

PROGRAMA DEL SEGURO NACIONAL DE INUNDACIÓN

MANUAL DE RECLAMACIONES

ROAD CLOSED
BY FLOOD



FEMA





Índice

Introducción	3
Qué Hacer Antes de una Inundación	4
Qué Hacer Después de una Inundación	9
Orientación adicional e información de contacto	19



Introducción

El Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) es un programa de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) que protege de las inundaciones a millones de asegurados en más de 22,500 comunidades estadounidenses.

Tanto si es propietario de una vivienda como si es inquilino o propietario de un negocio, este Manual de Reclamaciones está diseñado para ayudarle a prepararse y recuperarse de una inundación. Proporciona orientación detallada sobre los preparativos necesarios antes de una inundación, la seguridad durante una inundación, instrucciones para presentar una reclamación por inundación y los pasos a seguir si no está satisfecho con el resultado de su reclamación.

Consulte su póliza para obtener información específica sobre cobertura, limitaciones, restricciones y deducibles.

Qué Hacer Antes de una Inundación

Las inundaciones pueden suceder con muy poco aviso y el agua puede subir rápidamente. Ahora es el momento de tomar las medidas necesarias para prepararse a sí mismo y a su familia, mascotas y bienes antes de una inundación.

Revise una lista completa de preguntas fundamentales para su agente en floodsmart.gov/es/listo-para-obtener-un-seguro-contra-inundacion.

REVISE LA PÁGINA DE DECLARACIONES DE SU PÓLIZA

Su proveedor del seguro de inundación le enviará una página de declaraciones. Se trata de la primera página de su póliza y en ella se especifica a quién asegura la póliza (“asegurado(s) designado(s)”) junto con la dirección de la propiedad, cuándo comienza y termina la cobertura (“periodo de la póliza”), los montos de la cobertura y otros datos clave.

Asegúrese de que la información en la página de declaraciones sea correcta. Incluya detalles sobre cualquier otra parte que tenga un interés financiero en su propiedad (por ejemplo, su compañía hipotecaria), ya que los prestamistas mantienen un interés garantizado en la propiedad y pueden iniciar acciones legales para proteger sus intereses.



No espere a que se presente una amenaza de inundación para efectuar estos cambios, ya que pueden tardar 30 días en entrar en vigor.

HABLE CON SU AGENTE DE SEGUROS

Comuníquese con su agente de seguros de inmediato si es necesario actualizar o modificar la página de declaraciones de su póliza. También debe llamar a su agente de seguros o al representante de la compañía si ha refinanciado, tomado una segunda hipoteca o adquirido un préstamo para realizar mejoras en el hogar con una compañía diferente a la que aparece en su póliza.

Además, es conveniente que analice su póliza, deducible y necesidades de cobertura con su agente o representante de la compañía de seguros antes de que se produzca una inundación. Los montos de los deducibles y la cobertura suelen desempeñar un papel importante a la hora de determinar la rapidez con la que usted se pueda recuperar tras una inundación. Existen coberturas separadas para los bienes muebles (contenido) y para el seguro de inundación del edificio, que le ayudarán a proteger sus preciados bienes.

Las futuras liquidaciones de reclamaciones se determinarán según el monto de la cobertura y de los deducibles aplicables de la póliza. Si le preocupa no tener suficiente cobertura para el edificio o que su(s) deducible(s) sea(n) demasiado alto(s), su agente o proveedor de seguro puede colaborar con usted para aumentar la cobertura o disminuir los deducibles (aunque algunos acreedores tienen requisitos de deducibles). Conocer los detalles de su póliza le garantizará tener la cobertura adecuada para satisfacer sus necesidades de seguro y le ahorrará tiempo y esfuerzo a la hora de presentar una reclamación.

COMPARTA INFORMACIÓN DE CONTACTO ALTERNATIVA

Proporcione a su agente de seguros varios métodos de contacto (un número de teléfono móvil, un número de teléfono del trabajo o una dirección de correo electrónico en vez de un único número de teléfono fijo). Después de una inundación, es posible que no pueda regresar a su propiedad de inmediato o que esta no cuente con servicios públicos como la electricidad. Esto puede dificultar la comunicación con los representantes de su compañía de seguros si la única información de contacto que ha facilitado es un teléfono fijo. Si es necesario actualizar su información de contacto, comuníquese con su compañía o agente inmediatamente.

PONGA LOS DOCUMENTOS IMPORTANTES A SALVO

Mantenga los originales de los documentos importantes del seguro en un lugar resguardado e impermeable. Asegúrese de que sus documentos incluyan la información de contacto de su agente o compañía de seguros, la póliza del seguro de inundación, los recibos y documentos importantes sobre los artículos asegurados dentro de su casa o negocio.

Debe llevar consigo estos documentos importantes si tiene que desalojar su vivienda, asegurándose de guardarlos en un recipiente impermeable. Las opciones de almacenamiento digital y en la nube son otra forma de salvaguardar su documentación y mantener accesible la información importante.



Otros documentos importantes que sería bueno proteger de posibles daños por inundación son las **escrituras de propiedad, certificados de acciones, actas de nacimiento, tarjetas de Seguro Social, pasaportes y documentación de seguros**. Una vez al año, revise y actualice estos documentos según sea necesario.

PREPARE LISTAS Y DOCUMENTOS

Hacer un inventario después de una inundación puede ser difícil. Si ha contratado cobertura de bienes muebles, haga una lista de estos y manténgala actualizada. Incluya toda la información posible junto con fotos y videos de sus bienes muebles y del interior/ exterior del edificio. Asegúrese de guardarla junto con el resto de los documentos importante en un lugar donde no entre el agua.

Se recomienda señalar los siguientes detalles para cada artículo de los bienes muebles:



Precio de compra



Tienda donde se compró



Descripción



Cantidad



Marca



Edad aproximada



Modelo y número de serie



Costo de sustitución actual por otro de la misma clase y calidad

Aviso: Adjunte cualquier documento pertinente (por ejemplo, facturas, recibos/órdenes de compra, fotos) a su lista de bienes muebles dañados.

PREPARE SU PROPIEDAD

Si tiene tiempo para prepararse para una inundación, tome las siguientes medidas para minimizar los daños a su propiedad y ayudarle a mantenerse a salvo.

- Interrumpa la electricidad en su caja de interruptores o fusibles y cierre las válvulas principales de gas.
- Guarde en el interior de la propiedad los objetos que se encuentren en su exterior o fíjelos de manera segura (por ejemplo, muebles de jardín, parrillas, etc.).
- Mueva los objetos de valor y los documentos importantes a un nivel superior y colóquelos en un recipiente impermeable si es posible.
- Retire los objetos de valor del sótano. El seguro de inundación limita la cobertura en los sótanos a elementos como calderas, lavadoras y secadoras y aires acondicionados de ventana. Para obtener más información sobre lo que incluye la cobertura, visite agents.floodsmart.gov/basement-coverage-fact-sheet_spanish.
- Limpie las bañeras, lavabos y botellas plásticas de soda y llénelas con agua potable limpia en caso de que se contaminen las reservas de agua.
- Prepare un kit de emergencia de fácil acceso. Visite listo.gov/kit para saber cuáles artículos esenciales debe incluir.

CONOZCA CÓMO MANTENERSE A SALVO

La regla número uno cuando hay peligro inminente de inundación es mantenerse a salvo usted y sus seres queridos. Siga las instrucciones del personal de emergencia local en caso de evacuación.

Si el agua sube demasiado rápido, impidiéndole desalojar con seguridad, diríjase al nivel más alto de su propiedad. Asegúrese de llevar consigo su teléfono móvil y su kit de emergencia. Sin embargo, no suba a un ático cerrado; esto puede aumentar el riesgo de quedar atrapado por la crecida del agua. Suba al techo sólo si es necesario; una vez allí, pida ayuda. Es posible que tenga que permanecer en su vivienda inundada hasta que pueda llegar la ayuda.

Fuera de su casa, manténgase alejado de las líneas o los cables eléctricos caídos y evite el contacto con las aguas de inundación. La electrocución es una de las principales causas de muerte en las inundaciones y el agua puede estar contaminada o contener residuos peligrosos.



Qué Hacer Después de una Inundación

Una inundación suele ser una experiencia abrumadora. Actuar rápidamente para priorizar las necesidades inmediatas frente a las menos urgentes le permitirá recuperarse con mayor celeridad y podrá retomar el control de su vivienda/negocio y de su vida.

Access Mediante este enlace podrá acceder a formularios importantes, para completar en línea, que su ajustador o proveedor de seguro pudieran necesitar: fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders (enlace en inglés).

VOLVER A CASA

Si se le pidió que desalojara su vivienda, no regrese a su propiedad hasta que las autoridades locales le autoricen a hacerlo. Una vez que se le permita acceder a su propiedad, sea precavido, aunque parezca seguro. **Tenga en cuenta estas importantes medidas al volver a casa:**

- Abandone el lugar inmediatamente si escucha un siseo o percibe olor a gas. Comuníquese con su compañía de gas desde otro lugar: utilizar su teléfono fijo o móvil dentro de una estructura con una fuga de gas podría provocar una explosión.
- No conecte la electricidad hasta que un electricista haya inspeccionado su sistema.
- Hierva el agua durante cinco minutos antes de beberla o utilizarla para preparar alimentos hasta que sepa que el suministro de agua es seguro.
- No utilice los inodoros ni los lavabos si las tuberías de agua y alcantarillado están dañadas. Espere a hacerlo hasta después que las inspeccione un plomero.
- Documente y deseche los alimentos dañados por el agua, incluidos los enlatados.

TOME LAS MEDIDAS INMEDIATAS QUE SEAN NECESARIAS

PASO 1

Presente su notificación de pérdida y asegúrese de incluir su número de póliza. Todos los formularios de las pólizas del seguro de inundación exigen que se notifiquen por escrito y sin demora los daños relacionados con las inundaciones. Puede presentar la notificación a su agente de seguros o directamente a su proveedor de seguros. Comuníquese con ellos si tiene preguntas sobre la presentación de una notificación de pérdida. Recuerde que puede ser difícil comunicarse con su agente o proveedor de seguro después de una inundación, pero hágalo lo antes posible y presente su reclamación después de la inundación.

PASO 2

Separe los bienes asegurados. Su póliza exige la separación de los bienes dañados de los no dañados.

Haga todo lo posible para proteger los bienes no dañados. Traslade lo que desee conservar a un lugar seguro y seco, como el segundo piso o el exterior. No se demore en limpiar después de una inundación: cuanto más tiempo permanezcan estos objetos en el agua, más se dañarán. Consulte con su ajustador o proveedor de seguro sobre los gastos de limpieza cubiertos, las medidas para prevenir futuros daños por inundación o los servicios de reparación.

No se deshaga de nada antes de que lo vea el ajustador, a menos que el artículo dañado suponga un peligro para la salud o que la legislación local le obligue a deshacerse de él. Si se ve obligado a deshacerse de los bienes, tome fotografías que documenten los daños causados por la inundación antes de hacerlo. Asegúrese de guardar muestras para que su ajustador las revise (por ejemplo, guarde un trozo del piso de alfombra o madera dañado por la inundación, etc.).

PASO 3

Haga una lista de los bienes muebles dañados. Los propietarios de viviendas, inquilinos y empresas que hayan contratado la cobertura de bienes muebles deberán presentar una lista de los bienes muebles dañados e incluir cualquier detalle o documento relacionado.

PASO 4

Enumere y fotografíe las zonas con daños estructurales que quiera señalar a su ajustador. Algunas señales de posibles daños estructurales pueden ser grietas visibles, suelos hundidos o irregulares y puertas y ventanas difíciles de abrir.

MANEJO DE SU RECLAMACIÓN

Una vez que haya presentado su reclamación al seguro de inundación, cuanto más informado esté, más fácil será el proceso. Colabore con su ajustador para asegurarse de que el proceso sea lo más eficiente posible y de que su proveedor de seguro de inundación tenga lo que necesita para pagar la reclamación.

Por lo general, el ajustador se comunicará con usted en el plazo de uno o dos días tras recibir la notificación de la pérdida. Sin embargo, dependiendo de las condiciones locales y de la gravedad de la inundación, podría llevar más tiempo. Cuando hable con ellos, fijará un horario para que inspeccionen su propiedad.

Su ajustador le proporcionará un número de teléfono de contacto y establecerá las expectativas relativas al tiempo que tomará completar el ajuste, que incluye la preparación de la cotización para reparar o reemplazar los artículos cubiertos dañados por la inundación. Aunque los ajustadores son profesionales con experiencia en reclamaciones y están capacitados para detectar los daños que usted puede haber pasado por alto, usted debe señalar cualquier daño que haya observado.

Durante la visita inicial a su propiedad, tomarán medidas, fotos y notas de los daños causados directamente por la inundación. A esto se le llama “determinar el alcance” de una pérdida. Es posible que el ajustador le pida ayuda para completar el proceso de determinación del alcance, que puede incluir la elaboración de un inventario de los objetos personales dañados.

Si los daños son extensos, es posible que el ajustador tenga que hacer más visitas a la propiedad.

También puede pedir al ajustador un anticipo o un pago parcial para iniciar el proceso de recuperación antes de que el proveedor de seguro liquide la totalidad de la reclamación. Su ajustador le ayudará en este proceso.





¿SABÍA QUE...?

La parte de la inspección de la propiedad del proceso de ajuste puede completarse de manera presencial o a distancia. El ajuste presencial permite a su ajustador realizar una **inspección física completa** de su propiedad. Con el ajuste a distancia, usted mostrará **virtualmente a su ajustador** todos los aspectos de su edificio y de sus bienes muebles (si corresponde). Si es necesario un peritaje por parte de un tercero, el ajuste a distancia puede que no sea una opción. También se necesitará un teléfono inteligente o un dispositivo conectado a Internet para este tipo de cita.

Para obtener más información sobre las opciones de ajuste de manera presencial y a distancia, visite floodsmart.gov/es/como-empezar-reclamo y seleccione **“Prepárese para su inspección.”**

Si tiene una hipoteca, su compañía hipotecaria debe firmar todos los cheques de pago del edificio, incluidos los anticipos que reciba. Los anticipos se deducirán del total de la reclamación del edificio y, si es aplicable, de los bienes muebles. El proveedor de seguro le entregará directamente el anticipo de la indemnización por daños a los bienes muebles.

SOLICITUD DE PAGO ADICIONAL

Si observa daños adicionales en el edificio o los bienes muebles asegurados después de presentar su reclamación y la prueba de pérdida o de enterarse de que el costo de reparación de los daños cubiertos por la inundación supera el cálculo efectuado por su ajustador, puede solicitar un pago adicional. Esto debe completarse dentro del límite de 60 días o dentro de cualquier prórroga concedida. Su proveedor de seguro puede coordinar con FEMA para recibir una extensión de tiempo en caso de que usted presente una solicitud de pago adicional después de la limitación de tiempo.

Comience su solicitud notificando a su ajustador o proveedor de seguro lo más pronto posible. Debe presentar al ajustador la documentación, incluidos la prueba de la pérdida y el cálculo detallado de los costos de su contratista, para respaldar la solicitud. Es posible que tengan que volver a visitar su vivienda o negocio para verificar los daños por inundación recién reclamados.

Presentación de una reclamación por Aumento en el Costo de Cumplimiento (ICC)

Su póliza de seguro de inundación no cubre los costos que harían que su edificio cumpla con los códigos de construcción, excepto los previstos por el ICC, Cobertura D de su Póliza Estándar del Seguro de Inundación (SFIP, por sus siglas en inglés). Si su comunidad exige que su edificio dañado se adapte a los códigos y hay costos adicionales, puede presentar una reclamación por ICC.

Usted podría tener derecho a la cobertura por ICC si su vivienda o negocio sufre daños catalogados como sustanciales por su comunidad local. Su comunidad le enviará una carta oficial si su vivienda o negocio ha sufrido daños sustanciales y le confirmará si debe cumplir con las ordenanzas o leyes vigentes locales de manejo de valles de inundación.

Si cumple los requisitos, la cobertura por ICC proporciona hasta \$30,000 para ayudar a cubrir el costo de las medidas de mitigación elegibles a fin de reducir el riesgo de futuras inundaciones. Sin embargo, si recibe un pago de reclamación por la cantidad máxima permitida, no podrá recibir el límite de \$30,000 por ICC.

Para solicitar los beneficios del ICC, notifique a su proveedor de seguro de inundación inmediatamente después de recibir el aviso de la comunidad de que su edificio dañado necesita ser adaptado a los códigos, y proporcione la documentación necesaria. Es necesario firmar un comprobante de pérdida de ICC por separado para recibir el pago antes de la fecha límite, 60 días a partir de la recepción de la carta de la comunidad y hasta seis años desde la fecha de la inundación, para completar la mitigación.

Su representante de reclamaciones puede proporcionarle información adicional relacionada con la cobertura por ICC y el proceso. También puede visitar floodsmart.gov/es/reduccion-de-futuros-danos-por-inundaciones.

¿SABÍA QUE...?

Los esfuerzos de mitigación que pueden ayudar a reducir o eliminar futuros daños por inundaciones pueden ser medidas o ajustes estructurales y no estructurales. Las medidas de mitigación que cumplen los requisitos incluyen las siguientes:



Elevar los dispositivos de servicios públicos, como los sistemas de calefacción y refrigeración, calentadores de agua y paneles eléctricos;



instalar aberturas de inundación en sótanos u otras áreas completamente cerradas por debajo del piso elevado más bajo;



Rellenar los sótanos;



Elevar su propiedad por encima del nivel de inundación base (BFE) de la comunidad; y/o



Trasladar su casa o negocio a una zona situada por encima del BFE o fuera de la zona de mayor riesgo de inundación.

Para conocer más sobre la mitigación de riesgos y qué subvenciones de asistencia están disponibles para su comunidad a través de FEMA para prevenir futuros daños por inundaciones, visite [fema.gov/es/grants/mitigation](https://www.fema.gov/es/grants/mitigation).

RESPUESTAS A PREGUNTAS SOBRE SU RECLAMACIÓN AL SEGURO

FEMA exhorta a todos los titulares de pólizas del seguro de inundación que tengan preguntas sobre su reclamación al seguro a hablar primero con su ajustador o proveedor. El ajustador y el proveedor de seguro saben cómo su póliza de seguro de inundación es aplicable a su reclamación y pueden tomar medidas inmediatas si se ha omitido un dato clave, se ha pasado por alto un documento o se ha cometido un error.

Sin embargo, si después de esta conversación sigue sin estar satisfecho con la decisión o la cantidad que su proveedor de seguros acepta pagarle por los daños relacionados con la inundación, tiene opciones.

- Opción 1** Puede presentar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la denegación de su solicitud. Este proceso le ayuda a resolver problemas de las reclamaciones, pero no puede darle una cobertura adicional o límites de reclamación más allá de los incluidos en la póliza de NFIP en vigor en el momento de la pérdida por inundación. Antes de presentar una apelación, su proveedor de seguro debe tomar una decisión definitiva y enviarle una carta oficial de denegación por escrito de la totalidad o parte del monto solicitado. Pase a la siguiente sección en la página 16 para obtener más información sobre la apelación de reclamaciones al seguro de inundación.
- Opción 2** Puede invocar la disposición de tasación de su póliza si no está de acuerdo con el monto estimado de reembolso por la pérdida cubierta. Los detalles de esta disposición se encuentran en su póliza. No podrá presentar una apelación ante FEMA si se acoge a esta disposición.
- Opción 3** Puede presentar una demanda en el plazo de un año a partir de la fecha de la denegación por escrito de toda o parte de su reclamación. Debe presentar la demanda en el tribunal federal del distrito donde se generaron los daños por inundación. Si su proveedor de seguro es NFIP Direct de FEMA, usted puede presentar una demanda contra FEMA. Para el resto de los proveedores de seguro, deberá demandar al proveedor de seguro de inundación. No puede presentar una apelación si opta por presentar una demanda. La presentación de una apelación no amplía el plazo para presentar una demanda contra su proveedor de seguro. Debe consultar a su abogado personal si tiene preguntas adicionales sobre el litigio.

APELACIÓN DE SU RECLAMACIÓN

Tiene derecho a presentar una apelación ante FEMA después de recibir una carta de su proveedor de seguro en la que se deniega la totalidad o parte de su reclamación. Durante el proceso de apelación, puede seguir trabajando con su proveedor de seguro para resolver su reclamación y cualquier otro asunto pendiente.

Debe presentar su carta de apelación a FEMA en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación de su proveedor de seguro de inundación. FEMA utiliza el matasellos del correo de EE. UU., el marcador de tiempo del correo electrónico o la fecha de aceptación del servicio de entrega urgente para determinar si usted presentó la apelación dentro del plazo requerido.

Presentación de su apelación

FEMA ha elaborado un formulario de apelación de reclamaciones de NFIP, disponible en agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal (en inglés), para ayudar a los asegurados a presentar sus apelaciones ante FEMA.

La información recopilada en el formulario contiene:

- Los detalles que aparecen en la página de declaraciones de su póliza de NFIP, que incluye lo siguiente:
 - número de póliza;
 - nombre(s) del(los) titular(es) de la póliza; y
 - dirección de la propiedad, que puede no ser su dirección postal.
- La mejor información de contacto para usted.
- Una copia de la denegación por escrito del proveedor de seguro de la totalidad o parte de su reclamación.
- Los detalles específicos sobre su inquietud.

El asegurado designado (tal como aparece en su póliza de NFIP) o el representante legal debe presentar la apelación. El representante debe identificar claramente su relación con el asegurado designado. Si autoriza a otra persona a hablar con FEMA sobre su reclamación, deberá hacerlo por escrito. Por ley, FEMA debe obtener primero esta autorización para proteger su privacidad.

Para autorizar a otra(s) persona(s) a representarle, presente la documentación que incluya su nombre completo, dirección actual, fecha y lugar de nacimiento, el(los) nombre(s) de su(s) representante(s) y su firma. Deberá certificar este documento ante notario o incluir la siguiente declaración:

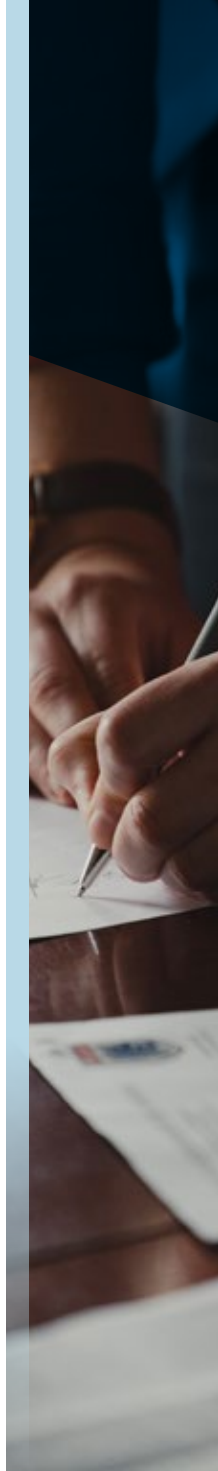
“Autorizo expresamente a FEMA a divulgar mis registros a este representante. Declaro bajo pena de perjurio que lo anterior es cierto y correcto. Efectuado el <FECHA>. <FIRMA>.”

Adjunte toda la documentación pertinente al(los) elemento(s) denegado(s) en apoyo de su apelación y **envíela por correo a FEMA, 400 C Street, S.W., 6th Floor S.W., Washington, DC 20472-3010** o envíela electrónicamente a FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov. No envíe copias originales de los documentos: envíe fotocopias y guarde los originales en un lugar seguro.

Si FEMA necesita volver a inspeccionar su propiedad para reunir más información, recibirá una solicitud para programar una cita para la inspección. FEMA también puede solicitarle información adicional a usted, a su ajustador o al evaluador de reclamaciones. Tendrá al menos 14 días consecutivos para responder en los casos en que FEMA le solicite información adicional. Si no proporciona la información solicitada en su totalidad y en el plazo de 14 días consecutivos, su apelación puede ser desestimada.

Limitaciones de las apelaciones

El proceso de apelación ofrece un recurso previo al litigio no contencioso destinado a resolver los problemas de las reclamaciones. FEMA no puede ampliar la cobertura ni renunciar a las limitaciones y exclusiones. La presentación de una apelación no exime de ninguno de los requisitos ni amplía ninguno de los plazos establecidos en su póliza.



Los asegurados solo pueden utilizar un recurso previo al litigio, por lo cual, si presentan una apelación, no pueden solicitar la tasación prevista en su póliza. Si solicita la tasación, no puede apelar. Dado que la apelación es un recurso previo al litigio, usted no puede apelar después de haber presentado una demanda contra un proveedor de seguro por algún asunto de reclamación de seguro de inundación. FEMA dará por terminada inmediatamente su apelación cuando reciba notificación de que ha presentado una demanda.

Resolución de apelaciones

Los asegurados que presenten una apelación elegible recibirán el resultado de la decisión de FEMA por escrito. El proveedor de seguro del asegurado también recibirá una copia de la decisión de la apelación. La decisión representa la revisión final de FEMA de su reclamación y la agencia no proporciona ninguna otra revisión administrativa.

Si no está de acuerdo con la decisión final de la apelación, la ley federal le permite presentar una demanda en el tribunal federal del distrito donde se generaron los daños, siempre y cuando lo haga en el plazo de un año desde la fecha en que el proveedor de seguro denegó total o parcialmente su reclamación.

Descargo de responsabilidad: Las leyes y los reglamentos federales prevalecen sobre la información contenida en este manual en caso de conflicto.





ORIENTACIÓN ADICIONAL E INFORMACIÓN DE CONTACTO

Visite la página de la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA) en [fema.gov/flood-insurance/advocate](https://www.fema.gov/flood-insurance/advocate) para saber más sobre el trato justo a los asegurados y propietarios.

Comuníquese con el Centro de Atención al Cliente del Intercambio de Mapas y Seguros de FEMA (FMIX, por sus siglas en inglés) si tiene preguntas sobre el trazado de mapas y el seguro de inundación. Visite [floodmaps.fema.gov/fhm/fmx_main.html](https://www.floodmaps.fema.gov/fhm/fmx_main.html) para comunicarse en vivo con un especialista de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m., hora del este, envíe un correo electrónico a FEMA-FMIX@fema.dhs.gov o llame al **877-336-2627**.

Su proveedor y agente de seguro también son recursos valiosos.





El Congreso creó el Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) en 1968 para reducir los daños futuros por inundaciones mediante el manejo de valles de inundación, y para proporcionar a las personas un seguro de inundación a través de agentes individuales y compañías de seguros. La Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) administra el NFIP. Si utiliza un servicio de retransmisión, como el servicio de retransmisión por video (VRS), el servicio telefónico subtulado u otros, facilite a FEMA el número de dicho servicio.