

- **Reparaciones permanentes.** No realice reparaciones permanentes hasta que las aseguradoras hayan inspeccionado las pérdidas. Debe conservar toda la propiedad dañada hasta que se haya llegado a un acuerdo con el seguro.

- **Si se muda, guarde los recibos.** Si necesita mudarse mientras se repara su casa, lleve un registro de sus gastos. Las pólizas de seguro para propietarios e inquilinos por lo general cubren el costo de los gastos de vida adicionales si un desastre asegurado daña su casa.

- **Asistencia en caso de desastre.** Cuando se hace una Declaración Presidencial de Desastre para Asistencia Individual, la asistencia por desastre de FEMA puede estar disponible para individuos y negocios asegurados y no asegurados cuando los asentamientos no satisfagan las necesidades relacionadas con el desastre. Informar los daños a los funcionarios locales NO lo califica para recibir ayuda de FEMA. Debe comunicarse con FEMA directamente para inscribirse en la ayuda de FEMA.

La administración de pequeñas empresas (SBA) de FEMA también ofrece préstamos por desastre a bajo interés a propietarios de viviendas, inquilinos, empresas y algunas organizaciones sin fines de lucro.

## RECURSOS E INFORMACIÓN DE CONTACTO

### PRESENTAR QUEJAS CON EL DEPARTAMENTO DEL SERVICIO FINANCIERO (DFS)

Si es víctima de un desastre y tiene dificultades con una compañía de seguros o una institución financiera, o cree que no lo están tratando de manera justa, considere presentar una queja ante el DFS. Nuestros especialistas también pueden responder preguntas y tomar informes de fraude.

- Presente una queja en: [www.dfs.ny.gov](http://www.dfs.ny.gov)
- Línea directa para el consumidor de DFS: **(800) 342-3736**

### FEMA

- Sitio web: [www.disasterassistance.gov](http://www.disasterassistance.gov)
- Teléfono: (800) 621-FEMA (3362)

### PROGRAMA NACIONAL DE SEGURO CONTRA INUNDACIONES (NFIP)

- Teléfono: (800) 427-4661
- Sitio web: [www.floodsmart.gov](http://www.floodsmart.gov)

### ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS (SBA)

- Teléfono: (800) 659-2955
- Website: [www.sba.gov](http://www.sba.gov)



Department of  
Financial Services



# RECURSOS DE RECUPERACIÓN DE TORMENTAS

## ACERCA DEL DFS

El Departamento de Servicios Financieros (DFS) supervisa las casi 1800 compañías de seguros y casi 1400 bancos, cambiadores de cheques, transmisores de dinero y otras instituciones financieras que operan en Nueva York. El DFS también investiga y procesa el fraude financiero y de seguros, trabajando con las agencias de aplicación de la ley y reguladoras a nivel federal, estatal, del condado y local.

Nuestra misión incluye asegurar una conducta prudente por parte de los proveedores de productos y servicios financieros, asegurar el cumplimiento justo, oportuno y equitativo de las obligaciones financieras de dichos proveedores, fomentar estándares de honestidad, transparencia, prácticas comerciales justas y responsabilidad pública, acabar con el fraude financiero, otros abusos delictivos y las conductas poco éticas en la industria y educar y proteger a los usuarios de productos y servicios financieros.

## AYUDA CON EL SEGURO

Si tiene preguntas sobre una póliza o cobertura de seguro, lea atentamente sus documentos y comuníquese primero con su compañía de seguros, corredor o agente.

Si todavía tiene preguntas, necesita ayuda o es víctima de un desastre, el DFS puede responder las preguntas que tenga sobre agentes, corredores, ajustadores y otras personas involucradas en el negocio de los seguros.

El DFS también puede responder preguntas sobre el proceso de reclamos (incluidos los deducibles por huracanes y vientos), la cancelación y no renovación de la póliza y la cobertura de gastos de subsistencia adicionales (a los que puede tener derecho si es desplazado después de un desastre). Si un desastre afectó su negocio, podemos responder preguntas sobre la cobertura del seguro, incluido el seguro de

interrupción del negocio y la cobertura de interrupción del servicio fuera de las instalaciones.

## AYUDA CON BANCOS Y PRESTAMISTAS

Si no puede pagar las facturas a tiempo debido a dificultades financieras relacionadas con un desastre, considere comunicarse con sus acreedores para informarles sobre su situación. Pídeles que elaboren un plan con usted para que no lo penalicen por pagos atrasados mientras se recupera.

El DFS trabaja con bancos y prestamistas para eliminar tarifas excesivas, prevenir ejecuciones hipotecarias y fomentar la indulgencia de préstamos e hipotecas para los afectados por desastres. También trabaja para ayudar a acelerar la aprobación por parte de los bancos de los cheques de reclamaciones de seguros para los propietarios de viviendas que necesitan reparaciones urgentes relacionadas con el desastre. Si no puede cerrar un préstamo o una hipoteca debido al mal clima, también podemos ayudarlo a evitar consecuencias, como cargos por pago atrasado por cambios en los términos del cierre.

## ESTAFAS POR DESASTRES Y FRAUDE FINANCIERO

Los estafadores suelen aparecer después de los desastres. Por ejemplo, las “víctimas” posibles presentan reclamos falsos, los delincuentes que se hacen pasar por contratistas roban información financiera personal para cometer un robo de identidad.

Si sospecha de un fraude financiero o cree que es víctima de una estafa que involucra a un seguro, un banco u otra institución financiera, comuníquese con el DFS de inmediato.

## PÉRDIDA DE PROPIEDAD POR TORMENTA O DESASTRE

- **Presente las reclamaciones de inmediato.** Presente las reclamaciones lo antes posible después de que ocurran las pérdidas.

- **Proporcione toda la documentación.** Pregunte a su compañía de seguros qué documentos, formularios y datos necesitarán que envíe.

- **Reclamaciones por daños por inundaciones.** Los daños por inundaciones por lo general solo están cubiertos por el seguro contra inundaciones proporcionado por el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP). Si tiene un seguro contra inundaciones y tiene daños por inundación, presente las reclamaciones a la aseguradora que le vendió la póliza. Si compró una póliza directamente del NFIP, debe comunicarse con el NFIP.

- **Mantenga registros detallados.** Mantenga un registro de todas las conversaciones con su aseguradora, incluido el nombre del agente y las horas y fechas de todas las llamadas.

- **Haga un seguimiento.** Después de una conversación en persona o por teléfono con su aseguradora o agente, haga un seguimiento por escrito que refleje su comprensión de la conversación. Después de una visita del ajustador, haga un seguimiento por escrito que refleje su comprensión de la visita.

- **Pérdidas de documentos.** Tome fotos o videos que muestren el alcance de los daños y pérdidas antes de limpiar cualquier cosa.

- **Haga un inventario.** Proporcione a su aseguradora un inventario detallado, habitación por habitación, de los artículos personales y la propiedad dañados. Incluya recibos, resúmenes de tarjetas de crédito y cualquier otro documento que muestre el valor de los artículos.

- **Reparaciones de emergencia.** Los propietarios son responsables de proteger su propiedad de daños adicionales después de una pérdida, pero solo deben hacer las reparaciones necesarias para evitar daños mayores a la propiedad, como cubrir ventanas rotas. Guarde todos los recibos.