

**¿Qué tipos de pérdidas están cubiertas por el seguro?** La recuperación de las pérdidas depende del tipo de seguro y los términos de la póliza. La mayoría de seguros de propiedad cubre pérdidas ocasionadas por incendio, humo, viento, robo, disturbios, vandalismo y daño por agua que *no* sea provocado por inundación. El seguro contra inundaciones es una póliza separada. Una póliza para propietario de vivienda cubre daño por lluvia acarreada por el viento si se puede demostrar que el daño provocado por el agua fue a causa del viento y no por una inundación. El seguro de vehículos normalmente cubre el daño físico al vehículo.

**¿Debo hacer reparaciones a mi casa o vehículo?** Haga solamente las reparaciones que sean razonables y necesarias para evitar mayor daño, como cubrir ventanas rotas o parchar agujeros. No haga ninguna reparación permanente hasta que el ajustador del seguro haya tenido la oportunidad de inspeccionar su carro o propiedad.

**¿Qué sucede si tengo seguro contra inundaciones?** Su compañía de seguros enviará a un inspector, quien presentará un informe de daños al Centro Nacional de Procesamiento de Seguro contra Inundaciones (National Flood Insurance Processing Center) para su aprobación. Solamente el Centro de Procesamiento contra Inundaciones puede aprobar la reclamación por inundación. El seguro contra inundaciones *no* reembolsará los gastos de vivienda temporal.

**¿Cómo presento una reclamación al seguro?** *Contacte al departamento de reclamaciones* para iniciar el proceso. Varias pólizas tienen una *fecha límite de un año* a partir del momento del siniestro para reportar la reclamación. Es posible que haya procedimientos especiales para las reclamaciones por desastres. Anote su número de póliza, la fecha, con quién habló y lo que hablaron. Para buscar información de contacto de su compañía de seguros, ingrese a: [https://apps.tdi.state.tx.us/pcci/pcci\\_search.jsp](https://apps.tdi.state.tx.us/pcci/pcci_search.jsp).

**¿Cómo compruebo mis pérdidas?** *La documentación es muy importante.* Proporcione a su compañía de seguros:

- Recibos de albergues temporales (hotel) y gastos de comidas.
- Una descripción detallada por escrito del daño físico a la propiedad. Incluya fotos, si están disponibles.
- Un inventario de las pertenencias dañadas y el valor estimado de reemplazo de cada una. Mencione incluso los artículos pequeños, como utensilios de cocina y accesorios de la ropa. Incluya el impuesto estimado sobre ventas.
- Estimaciones por escrito de las reparaciones.
- Facturas o recibos de las reparaciones que se han realizado.

Incluya las fechas en sus documentos. Guarde copias de *todo* lo que envíe a la compañía de seguros.

**¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la estimación?** Informe por escrito a su compañía de seguros porque no está de acuerdo con la estimación. Puede contratar a un ajustador independiente que no trabaje para su compañía de seguros, pero tenga en cuenta que la forma en que ellos reciben el pago es al tomar un porcentaje de la recuperación de su seguro.

**¿Cuándo tendré noticias sobre mi reclamación?** La ley de Texas exige que las compañías de seguros actúen dentro de ciertas fechas límite después de que se presenta una reclamación o enfrentan multas y penalizaciones. Las compañías de seguros deben:

- *Responder* en un plazo de 15 días después de recibir la reclamación por escrito.
- *Aceptar o rechazar* su reclamación en el transcurso de 15 días a partir de la fecha en que usted envía cualquier documento solicitado. Si ocurre un retraso, ellos pueden obtener 45 días adicionales si le dan un aviso por escrito explicando las razones del retraso. En una situación de desastre, las compañías de seguros obtienen 15 días adicionales para aceptar o rechazar su reclamación después de que usted les haya enviado los documentos que solicitaron.
- Explicarle *por escrito* por qué están rechazando toda o parte de su reclamación.
- Enviar su cheque de reclamación en un plazo de cinco días hábiles después de que aceptan pagar su reclamación. Si está financiando su casa, la compañía de seguros usualmente solicitará que el acreedor hipotecario apruebe su cheque antes de entregárselo a usted. El prestamista debe actuar en un plazo de 10 días después de recibir la solicitud de parte de su compañía de seguros.

Si necesita dinero antes de que se resuelva su reclamación, solicite un anticipo de su liquidación. Asegúrese de que indique por escrito que es solamente un anticipo, no la liquidación final. Si se deniega su reclamación, haga una solicitud por escrito para que lo reconsideren. Si se deniega su reclamación, o si no hay ninguna acción sobre su reclamación para las fechas límite legales de las compañías de seguros, consulte un abogado. La compañía de seguros podría ser responsable de los daños, los honorarios y los costos de abogados.