de la denegación escrita de su reclamación total o parcial.** Deberá presentar la demanda en el Tribunal Federal de Distrito donde ocurrieron los daños por inundación. Si su compañía de seguros es NFIP Direct de FEMA, podrá demandar a FEMA directamente. Para todas las demás compañías de seguros, la demanda será contra esa compañía en particular. Si decide presentar una demanda y presentar una apelación no le otorga una extensión del plazo para demandar a la compañía de seguros, no podrá presentar una apelación. Deberá consultar con su abogado si tiene preguntas adicionales sobre litigio.

A continuación, encontrará guías detalladas para presentar una apelación.

### **2.5.1 Cómo Apelar Su Reclamación**

Usted tiene derecho de presentar una apelación a FEMA si no está de acuerdo con la denegación de su reclamación después de recibir una carta de la compañía de seguros que deniegue su reclamación completa o parte de ella. En el proceso de apelación, podrá continuar trabajando con su compañía de seguros para resolver cualquier asunto pendiente. Deberá presentar su carta de apelación a FEMA en un periodo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación de su compañía de seguros. Puede enviar apelaciones a FEMA por correo electrónico a [FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov](mailto:FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov) o por correo a FEMA, 400 C Street, S.W., 3rd Floor S.W., Washington, DC 20472-3010. FEMA

usa el matasellos y la hora estampada para determinar si presentó la apelación en el plazo requerido.

La apelación deberá ser presentada por el asegurado cuyo nombre aparece en la póliza de NFIP o su representante legal. El representante deberá identificar de manera clara su relación con el asegurado.

Para autorizar a otra persona a hablar con FEMA sobre su reclamación, tendrá que hacerlo por escrito. Por ley, FEMA necesita esta autorización para proteger su privacidad. Para autorizar a otra persona como su representante, presente un documento que incluya su nombre completo y apellido, dirección, fecha y lugar de nacimiento, el nombre de su representante y su firma. Deberá notariar el documento o añadir la siguiente declaración: "Autorizo expresamente a FEMA a divulgar mis expedientes a este representante. Declaro bajo pena de perjurio que lo anterior es cierto y correcto. Firmado hoy <FECHA>. <FIRMA>."

### **2.5.2 Qué Debe Incluir en Su Apelación**

Deberá incluir la siguiente información en su apelación. Su agente de seguros puede proporcionar detalles si, por alguna razón, su póliza no está disponible.

- La información que aparece en la Página de Declaraciones de la póliza del NFIP:
  - El número de póliza
  - El nombre del asegurado
  - La dirección de la propiedad, que podría ser diferente a su dirección postal.
- Su información de contacto más reciente.

- Una copia de la denegación escrita de la compañía de seguros de la reclamación total o parcial.
- Los detalles específicos de su preocupación.

Incluya todos los documentos que sustente su apelación.

**Su compañía de seguros le ofrecerá una lista completa de documentación adicional que requiera FEMA. Esta podría incluir:**

- Una copia de la Prueba de Pérdida que presentó a la compañía de seguros, según requiere la póliza
- Informe preliminar del ajustador
- Informe final del ajustador
- Pruebas de la información del seguro y la póliza, por ejemplo, la Página de Declaraciones
- Determinaciones de zona
- Inventarios antes de la pérdida y después de la pérdida
- Declaraciones del estado financiero
- Expedientes de impuestos, contratos de arrendamiento, contratos de venta, documentos de pago del seguro, escritura de propiedad, etc.

información, recibirá un pedido para programar la nueva inspección.

FEMA también podría pedir información adicional al ajustador, examinador de reclamaciones, o a usted. Si FEMA le pide información, le dará por lo menos 14 días naturales para responder. No proporcionar la información solicitada puede resultar en la desestimación de su apelación.

No envíe documentos originales. Envíe copias y conserve los originales en un lugar seguro.

### **2.5.3 Limitaciones en Las Apelaciones**

El proceso de apelación ofrece un recurso antes del litigio con el propósito de resolver problemas con reclamaciones de manera no conflictiva. FEMA no puede expandir cobertura ni eximir limitaciones y exclusiones. Presentar una apelación, no exime ningún requisito ni constituye una prórroga de los plazos definidos en su póliza. El proceso de apelación es la última revisión administrativa de FEMA. Los asegurados solo pueden usar un recurso antes del litigio, así que, si presenta una apelación, no podrá procurar una evaluación como se dispone en la póliza. Si procura una evaluación, no podrá apelar. Como la apelación es un recurso antes del litigio, no podrá apelar después de presentar una demanda contra una compañía de seguros por una reclamación al seguro de inundación. FEMA terminará su apelación de inmediato al recibir notificación de que ha presentado una demanda.

### **2.5.4 Resolución de Apelaciones**

Los asegurados que presenten una apelación elegible recibirán una decisión de FEMA por escrito. La compañía de seguros también recibirá una copia de la decisión de la apelación. La decisión representa la última revisión de FEMA en cuanto a su reclamación y la agencia no ofrece ninguna otra revisión administrativa.

Si no está de acuerdo con la decisión final de la apelación, la ley Federal le permite presentar una demanda en el Tribunal Federal de Distrito donde ocurrieron los daños.

Relevo: Las leyes y los reglamentos federales sustituyen la información de este manual donde existan conflictos.

## AVISO DE DIVULGACIÓN DE CARGA DE PAPELEO

Para el proceso de apelaciones de NFIP, la carga de informe público para la recolección de estos datos se estima en un promedio de dos horas por respuesta. El estimado de carga incluye el tiempo para revisar instrucciones, buscar información en fuentes de datos existentes, recolectar y mantener los datos necesarios, y completar y presentar este formulario. No tiene que responder a toda esta información a menos que aparezca un número de control de OMB (Office of Budget Management, por sus siglas en inglés) válido en este formulario. Envíe comentarios sobre la precisión del estimado de la carga y cualquier sugerencia para reducirla a: Information Collections Management, Department of Homeland Security, Federal Emergency Management Agency, 500 C Street, S.W., Washington, DC 20472, Paperwork Reduction Project (1660-0005).

NOTA: No envíe el formulario completado a la dirección de arriba.







FEMA

