

## Lo Básico en Reclamaciones de Seguro de Inundación

Muy pocas aseguradoras de pólizas de seguros de vivienda venden cobertura por daños de inundación, pero la mayoría de las pólizas de seguros de propiedad de plano excluyen inundación. Muchas excluyen inundación y otros tipos de daños por agua. Si usted quiere que su propiedad este asegurada para daños por inundaciones, usted tiene que comprar una póliza adicional a la del seguro de propiedad. Sus opciones son comprarla por medio del Programa Nacional de Seguros de Inundación (*NFIP*, siglas en inglés-*National Flood Insurance Program*) o de una compañía de seguros que venda solamente este tipo de póliza.

El seguro de inundación esta disponible por medio de NFIP a toda persona que viva en una comunidad que este en cumplimiento con las reglas de manejo federal de tormentas de agua y con los planos de inundación. Propietarios de vivienda y condominios pueden comprar seguros del NFIP para sus estructuras y contenido. Arrendatarios pueden comprar seguros de NFIP para sus contenidos. Puede revisar las reglas de NFIP en el siguiente enlace: [www.floodsmart.gov](http://www.floodsmart.gov)

### **Sobre el NFIP**

El programa de NFIP fue creado por el Congreso de los E.U. en el 1968. Antes de esa fecha, las inundaciones estaban cubiertas por las pólizas estándares de viviendas, pero aseguradoras privadas entraron en pánico por las inundaciones del Río Mississippi y se quitaron, así que el Gobierno Federal entró y creó la compañía de seguros de inundación. El NFIP esta gobernado por el Congreso de los E.U. y administrado por la Agencia Federal de Manejo de Emergencias (FEMA, siglas en inglés). El Congreso aprueba el lenguaje de la póliza, reglas de reclamaciones y precios de las pólizas de NFIP.

Aunque el NFIP es una entidad pública, compañías de seguros “regular” (privada) incluyendo *Allstate* y *State Farm*, juegan un gran rol en el programa. Sus representantes de ventas venden pólizas de NFIP y tienen un rol en el ajuste de reclamaciones. Algunas compañías de seguros venden suplementos de

coberturas de inundaciones a través de pólizas y adiciones “riders” marcadas como “exceso” o “excedente” o “diferencias en condiciones.” Si usted tiene uno de esos excesos- lea el lenguaje, luego léalo de nuevo. Tal como las pólizas de vivienda que cubren daños por inundaciones, éstas no son común.

## **Preguntas Frecuentes Sobre Pólizas de Inundaciones y Reclamaciones:**

### **1. ¿Mi póliza de seguros de vivienda, alquiler o negocio cubre daños por inundación o agua?**

Lo más seguro esta leyendo esto porque su propiedad ha sufrido daños por agua que pueden ser consideradas inundación. Si es así, tenemos la esperanza que usted tenga una póliza de NFIP porque es muy probable que su póliza de seguro de hogar excluya daños por inundación.

Si no tiene cobertura de inundación por NFIP, pero su hogar sufrió daños por agua, podría tener cobertura bajo su póliza de hogar si, y sólo si:

- Su propiedad sufrió daños por agua de lluvia y viento o agua de lluvia que entró por una abertura (“intrusión”).
- El daño no fue causado por inundación según definido el término en su póliza.
- El lenguaje de exclusión en su póliza para daños por inundaciones y/o causas concurrentes es vaga o no están claras.
- Usted tiene una póliza cara o “líneas excesivas” que no excluyen daños por inundación.

### **2. ¿Cómo usted sabe si tiene una póliza de NFIP?**

Si usted no puede encontrar ningún documento que parezca una póliza de NFIP o su página de declaraciones, verifique con su aseguradora o agente o con el NFIP. Si su póliza de NFIP fue emitida a través de “Escribe Su Propia” (*Write Your Own*, en inglés) compañía privada de seguros, tal vez tenga el nombre de esa compañía pero realmente sea una póliza NFIP.

Si usted tiene una hipoteca respaldada federalmente y le fue requerido comprar seguro de inundaciones,

usted debería tener la cobertura. Lo más seguro el pago fue deducido de su cuenta de hipoteca. Si su seguro de inundación fue cancelado en algún punto pero nunca fue notificado de la cancelación, podría tener algún recurso en contra de la persona que no le notificó.

### **3. Ha ocurrido una inundación y tiene póliza de inundación. ¿Qué cubre su póliza?**

Hasta \$250,000 en cobertura de estructura (incluyendo garaje) que haya sufrido daños por inundación. Incluye limpieza y reparaciones, afuera y adentro de las paredes, remoción de escombros y remediaciones a resultado de moho y hongos. Con algunas excepciones, código de edificios/ICC "Incremento Costo de Cumplimiento," también están cubiertas. Si usted ha pagado por cobertura de contenido, usted tiene hasta \$100,000 en beneficios bajo su póliza residencial y \$500,000 en pólizas comerciales. Los beneficios para algunos artículos están limitados. Por ejemplo obras de arte, joyería, colecciones y antigüedades.

Según como las pólizas de residencias, comience con la página declarativa de la póliza para entender cuánto y qué tipo de cobertura usted tiene. Hay tres tipos básicos de formatos de NFIP pero varias opciones que usted puede añadir.

Las pólizas de inundación NFIP también cubren daños ocasionados por "flujo de lodo" que significa tierra líquida- no deslizamiento de tierra. Piense "batida de chocolate, no bizcocho de chocolate." Para más información sobre cobertura de inundaciones y daños por "flujo de lodo" visite el siguiente enlace: <http://www.floodsmart.gov/>. Pólizas comerciales de inundación usualmente incluyen coberturas de interrupción de negocios/ pérdida de ingresos en adición a daños a la propiedad.

### **4. Mi póliza de seguros tiene el nombre /marca de una aseguradora. ¿Estoy asegurado por ellos o por NFIP?**

Por NFIP. En 1983, FEMA creó el programa "Write Your Own" (WYO, siglas en inglés), que permite a compañías privadas de seguros vender NFIP/FEMA pólizas estándar bajo su nombre/marca- pero sigue siendo una póliza de NFIP. A través del programa de WYO, FEMA vende más abiertamente pólizas de inundaciones y delega el manejo de la póliza a las aseguradoras privadas. Las aseguradoras privadas reciben pagos de gastos por procesar reclamaciones y ventas de pólizas. FEMA tiene la responsabilidad de pagar las reclamaciones. La estructura actual de la NFIP generalmente es ideal para aseguradoras

privadas. Ellos ganan premios/beneficios sin tomar el riesgo de pagar las reclamaciones. Y aunque el WYO puede estar involucrado en el ajuste de su reclamo, todo termina en NFIP- lo que puede añadir a la confusión o atraso.

#### **5. ¿Qué no esta cubierto por mi póliza de inundación?**

Daños que excedan los límites de la póliza o que claramente excluyan y los que su lenguaje sea ambiguo. Muchas pólizas de residencias tienen lenguaje especial que le da coberturas adicionales bajo ciertas condiciones. Este lenguaje puede ser encontrado en “reemplazos extendidos” o cláusulas de “garantías de reemplazo.” Las pólizas de NFIP no tienen ese lenguaje. Sus límites serán exactamente lo establecido en la página de declaraciones. Los sótanos, terrazas, piscinas, pasarelas, árboles y arbustos no están cubiertos. Un sótano es definido como cualquier área del edificio, incluyendo habitación hundida o porción de la habitación que tenga su piso por debajo del nivel de la tierra en todos sus lados.

#### **6. ¿Podría una póliza de inundación cubrir “Gastos Adicionales de Vida” mientras mi casa esta inhabitable?**

No. Gastos como alquiler temporero y otros gastos que usted incurra debido a la pérdida de su vivienda no están cubiertos bajo la póliza de NFIP.

#### **7. ¿Cuál es la diferencia entre el proceso de reclamación de seguros de inundación y el de reclamación de seguros de propiedad?**

Tal como con una reclamación a la propiedad, usted necesitará educarse y abogar por una pronta y justa solución y debe buscar ayuda si se ve en contra de la pared. Pero hay diferencias grandes entre reclamaciones de propiedad e inundaciones.

Si usted compró su póliza directamente de NFIP, sólo un Ajustador “Certificado” de reclamaciones de inundaciones puede manejar su inspección y resolución con usted. La mayoría de los ajustadores certificados de inundaciones gastan la mayor parte de su tiempo trabajando en contratos de la calle a través de compañías grandes de ajustadores tales como *Pilot and Crawford*. Después de desastres de inundaciones a grandes escalas en el pasado ha habido una reducción de éstos ajustadores y los reclamantes experimentan atrasos frustrantes. Si usted compró su póliza de inundación de una compañía

WYO, usted trabajará con uno de sus ajustadores o ajustadores “independientes” contratados. Como con todo ajustador, tal vez tenga suerte con uno que tenga experiencia y tenga buen ver o tal vez termine con uno que es nuevo en el trabajo o adversario desde el inicio.

Hay plazos cortos y firmes para presentar los documentos de reclamación de NFIP y menos categorías de beneficios de las que encontraría en una póliza de vivienda. El lenguaje de la póliza es estándar y escrito en leyes federales así que hay poco espacio para negociaciones o espacio para diferentes interpretaciones. La mayoría de las pólizas de seguros de propiedad cubren Gastos Temporeros de Vida, “otras estructuras,” arbustos y paisajismo y piscinas. Una póliza de NFIP no las cubre.

### **8. ¿Cuál es el primer paso para un asegurado al presentar una reclamación bajo su póliza de seguros de inundación?**

Usted debe presentar una “Notificación de Pérdida” por escrito al NFIP tan pronto sea posible después de la pérdida. Si usted tiene un agente de seguros, ellos podrán presentarla por usted.

Después de eso, usted debe completar, firmar y presentar el formulario de “Prueba de Pérdida” dentro de 60 días. (Formulario 086-0-9) Sesenta días es un periodo corto para recopilar y dar valor a todo lo que necesita reparación o reemplazo después de una inundación, pero ese plazo es mandatorio. Si usted no cumple, su reclamación será denegada. A diferencia de muchas reclamaciones de propiedad, el NFIP no aceptará un formulario que diga “indeterminado” como cantidad de pérdida, con el entendimiento que la cantidad real será provista más adelante.

Con frecuencia FEMA extiende los plazos para presentar pruebas de pérdidas después de un desastre. Las extensiones son generalmente emitidas en un formato de memo de parte del Administrador de Seguros Federales. Verifique la página web del NFIP para averiguar si el término del plazo para su reclamación ha sido extendido, [www.floodsmart.gov](http://www.floodsmart.gov). Si no puede confirmar si el plazo ha sido extendido, asegúrese de cumplir con el término regla de 60 días.

Aquí un enlace a una breve lista de “cosas que hacer” cuando su propiedad ha sufrido daños por inundación <https://uphelp.org/claim-guidance-publications/first-steps-after-a-flood-video/>

### **9. ¿ Qué debo hacer después que presento mi reclamación?**

Tome muchas fotos de los daños y antes de remover cualquier daño o artículos destruidos de su vivienda o comenzar a secar o reparar. Si el NFIP le informa que habrá un atraso en lograr que un ajustador vaya a inspeccionar- seque su propiedad lo mejor que pueda, y contrate a una compañía local cualificada y de buena reputación que se especialice en reparaciones de daños por agua.

- Mantenga un diario de las conversaciones y eventos relacionados a los daños y a su reclamación.
- Coopere y sea lo más respetuoso posible con el ajustador del NFIP, permita que inspeccione los daños y restos de su propiedad.
- Provea documentación de su pérdida/todos los daños.
- Obtenga estimados independientes de reparaciones de los daños y restaure su propiedad a un estado seguro y condiciones habitables.
- Si su ajustador le informa que sus daños no están cubiertos y las razones no le hacen sentido a usted, consulte con un profesional experto y con experiencia en reclamaciones de inundaciones y quejése por escrito con sus representantes del Congreso y Senado.

*“Tengo una casa de varios niveles. El ajustador me informa que el primer nivel es considerado un sótano y no está cubierto. He leído cuidadosamente mi póliza, inspeccionado mi vivienda y fundación, he peleado- llamado mi estación local de TV, y le di a mi ajustador argumentos técnicos que ganaron.” S.I., Long Island, N.Y.*

#### 10. ¿Cuándo debo presentar mi “Prueba de Pérdida”?

Una “Prueba de Pérdida” por escrito (documento que usted firma confirmando/certificando su pérdida/reclamación) debe ser presentada sesenta (60) días después de su pérdida. La mayoría de las demandas relacionadas a reclamaciones de inundaciones son por problemas con la “Prueba de Pérdida” y su fracaso en presentarla dentro del término determinado.

La “Prueba de Pérdida” puede ser renunciada en reclamaciones por debajo de \$7,500, pero usted debe obtener por escrito el consentimiento expreso de su ajustador o sus superiores en FEMA para cualquier renuncia de la “Prueba de Pérdida” requerida. Tal como con la Notificación de Pérdida, usted necesita utilizar un formato estándar del formulario provisto por FEMA. El formulario de “Prueba de Pérdida” está disponible en línea en el siguiente enlace: <http://www.fema.gov/library/viewRecord.do?id=2545> El formulario debe estar lleno completamente o será rechazado. Por ejemplo, una “Pérdida de Prueba” será

considerada insuficiente si no ha provisto la cantidad monetaria que usted esta reclamando. Además, tenga en mente que suplementar pruebas de pérdidas podrían estar legalmente no permitidas bajo la póliza de inundación.

Según la carta de FEMA a UP el 17 de Septiembre de 2014: “FEMA reconoce en circunstancias limitadas que un asegurado podrá necesitar más tiempo para preparar y presentar su reclamación a su asegurador de NFIP. En esos casos, el asegurado puede solicitar a su asegurador hacer una renuncia individual al término de la prueba de pérdida requerido por FEMA. Esta solicitud se hace a través del asegurador después de presentar su reclamación y que estén preparados para el pago. Típicamente FEMA responde a tales solicitudes dentro de 10 días, a menos que más información sea requerida. Cada solicitud es manejada caso a caso y si el atraso no ha perjudicado a NFIP y los esfuerzos del asegurado han sido de buen fe, típicamente las solicitudes son aprobadas.”

#### **11. ¿Qué más puedo hacer para asegurar una recuperación total de inundación?**

Una casa inundada es susceptible a moho y hongo que puede crecer en áreas escondidas. El moho puede ser extremadamente peligroso al respirar y causará daños a su hogar, todo moho debe ser removido rápido y eficientemente. Daños causados por moho son evaluados caso a caso, y problemas pre-existentes de moho no serán cubiertos por la póliza de NFIP. Sin embargo, su póliza si cubre “acciones razonables” de mitigación para moho y hongos.

#### **12. ¿Cuáles son las pérdidas pagaderas bajo una Póliza Estándar de Seguros de Inundación?**

El valor del costo de reemplazo de daños por inundación a una estructura primaria se pagará según sea definida en la póliza el *Valor de Costo de Reemplazo*. Las pérdidas causadas por inundación en estructuras que no sean residencias primarias se pagan según el *Valor Actual Efectivo*. Siempre se paga el Valor Actual Efectivo por contenido. Asegúrese de revisar cuidadosamente su póliza porque el tiempo y cantidad de pagos puede ser afectada por algunas variables.

#### **13. ¿Cuál es el término requerido para presentar una demanda para desafiar una denegación o pagos insuficientes?**

Una demanda debe ser presentada en un tribunal federal dentro de un año de la fecha de envío del Aviso

de Desautorización o Desautorización Parcial recibida del NFIP o compañía de WYO. Asegúrese de contratar un abogado con experiencia en litigación y disputas de reclamaciones de inundaciones. Hay muchas reglas específicas y procedimientos relacionados a las reclamaciones del NFIP y su abogado necesita conocerlas. Los tribunales federales tienen jurisdicción exclusiva sobre reclamaciones de seguros de pólizas de inundaciones, y cualquier demanda presentada en tribunales estatales no interrumpirán el término límite de un (1) año.

#### 14. **¿Puedo apelar una decisión del NFIP sobre mi reclamación que no me parezca justa?**

Si. Usted puede y debe hacerlo. Encontrará información sobre apelaciones a reclamaciones del NFIP en la hoja de “Apelando su Reclamación al Seguro de Inundación” en el siguiente enlace [www.floodsmart.gov](http://www.floodsmart.gov). Si su reclamación no ha sido “denegada” pero el ajustador de inundaciones esta estimando por debajo del costo de reparaciones, usted puede solicitar una re-evaluación (*Appraisal*, nombre en inglés). Lea sobre el proceso de re-evaluación en nuestra biblioteca virtual “UP Claim Help Library.”

#### 15. **¿ Cuáles son mis opciones de ayuda para recuperación si no tengo ningún seguro de inundación?**

Usted podría ser eligible a una subvención de dinero por FEMA o un préstamo de SBA si la inundación es declarada un Desastre Federal. Por lo usual, las inundaciones se limitan a unas áreas pequeñas o muy limitadas y no son declaradas a nivel Federal.

Considerando la imposibilidad de recuperar su pérdida total por medio de Asistencia de Desastres Federales, definitivamente si conviene obtener seguro con anticipación a un desastre. Usted podría comprar una póliza relativamente económica llamada “Preferred Risk” (Riesgo Preferido) de NFIP si su propiedad esta ubicada en las afueras de un área de alto-riesgo de inundación. Por tan sólo \$180/annual, usted podría obtener un mínimo de cobertura residencial de \$50,000 y una cobertura de contenido de \$15,000, y usted tiene la opción de comprar límites superiores de una póliza de NFIP estándar: \$250,000 de cobertura de edificios y \$60,000 de cobertura de contenidos.

---

Agradecimiento especial a los abogados de Florida **Kelly Kubiak** de Merlin Law Group, **Samuel**



**Bearman** de Bearman Law y **Dennis Abbott** de Disaster Consulting Services y **Amy Bach** por contribuir a esta publicación.

Para más Información:

- <https://www.fema.gov/flood-insurance/work-with-nfip/manuals>
- [http://anyfloodclaim.com/books\\_detail.php?id=18](http://anyfloodclaim.com/books_detail.php?id=18)

**Nota Especial: Si su vehículo sufre daños por inundación, usted debe tener cobertura de su seguro de autos si usted tiene una póliza comprensiva.**

[1] Las primas de pólizas de NFIP tradicionalmente tienen subsidios para contribuyentes para mantenerlos accesibles. Los contribuyentes también contribuyen a cubrir las reclamaciones cuando se producen déficits después de desastres a grandes escalas. Esta dinámica ha hecho a NFIP una papa caliente política.