



DESPUÉS DE UN DESASTRE
IMPORTANTE INFORMATION PARA
CONSUMIDORES DE SEGUROS



DIVISIÓN SERVICIOS AL CONSUMIDOR
1-855-408-1212 • www.ncdoi.com

SI TENGO DAÑOS POR LA TORMENTA, ¿QUÉ DEBO HACER?

Verifique los problemas de seguridad antes de evaluar el daño.

- Si su casa está expuesta a la intemperie, protéjala de daños mayores haciendo reparaciones temporales únicamente. Guarde todos los recibos de materiales comprados para reparaciones temporales.
- Antes de realizar cualquier reparación temporal, fotografíe y haga una lista de los daños.
- Póngase en contacto con su agente/compañía de seguros lo antes posible para concertar una visita de un ajustador. Sea paciente; Es probable que las compañías de seguros manejen un gran volumen de solicitudes. Si no sabe cómo comunicarse con su compañía de seguros, comuníquese con el Departamento de Seguros de Carolina del Norte al (855) 408-1212 para obtener ayuda para ubicar el número de teléfono.
- Algunas empresas permiten que las reclamaciones se presenten a través de una aplicación móvil.
- No haga reparaciones permanentes hasta que su compañía de seguros haya inspeccionado su propiedad y haya llegado a un acuerdo sobre el costo de las reparaciones.

¿QUÉ DEBO HACER SI MI VIVIENDA ES INHABITABLE?

- La mayoría de las pólizas para propietarios de viviendas pagan gastos de manutención adicionales mientras se repara su propiedad. Si es necesario, alquile un refugio temporal.
- Hable con su agente o compañía de seguros acerca de los límites para los gastos de subsistencia adicionales para que sepa si hay un límite de tiempo o de dólares en la póliza.
- Antes de alquilar un refugio temporal, consulte con su compañía de seguros agente para determinar qué gastos se reembolsarán. La cobertura de gastos de manutención adicionales puede cubrir hoteles, comidas razonables en restaurantes y otros gastos. Guarde todos sus recibos para enviarlos a la compañía de seguros.

¿PAGARÁ MI SEGURO LOS DAÑOS CAUSADOS POR INUNDACIONES?

- Las pólizas de seguro de propietario de vivienda NO cubren daños por inundación o aumento de agua. El seguro contra inundaciones se puede comprar a través del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones.
- Algunas pólizas de casas móviles brindan cobertura contra inundaciones; consulte con su agente o compañía para ver si está cubierto.

¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITO PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

- Será útil tener su número de póliza, pero si no lo tiene, su compañía o agente puede encontrarlo con su nombre, dirección y número de teléfono.
- Proporcione un resumen de lo que sucedió y el alcance del daño que está reclamando.
- Proporcione a su compañía de seguros la información de contacto del lugar donde se hospeda.
- Informe a la compañía de seguros si ha tomado fotos o videos. Tenga un inventario de la casa y las estimaciones de costos de los daños.

¿QUÉ PASA SI NO TENGO UN INVENTARIO COMPLETO DE LA CASA?

- ¡No te preocupes! El ajustador le dará tiempo para hacer una lista de los artículos dañados y el costo de reemplazar esos artículos.
- Si no tiene un inventario completo de la casa, trabaje de memoria. Piensa en todos los elementos que había en cada habitación y escríbelos. Mire fotos de su casa para recordarlo.

¿QUÉ NECESITO PREGUNTAR CUANDO PRESENTO UN RECLAMO?

- El nombre y número de teléfono de cada persona con la que habla;
- Si necesita obtener presupuestos para las reparaciones;
- Para tener una idea general de lo que cubrirá la póliza, incluidos los gastos de manutención adicionales;
- Para obtener información sobre su deducible. Algunas pólizas tienen un deducible que se aplica durante una “tormenta con nombre”.
- Cuándo puede esperar reunirse con un ajustador para revisar el daño;

¿QUÉ SUCEDE DURANTE LA REUNIÓN CON UN AJUSTADOR?

- Debe estar allí cuando un ajustador llegue a su casa. Muéstrole al ajustador dónde está el daño.
- El ajustador inspeccionará su hogar y tomará fotografías y medidas.
- Comparta una copia de su inventario de vivienda o inventario de daños con el ajustador.
- Si ha obtenido ofertas por escrito para reparaciones de un contratista, compártalas, pero no está obligado a tener ofertas.
- Tome notas durante la reunión y asegúrese de obtener su información de contacto.
- Pregúntele al ajustador si hay alguna otra información que deba proporcionar.

¿QUÉ ES UN AJUSTADOR Y QUÉ HACE?

- **Un ajustador** es una persona que determinará la cantidad de daño a su hogar o propiedad, qué se puede reparar o reemplazar, ya qué costo. Hay diferentes tipos de ajustadores.
- **Ajustador de la Empresa:** Trabaja solo para la compañía de seguros. Resuelven las reclamaciones según la cobertura de seguro que tenga y el monto del daño. NO le paga a un ajustador de la compañía.
- **Ajustador independiente:** Trabaja para varias compañías de seguros. Cuando una empresa necesita más ajustadores de los que tiene disponibles, contratará ajustadores independientes. Esto es común durante un gran desastre. Hacen el mismo tipo de trabajo que un ajustador de la empresa. NO le paga a un ajustador independiente.
- **Tasador público:** Trabaja para los consumidores y no tiene vínculos con una compañía de seguros. Ellos evalúan los daños, revisan su cobertura de seguro y negocian un acuerdo sobre el reclamo por usted. La compañía de seguros no tiene que aceptar la estimación de un ajustador público. Una vez que contrate con un ajustador público, la compañía de seguros solo se comunicará con ellos. Revisa el contrato cuidadosamente y no lo firmes si te sientes presionado. No firme nada “como prueba” de que habló con el ajustador o que él/ella lo visitó. Puede comunicarse con el Departamento de Seguros para saber si el ajustador público tiene licencia. Tienes que pagar a un ajustador público. Puede haber un límite que pueden cobrar durante un desastre. (Consulte la Guía del consumidor sobre ajustadores públicos)

MI CHEQUE DEL ACUERDO DICE "PAGO FINAL", PERO HAY MÁS DAÑOS QUE NECESITAN SER ARREGLADOS. ¿QUÉ DEBO HACER?

El proceso de liquidación no es una sola transacción. Puede recibir diferentes cheques para las diferentes partes de su reclamo. Puede recibir pagos parciales por reparaciones o reemplazo de su hogar a medida que se realizan las reparaciones. Si cree que hay daños adicionales que no se han abordado, comuníquese con el ajustador y solicite una nueva inspección.

¿POR QUÉ EL CHEQUE DEL SEGURO TIENE EL NOMBRE DE MI PRESTAMISTA HIPOTECARIO?

Su prestamista tiene interés en asegurarse de que su casa sea reparada o reconstruida. Su póliza los nombra como asegurado adicional. Tendrá que trabajar con ellos para obtener el dinero del reclamo liberado para las reparaciones.

¿CUÁNTO TARDARÁ EN RESOLVER MI RECLAMO?

- Todos quieren que el proceso se haga lo más rápido posible. Si hay un daño significativo en su hogar, un reclamo de seguro no se cerrará con un solo cheque. Habrá pagos de reclamos por varias partes del proceso de reconstrucción/ reparación y reemplazo de sus pertenencias.
- Muchas personas descubren que puede tomar meses cerrar un reclamo después de un desastre mayor.

¿QUÉ PASA SI NO ESTOY SATISFECHO CON EL MONTO DEL ACUERDO?

- Es importante saber que su liquidación se basa en su póliza. Si su compañía de seguros ofrece un monto de liquidación con el que no está de acuerdo o niega un reclamo, tiene opciones disponibles para usted.
- Disposición de tasación: Si usted o su compañía de seguros no están de acuerdo con el valor de una estimación, su póliza contiene una disposición que le permite a usted o a la compañía exigir una tasación donde usted y la compañía seleccionan un tasador. Si no pueden llegar a un acuerdo, es posible que deba involucrarse un tercer tasador imparcial, llamado árbitro.
- Mediación de desastres: La ley de Carolina del Norte puede permitir un proceso de mediación para reclamos de tormentas relacionadas con desastres.

¿MI SEGURO PAGARÁ POR LA EXTRACCIÓN DE ÁRBOLES?

- La mayoría de las empresas pagarán, hasta un límite, para que se quite un árbol de una estructura dañada, como una casa, un garaje o una cerca, pero no pagarán por quitar un árbol de su jardín. Consulte con su agente/compañía para averiguar la cantidad que pagarán.
- Si mi vehículo resulta dañado por la caída de árboles o escombros, ¿lo cubrirá mi seguro?
- Su compañía de seguros de automóviles puede cubrir este tipo de daños si su póliza de automóvil tiene una cobertura distinta a colisión (cobertura integral).
- Consulte con su agente para determinar si su vehículo está cubierto.

¿CÓMO PUEDO EVITAR SER VÍCTIMA DE UNA ESTAFA?

Trate siempre con compañías de seguros, agentes y ajustadores autorizados.

Pida ver una identificación o llame al Departamento de Seguros para verificar el estado de una licencia. No firme ningún formulario de solicitud o reclamo en blanco. No pague en efectivo por las reparaciones; Mantenga todos sus registros y comprobantes de pago.

REGISTRO DE REPARACIONES DE EMERGENCIA

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

INFORMACION DE RECLAMO

Compañía de Seguro: _____

Teléfono #: _____

Reclamo: _____

INFORMACION DE CONTACTO DEL SEGURO

Nombre: _____

Ajustador de la empresa: _____

Teléfono#: _____

Lic. del ajustador: _____

Website: _____

INFORMACION DE CONTACTO DEL AJUSTADOR

Nombre: _____

Ajustador de la empresa: _____

Teléfono#: _____

Lic. del ajustador: _____

Website: _____

INFORMACION DE CONTACTO DEL AJUSTADOR

Nombre: _____

Ajustador de la empresa: _____

Teléfono#: _____

Lic. del ajustador: _____

Website: _____

NOTAS

REGISTRO DE REPARACIONES DE EMERGENCIA

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

Fecha y Reparación hecha: _____

Costo de Reparación: _____

INFORMACION DEL RECLAMO

Compañía de Seguro: _____

Teléfono #: _____

Reclamo: _____

INFORMACION DE CONTACTO DEL SEGURO

Nombre: _____

Ajustador de la empresa: _____

Teléfono#: _____

Lic. del ajustador: _____

Website: _____

INFORMACION DE CONTACTO DEL AJUSTADOR

Nombre: _____

Ajustador de la empresa: _____

Teléfono#: _____

Lic. del ajustador: _____

Website: _____

INFORMACION DE CONTACTO DEL AJUSTADOR

Nombre: _____

Ajustador de la empresa: _____

Teléfono#: _____

Lic. del ajustador: _____

Website: _____

NOTAS

CONTRATISTAS

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Representante/Contacto: _____

Número de teléfono: _____

Número de licencia: _____

Verifiqué...

Compañía de seguros _____

Better Business Bureau _____

Lista de Angie _____

Asesor de vivienda _____

NOTAS: _____

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Representante/Contacto: _____

Número de teléfono: _____

Número de licencia: _____

Verifiqué...

Compañía de seguros _____

Better Business Bureau _____

Lista de Angie _____

Asesor de vivienda _____

NOTAS: _____

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Representante/Contacto: _____

Número de teléfono: _____

Número de licencia: _____

Verifiqué...

Compañía de seguros _____

Better Business Bureau _____

Lista de Angie _____

Asesor de vivienda _____

NOTAS: _____

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Representante/Contacto: _____

Número de teléfono: _____

Número de licencia: _____

Verifiqué...

Compañía de seguros _____

Better Business Bureau _____

Lista de Angie _____

Asesor de vivienda _____

NOTAS: _____

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE RECLAMOS

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE RECLAMOS

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____

FECHA _____

Hablé a: _____

De: _____

Acerca: _____

Siguiente Paso: _____
