

Cómo apelar su reclamación al seguro de inundación

El Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) de FEMA se dedica a ayudar a los dueños de pólizas a resolver una reclamación tras un desastre por inundación. Si su proveedor del seguro de inundación niega toda o parcialmente su reclamación al seguro de inundación, obtenga más información sobre cómo apelar la decisión.

Antes de presentar una apelación

Una vez que su proveedor del seguro de inundación niegue toda o parcialmente su reclamación por escrito, puede apelar ante FEMA. Sin embargo, NFIP recomienda primero tomar las siguientes medidas para entender o resolver el problema.

- **Revise la documentación de su reclamación.** Confirme que ha proporcionado la documentación de apoyo correcta que demuestre sus pérdidas por inundación y justifique la cantidad solicitada. Verifique que todos y cada uno de los puntos que desea apelar aparecen en la carta de denegación enviada por su proveedor del seguro de inundación.
- **Colabore con el ajustador** para entender la denegación y resolver cualquier problema relacionado con la reclamación. Después de revisar su documentación, si no entiende por qué recibió una denegación, el ajustador puede proporcionarle una explicación y/o sugerir pasos adicionales que usted puede tomar para resolver su reclamación. Además, si después de revisar su documentación, determina que falta algún elemento o que no está en la lista, puede enviar a su ajustador la documentación de apoyo que muestre las pérdidas y el costo. Tenga en cuenta que FEMA no puede revisar una apelación por un elemento que el proveedor del seguro de inundación no negó.
 - **Si no puede llegar a un acuerdo** con el ajustador, puede comunicarse con el supervisor del ajustador o con el inspector de su aseguradora para obtener su recomendación.
- **Revise apelaciones similares sobre el asunto.** Visite floodsmart.gov/understanding-coverage-decisions (enlace a una página web en inglés) para comprender mejor el proceso de apelación y revisar decisiones de apelación similares o anteriores emitidas por FEMA.

Si explora estas opciones y sigue insatisfecho con la decisión de su aseguradora, proceda a presentar una apelación ante FEMA.



FEMA

Elegibilidad para presentar una apelación

Todos los dueños de pólizas asegurados a través del NFIP tienen derecho a apelar la denegación ante FEMA. Debe **presentar la apelación en un plazo de 60 días** a partir de la fecha de la carta de denegación escrita de la aseguradora. Como se ha indicado anteriormente, solo puede apelar lo que la aseguradora niega en su carta.

El proceso de apelación del NFIP no está disponible para ningún titular de la póliza que presente una demanda contra su compañía de seguros o que entre en el proceso de tasación.

Requisitos para presentar una apelación

- Explicar el asunto por escrito.
- Incluir el nombre del titular(es) de la póliza, el domicilio de la propiedad asegurada, el número de póliza del seguro de inundación y la información de contacto.
 - Incluir una copia íntegra de la denegación por escrito de la aseguradora.
 - Proporcionar documentos que comprueben la reclamación. Puede tratarse de fotografías de los elementos negados impugnados en la apelación, cotizaciones de reparación firmados por el contratista, pruebas de reparaciones, un registro de secado debidamente completado o cualquier otro documento, declaración o evidencia que apoye la apelación. Para encontrar una lista de ejemplos de tipos de documentación, revise el Manual de Reclamaciones del NFIP en agents.floodsmart.gov/manual-reclamaciones.

Para asegurarse de que incluye toda la información necesaria para una apelación, FEMA proporciona un formulario de apelación de reclamaciones del NFIP, disponible en agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal (enlace a un documento en inglés). Se trata de un formulario que puede llenar que debe abrirse en Adobe Reader. Envíe su paquete de apelaciones por correo electrónico a FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov o por correo postal a FEMA, 400 C St. SW, 6th Floor SW, Washington, D.C. 20472-3010. FEMA procesará las apelaciones enviadas por correo electrónico más rápidamente que las enviadas por correo postal regular o de entrega urgente. Tenga en cuenta que los requisitos de seguridad cibernética no permiten a FEMA acceder a sitios de intercambio de archivos, CD, DVD u otros dispositivos de almacenamiento electrónico.

Si un representante presenta la apelación en su nombre, deberá indicar su relación (por ejemplo, abogado, padre/madre/hijo, etc.) y deberá proporcionar documentos que verifiquen y autoricen dicha relación, incluida una exención que permita el acceso a información personal conforme a la Ley de Privacidad, 5 U.S.C. § 552a. Para obtener más información sobre cómo autorizar a un representante, revise el Manual de Reclamaciones del NFIP en agents.floodsmart.gov/manual-reclamaciones.

Qué esperar tras presentar una apelación

FEMA acusará recibo de la apelación por escrito y solicitará el expediente de la reclamación a la aseguradora. FEMA revisará la apelación y el expediente de la reclamación y determinará si la aseguradora negó correctamente la reclamación. FEMA puede necesitar información adicional de usted; si de ser así, tendrá **14 días naturales**

adicionales a partir de la fecha de la solicitud de FEMA. FEMA le proporcionará una decisión de la apelación por escrito con información específica sobre la resolución de la apelación. Esta carta pondrá fin al proceso de apelación.

Para obtener más información sobre el proceso de apelación del NFIP, visite floodsmart.gov/es/opciones-por-si-su-reclamo-de-inundacion-es-negado. Para obtener más información sobre el NFIP en general, visite floodsmart.gov/es o fema.gov/es o comuníquese con FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, por sus siglas en inglés) al 877-336-2627.

Recursos relacionados

- Cómo iniciar su recuperación: esta hoja informativa detalla cómo los dueños de pólizas pueden iniciar el proceso de recuperación tras una inundación. Revise los pasos claves del proceso de recuperación en la página agents.floodsmart.gov/cómo-iniciar-recuperación.
- Guía del NFIP para reconstruir de forma más segura y sólida después de una inundación: esta guía resume la información de reconstrucción y mitigación después de una inundación. Para obtener más información, visite agents.floodsmart.gov/reconstruccion-despues-inundacion.