

Disaster Insurance Tips

The following tips can help the claim process go more smoothly following a natural disaster:

- ▶ **Review your policy carefully.** Make sure you understand what losses are covered. If you're not sure, ask your agency or an insurance company representative for an explanation.
- ▶ **Contact your insurance company as soon as possible.** Keep a record of all contacts you have with your company. Be prepared to answer questions about the extent and severity of the damage. Your initial contact may be with your insurance agent, a claims office, or the company's claims center.
- ▶ **Make a list of your damaged property.** Photograph or videotape the damage if possible. Don't throw away damaged items until your insurance adjuster has seen them.
- ▶ **Make reasonable and necessary repairs to protect your home and property from further damage.** Cover broken windows and holes to keep rain out. Don't make permanent repairs until instructed by your insurance company. Keep a record of your repair expenses and save all receipts.
- ▶ **Remove any standing water and dry the area as soon as possible.** Move water-soaked items to a dry, well-ventilated area. If you must move items outdoors, place them in a secure area to protect them from possible theft.
- ▶ **Make sure your address is visible.** If you have to move, leave a sign with your temporary address, phone number, and the name of your insurance company. Try to be present when the adjuster inspects your property.
- ▶ **Should you choose to hire a public insurance adjuster, make sure the adjuster is licensed by the Texas Department of Insurance (TDI).** Public insurance adjusters work independently and charge a fee for their services, which means you could have less money to repair or replace your damaged property. The adjuster must disclose the fee in the written contract with you. To learn whether a public insurance adjuster is licensed, call TDI.
- ▶ **Find a reputable contractor to make repairs.** Verify the contractor's references, have a written contract before repairs begin, and pay only as the contractor completes the repairs.
- ▶ **If you need financial assistance, ask your agent for an advance payment.** Contact your local Red Cross for additional help. The Federal Emergency Management Agency (FEMA) may have opened a Disaster Recovery Center in your area, which can provide additional assistance. Contact **FEMA** at **1-800-621-FEMA** (3362).
- ▶ **Call TDI.** If you need general insurance information, have a complaint about your insurance company, or can't locate your agent or company, call the toll-free TDI **Consumer Help Line** at **1-800-252-3439**.

If Your Home Is Flooded

Homeowners, renters, and dwelling policies do not cover flood damage from rising waters. Some policies cover damage from rain if the rain entered through an opening in the roof or a wall caused by the direct force of wind or hail. The National Flood Insurance Program (NFIP) provides insurance that covers damage from rising waters. You must obtain this coverage separately from a standard homeowners policy. NFIP policies pay for debris removal but do not pay for temporary living expenses if you have to move from your home. If you have an NFIP policy, report claims to **NFIP** at **1-800-638-6620**.

Mobilowners policies usually cover flood damage and may provide some coverage for debris removal and temporary living expenses if you have to move from your home.

If Your Automobile Is Flooded

If you have comprehensive, "other than collision" coverage, your auto policy will pay for flood damage to your car.



Texas Department of Insurance
www.tdi.state.tx.us

Sugerencias en caso de desastre

Las siguientes sugerencias pueden ayudarlo a agilizar el proceso de su reclamo después de un desastre de la naturaleza:

- ▶ **Lea su póliza cuidadosamente.** Asegúrese que entiende las pérdidas que están cubiertas. Si no está seguro, pídale a su agente o a su compañía aseguradora que le explique.
- ▶ **Comuníquese con su compañía aseguradora tan pronto como sea posible.** Guarde notas de todas las comunicaciones que tenga con su compañía. Esté preparado para contestar preguntas sobre la extensión y gravedad de los daños. Su contacto inicial podría ser con su agente de seguros, una oficina de reclamos o el centro de reclamos de la compañía.
- ▶ **Haga una lista de su propiedad dañada.** Tome fotografías o vídeos de los daños, si es posible. No se deshaga de los objetos dañados hasta después que el ajustador de la aseguradora los ha visto.
- ▶ **Haga reparaciones razonables y necesarias para proteger su casa y los objetos de su propiedad de más daños.** Cubra las ventanas rotas y los agujeros para que no entre la lluvia. No haga reparaciones permanentes hasta que su compañía aseguradora le diga que ya puede hacerlas. Mantenga un expediente de sus gastos de reparación y guarde todos los recibos.
- ▶ **Saque cualquier agua estancada y seque el área tan pronto como sea posible.** Mueva los objetos mojados a un área seca, bien ventilada. Si tiene que mover los objetos al exterior póngalos en un lugar seguro para evitar que se los roben.
- ▶ **Asegúrese que la dirección de su casa es fácil de ver.** Si tiene que mudarse, deje un aviso con su dirección temporal, su número telefónico y el nombre de su compañía aseguradora. Procure estar presente cuando el ajustador inspeccione su propiedad.
- ▶ **Si decide contratar a un ajustador particular asegúrese que tiene licencia del Departamento de Seguros de Texas (TDI según sus siglas en inglés).** Los ajustadores particulares trabajan independientemente y cobran honorarios por sus servicios, lo que significa que usted podría terminar con menos dinero para reparar o reemplazar su propiedad dañada. El ajustador tiene que revelarle sus honorarios en el contrato que hace con usted por escrito. Llame al TDI para enterarse si un ajustador particular de seguros tiene licencia.
- ▶ **Busque un contratista de buena reputación para que haga las reparaciones.** Verifique las referencias del contratista, tenga a la mano el contrato por escrito antes de comenzar las reparaciones, y pague solamente cuando el contratista termine las reparaciones.
- ▶ **Si necesita ayuda económica pídale a su agente un pago por adelantado.** Para más ayuda comuníquese con la Cruz Roja local. Puede ser que la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA según sus siglas en inglés) abra un Centro de Recuperación de Desastre en su área, el cual puede darle ayuda adicional. Llame a **FEMA** al **1-800-621-FEMA** (3362)
- ▶ **Llame a la TDI.** Si necesita información sobre los seguros en general, tiene una queja en contra de una compañía aseguradora o no puede localizar a su agente o compañía, llame a la **Línea de Ayuda al Consumidor** de TDI al **1-800-252-3439**.

Si su casa se inunda

Las pólizas de propietario, inquilino y habitación no cubren los daños ocasionados por la subida de aguas. Algunas pólizas cubren los daños ocasionados por la lluvia que entra por un agujero en el techo o en la pared directamente causado por la fuerza del viento o granizo. El Programa Nacional de Seguros Contra Inundaciones (NFIP según sus siglas en inglés) provee seguro que cubre los daños causados por la subida de aguas. Usted tiene que comprar este seguro separado de su póliza estándar de propietario de vivienda. Las pólizas del NFIP pagan por la retirada de los desechos, pero no pagan por los gastos temporales de vida si usted tiene que mudarse de su casa. Si tiene una póliza NFIP, reporte los reclamos al **NFIP** al **1-800-638-6620**.

Las pólizas para propietarios de casas móviles usualmente cubren los daños causados por las inundaciones y podrían proveer alguna cobertura para el retiro de los desechos y gastos temporales de vida si usted tiene que mudarse de su casa.

Si su automóvil se inunda

Si usted tiene la cobertura amplia (para daños que no son causados por choque), la póliza de su automóvil pagará por los daños que la inundación causó a su auto.



Texas Department of Insurance
www.tdi.state.tx.us