



**FEMA**



## **Apelación a su Seguro de Inundaciones**

### ***Programa Nacional de Seguro de Inundación:***

El Programa Nacional de Seguro de Inundación (NFIP por sus siglas en inglés) le ofrece un proceso para apelar a las decisiones sobre su reclamo al seguro contra inundaciones.

Es posible que después de recibir el cálculo de su ajustador, tenga dudas o preguntas o necesite más explicaciones acerca de las decisiones tomadas, especialmente en relación con la cobertura o la cifra en dólares de los daños. Una apelación lo ayudará a resolver los problemas con el reclamo, pero no pueden proporcionarle cobertura adicional o extender los límites del reclamo más allá de los que están en su póliza del NFIP.

### **Pasos para apelar a un reclamo**

#### **1. Hable con el ajustador**

Hable con el ajustador, que sabe más que nadie sobre su reclamo. Si no entiende algunas decisiones acerca de, por ejemplo, lo que está o no está cubierto o el cálculo de sus daños, comuníquese primero con el ajustador.

*Si no está satisfecho con las respuestas del ajustador o no está de acuerdo con las decisiones, solicite los datos de contacto del supervisor del ajustador.*

#### **2. Comuníquese con su empresa de seguros**

Si el supervisor del ajustador no puede resolver sus problemas, hable con el representante de reclamos de la empresa aseguradora. Pida hablar con el agente de seguros o el representante de la empresa para solicitar asistencia.

#### **3. Comuníquese con FEMA**

Si después de los pasos anteriores aún tiene preguntas o dudas, llame a la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA por sus siglas en inglés).

#### **Escriba a:**

Federal Emergency Management  
Agency-Mitigation Division-Room 433  
Risk Insurance Branch  
ATTN: Director of Claims  
500 C Street, S.W.  
Washington, D.C. 20472

#### **¿Daños adicionales?**

Si después de presentar un reclamo, usted descubre daños adicionales, llame a su agente o la empresa de seguros para presentar un reclamo suplementario

-continua-

### **Qué debe incluir en su carta**

La carta de apelación para FEMA debe incluir los siguientes seis datos: Si por algún motivo su póliza no está disponible, su agente de seguros puede brindarle los detalles para los primeros tres datos.

1. El número de póliza, según se indica en la Hoja de Declaraciones de su póliza del NFIP
2. El nombre del titular, según aparece el en Nombre del Asegurado en la Hoja de Declaraciones
3. La dirección de la propiedad, según aparece en la Hoja de Declaraciones (no su dirección postal, en caso de que difiera de la dirección de la propiedad)
4. Forma de contacto, si está fuera de su hogar
5. Los detalle s de sus dudas (lo más complete posible)
6. Las fechas y los detalles de contacto de las personas con las que habló en los pasos de uno a tres

### **Recordatorio**

Una carta de apelación debe estar firmada por el Asegurado (según aparece en la póliza del NFIP) o por un representante legal.

El representante debe identificar claramente su relación con el Asegurado. (Por ejemplo, un hijo o una hija pueden manejar un reclamo de un padre anciano). Puede pedirse al representante legal una autorización del Asegurado o un documento legal que compruebe la relación.

### **Qué debe incluir con su carta**

Adjunte la documentación de todo lo que apoye su apelación. Esto puede incluir:

1. Una lista detallada de la propiedad dañada y del valor de los artículos individuales
2. Fotografías de apoyo o
3. Un estimado de un contratista que calcule la reparación de los daños, con las fotografías de apoyo. (Una comparación entre los cálculos del contratista y el ajustador ayudará a resolver las diferencias).

### **Más consejos para las apelaciones**

#### **Lleve registros de su apelación**

Guarde registros claros de cada paso de sus intentos para resolver los problemas.

- Escriba los nombres y cargos de las personas con las que hable; las fechas y la información de contacto; y los detalles de la discusión.
- Si necesita avanzar más con su apelación, estos registros pueden ser extremadamente importantes.

#### **Envíe copias, conserve los originales**

- No envíe originales de documentos tales como presupuestos de un contratista. Envíe fotocopias y conserve los originale s en un lugar seguro.
- Se revisará su reclamo y se le informará directamente de las consideraciones de FEMA, con copia a su empresa aseguradora.
- Si no está de acuerdo con la decisión final refiérase a su póliza de seguros contra inundaciones. Vea las **CONDICIONES GENERALES, R. Demanda contra Nosotros.**

###