

# Disaster Insurance Tips

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

- ▶ **Review your policies carefully.** Know what losses are covered, how much coverage you have, and the amount of your deductibles. If you're not sure, ask your agent or an insurance company representative.
- ▶ **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.

If you have a separate wind and hail policy with the **Texas Windstorm Insurance Association (TWIA)**, report claims at **1-800-788-8247**. If you have a flood policy with the **National Flood Insurance Program (NFIP)**, report flood-damage claims at **1-800-638-6620**. Report auto damage claims to your auto insurance company if you have comprehensive coverage.

- ▶ **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 authorized 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.** Post a sign with your address and the name of your insurance company in a spot that can be easily viewed from the street.
- ▶ **Make sure your company and adjuster can contact you.** If you have to move, notify your insurance company of your temporary address and phone number. Try to be present when the adjuster inspects your property.
- ▶ **If you hire a public insurance adjuster, make sure the adjuster is licensed by the Texas Department of Insurance (TDI).** Public insurance adjusters charge fees to help negotiate claim settlements with insurance companies. If you hire a public adjuster, you may have less money to repair or replace your property. Public insurance adjusters must disclose their fees in a 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. The Texas Deceptive Trade Practices Act prohibits price gouging once the governor has declared an area a disaster area. If you suspect price gouging or any other deceptive business practice, call the **Texas Attorney General's Consumer Protection Hotline** at **1-800-337-3928**.
- ▶ **Contact TDI for insurance assistance.** 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**.
- ▶ **Contact the Red Cross or FEMA for additional assistance.** If you need to obtain shelter or emergency food or water, contact the **Red Cross** at **1-800-REDCROSS** (1-800-733-2767). If you are not insured and need financial assistance, the Federal Emergency Management Agency (FEMA) may be able to help. Contact **FEMA** at **1-800-621-FEMA** (3362) for the location of a Disaster Recovery Center if the storm is a federally declared disaster.



**Texas Department of Insurance**  
**www.tdi.texas.gov**  
**1-800-252-3439**

# Consejos sobre seguros en caso de desastres

Los siguientes consejos pueden ayudar a que el proceso de reclamación sea más fácil después de un desastre:

- ▶ **Revise sus pólizas cuidadosamente.** Sepa que pérdidas están cubiertas, cuánta cobertura tiene y la cantidad de sus deducibles. Si no está seguro, pregúntele a su agente o a un representante de la compañía de seguros.
- ▶ **Comuníquese con su compañía de seguros lo antes posible.** Mantenga un registro de todas las comunicaciones que tenga con su compañía. Esté preparado para contestar preguntas sobre el alcance y la gravedad de los daños. Su comunicación inicial podría ser con su agente de seguros, una oficina de reclamaciones o el centro de reclamaciones de la compañía.

Si tiene una póliza por separado con la **Asociación de Seguros contra Tormentas de Texas** (Texas Windstorm Insurance Association -TWIA, por su nombre y siglas en inglés) que cubra vientos y granizo, reporte sus reclamaciones al **1-800-788-8247**. Si usted tiene una póliza contra inundaciones con el **Programa Nacional de Seguros contra Inundación** (National Flood Insurance Program -NFIP, por su nombre y siglas en inglés), reporte sus reclamaciones por inundaciones al **1-800-638-6620**. Reporte las reclamaciones de daños a automóviles a su compañía de seguro de automóvil si tiene cobertura amplia.

- ▶ **Haga una lista de los daños que ha sufrido su propiedad.** De ser posible, tome fotografías o vídeo de los daños. No descarte los artículos dañados hasta que el ajustador de su compañía de seguros los haya visto.
- ▶ **Haga reparaciones razonables y necesarias para proteger su casa y su propiedad contra daños adicionales.** Cubra las ventanas rotas y los huecos para evitar que entre la lluvia. No haga reparaciones permanentes hasta que su compañía de seguros las autorice. Mantenga un registro de sus gastos de reparación y guarde todos los recibos.
- ▶ **Elimine toda el agua estancada y seque el área lo antes posible.** Mueva los artículos que estén empapados a un área seca y bien ventilada. Si tiene que sacar los artículos afuera, colóquelos en un área segura para protegerlos de un posible robo.
- ▶ **Asegúrese de que su dirección sea visible.** Coloque un letrero con su dirección y el nombre de su compañía de seguros en un lugar que se pueda ver fácilmente desde la calle.
- ▶ **Asegúrese de que el agente y la compañía se puedan comunicar con usted.** Si se tiene que mudar, informe a su compañía de seguros su dirección temporal y número de teléfono. Intente estar presente cuando el ajustador inspeccione su propiedad.
- ▶ **Si contrata a un ajustador público de seguros, asegúrese de que el ajustador público tenga licencia del Departamento de Seguros de Texas (TDI).** Los ajustadores de seguros públicos cobran honorarios por ayudar a negociar acuerdos de liquidación con las compañías de seguros. Si contrata a un ajustador público, es posible que tenga menos dinero para reparar o reemplazar su propiedad. Los ajustadores públicos de seguros tienen que dar a conocer sus tarifas en un contrato por escrito con usted. Para saber si un ajustador de seguros público tiene licencia, llame a TDI.
- ▶ **Busque a un contratista que tenga buena reputación para que haga las reparaciones.** Verifique las referencias del contratista, tenga un contrato por escrito antes de que comiencen las reparaciones y pague solamente a medida que el contratista complete las reparaciones. La Ley contra Prácticas Comerciales Engañosas prohíbe aumentar los precios cuando el gobernador haya declarado un área como área de desastre. Si usted sospecha que algún comercio ha aumentado los precios o ha incurrido en otras prácticas comerciales engañosas, llame a la Línea Directa de Protección al Consumidor del Procurador General de Texas al 1-800-337-3928.
- ▶ **Comuníquese con TDI para recibir ayuda con los seguros.** Si usted necesita más información sobre los seguros en general, tiene alguna queja sobre su compañía de seguros o no puede localizar a su agente o compañía, llame gratuitamente a la **Línea de Ayuda al Consumidor** de TDI de al **1-800-252-3439**.
- ▶ **Comuníquese con la Cruz Roja o con FEMA para recibir asistencia adicional.** Si necesita obtener refugio o alimentos o agua de emergencia, comuníquese con la **Cruz Roja** al **1-800-REDCROSS** (1-800-733-2767). Si no cuenta con un seguro y necesita ayuda financiera, es posible que la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (Federal Emergency Management Agency -FEMA, por su nombre y siglas en inglés) pueda ayudarle. Comuníquese con **FEMA** al **1-800-621-FEMA** (3362) para información sobre la localización de los Centros de Recuperación en caso de Desastres si la tormenta es un desastre declarado por el gobierno federal.



**Texas Department of Insurance**  
**www.tdi.texas.gov**  
**1-800-252-3439**