



## Post-Disaster Tips

Texas Department of Insurance

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

- Review your policies carefully. If you don't know the answers to these questions, ask your agent:
  - Which losses are covered?
  - How much coverage do I have?
  - What are my deductibles?
- Call your insurance company as soon as possible to report your claim. Be prepared to answer questions about the extent and severity of the damage and keep a record of any contact you have with the company.
- If you have comprehensive coverage on your auto policy, call your auto insurance company to report auto damage claims. Without comprehensive coverage, your company won't cover wind, flood, or storm damage to your car.
- If you have a flood policy, call the National Flood Insurance Program. If you have a separate wind policy, call the Texas Windstorm Insurance Association. For information about your rights as a TWIA policyholder, call TDI's Coastal Outreach and Assistance Services Team.
- Make a list and take pictures and videos of any damage. Don't throw away damaged items until your insurance adjuster has seen them.
- Make temporary repairs to protect your home and property from further damage. Don't make permanent repairs until your insurance company says it's OK. 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, put them in a secure area.
- Make sure your address is visible. Post a sign with your address and the name of your insurance company in a spot easily viewed from the street.
- Try to be present when the adjuster inspects your property.
- If you hire a public insurance adjuster, call the TDI Consumer Help Line to ask if the adjuster is licensed. Public adjusters charge fees to help negotiate claim settlements with insurance companies. If you hire a public adjuster, make sure the fees are listed in the contract.
- Find a reputable contractor to make repairs. Have a written contract before repairs begin and pay only as the contractor completes the repairs.
- Texas law prohibits price gouging once the governor declares an area a disaster. If you suspect price gouging, call the Texas Attorney General's Consumer Protection Hotline.
- Be on the lookout for insurance fraud. To report suspected insurance fraud, call the TDI Consumer Help Line.
- Call the Red Cross if you need shelter or emergency food or water.
- If you aren't insured and need financial help, the Federal Emergency Management Agency might be able to help. Call FEMA if the storm is a federally declared disaster.
- Call the TDI Consumer Help Line if you have questions about insurance or have an insurance complaint.

### Contact List

#### **TDI Consumer Help Line**

1-800-252-3439

#### **TDI Coastal Outreach and Assistance Services Team**

1-855-352-6278

#### **Texas Windstorm Insurance Association**

1-800-788-8247

#### **National Flood Insurance Program**

1-800-638-6620

#### **Texas Attorney General Consumer Protection Hotline**

1-800-337-3928

#### **Federal Emergency Management Agency**

1-800-621-3362

#### **Red Cross**

1-800-733-2767

# Consejos para Después de un Desastre

Departamento de Seguros de Texas

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

- Revise sus pólizas cuidadosamente. Si no sabe las respuestas a estas preguntas, pregunte a su agente:
  - ¿Qué pérdidas están cubiertas?
  - ¿Cuánta cobertura tengo?
  - ¿Cuáles son mis deducibles?
- Comuníquese con su compañía de seguros lo antes posible para reportar su reclamación. Esté preparado para contestar preguntas sobre el alcance y la gravedad de los daños y mantenga un registro de cualquier contacto que usted tenga con la compañía.
- Si usted cuenta con cobertura amplia para su automóvil, llame a su compañía de seguro de automóvil para reportar las reclamaciones por los daños causados a su auto. Si usted no cuenta con cobertura amplia, su compañía no cubrirá los daños a su automóvil causados por vientos, inundaciones, o tormentas.
- Si usted cuenta con una póliza que cubre inundaciones, llame al Programa Nacional de Seguros contra Inundación (National Flood Insurance Program - NFIP, por su nombre y siglas en inglés). Si usted tiene una póliza por separado que cubre los daños causados por los vientos, llame a la Asociación de Seguros contra Tormentas de Texas (Texas Windstorm Insurance Association -TWIA, por su nombre y siglas en inglés). Para obtener más información sobre sus derechos como asegurado de TWIA, llame al Equipo de Alcance y Servicios de Asistencia en las Costas de TDI (TDI's Coastal Outreach and Assistance Services Team – COAST, por su nombre y siglas en inglés).
- Haga una lista y tome fotografías y video de los daños. No descarte los artículos dañados hasta que el ajustador de su compañía de seguros los haya visto.
- Haga reparaciones temporales para proteger su casa y su propiedad contra daños adicionales. 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.
- 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.
- Trate de estar presente cuando el ajustador inspeccione su propiedad.
- Si contrata a un ajustador público de seguros, llame a la Línea de Ayuda al Consumidor de TDI y pregunte si el ajustador cuenta con una licencia. Los ajustadores de seguros públicos cobran honorarios por ayudar a negociar acuerdos de liquidación con las compañías de seguros. Si usted contrata a un ajustador público, asegúrese de que los honorarios sean dados a conocer en el contrato.
- Busque a un contratista que tenga buena reputación para que haga las reparaciones. Tenga un contrato por escrito antes de que comiencen las reparaciones y pague solamente a medida que el contratista complete las reparaciones.
- La ley de Texas prohíbe aumentar los precios una vez que el gobernador haya declarado un área como área de desastre. Si usted sospecha que algún comercio ha aumentado los precios, llame a la Línea Directa de Protección al Consumidor del Procurador General de Texas (Texas Attorney General's Consumer Protection Hotline, por su nombre en inglés).
- Manténgase alerta ante el fraude de seguros. Para reportar sospechas de fraude de seguros, llame a la Línea de Ayuda al Consumidor de TDI.
- Llame a la Cruz Roja si necesita albergue o alimentos o agua de emergencia.
- Si usted 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 si la tormenta es un desastre declarado por el gobierno federal.
- Llame a la Línea de Ayuda al Consumidor de TDI si necesita información sobre los seguros en general o si tiene una queja de seguros.

## Lista de Contacto

### Línea de Ayuda al Consumidor de TDI

1-800-252-3439

### Equipo de Alcance y Servicios de Asistencia en las Costas de TDI

1-855-352-6278

### Asociación de Seguros Contra Tormentas

1-800-788-8247

### Programa Nacional de Seguro Contra Inundaciones

1-800-638-6620

### Línea Directa de Protección al Consumidor del Procurador General de Texas

1-800-337-3928

### Agencia Federal para el Manejo de Emergencias

1-800-621-3362

### Cruz Roja

1-800-733-2767