



# PRESENTANDO UNA RECLAMACIÓN DE PROPIETARIO DE CASA DESPUÉS DE UN INCENDIO

El perder su casa debido a un incendio o tener que enfrentar los daños causados a su casa debido a un incendio puede ser difícil y estresante. Los representantes del consumidor de la División de Regulación Financiera están aquí para ayudarle a entender su cobertura de seguro y navegar el proceso de reclamos.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con algún problema en cuanto a su reclamo después de un incendio, póngase en contacto con la división al 888-877-4894 (sin costo) o visite el sitio web [dfr.oregon.gov](http://dfr.oregon.gov).

## Qué hacer inmediatamente después de un incendio

- Si no tiene una copia de su póliza, pídala a su agente o compañía de seguros que se la envíe.
- Reporte su reclamo a su compañía de seguro o a su agente local. Asegúrese de tener una copia de su póliza y el inventario de sus propiedades del hogar a mano. Si no puede encontrar el número de la compañía o el número de su agente, llámenos al 888-877-4894 (sin costo).
- Tome pasos razonables para prevenir más daños o robos, pero no se apresure en hacer reparaciones o reconstruir si no ha recibido instrucciones de su ajustador de seguros. Guarde todos sus recibos.
- Tome fotos de los daños y retire cualquier propiedad personal que no esté dañada si es que la casa no tiene las seguridades necesarias.
- No se deshaga de sus pertenencias hasta que su ajustador de seguros las revise para su reclamo.
- Si tiene que buscar alojamiento debido a los daños de incendio, mantenga archivos de todos sus gastos y recibos relacionados con el costo de ser desplazado. El seguro de dueños de casa e inquilinos generalmente proveen cobertura por los costos adicionales como la comida, la renta, y transportación si estos exceden los gastos que tenía antes del incidente.
- Si no tiene un inventario de hogar, haga una lista de los artículos que recuerda. Vaya cuarto por cuarto y escriba todo lo que recuerde. Agregue todos los detalles que pueda cuando y donde compró el artículo, el costo, la marca y el modelo.

## Qué esperar de su compañía de seguros

- Su compañía de seguros enviará a un ajustador de seguros para hacer una inspección de los daños, sin costo alguno para usted.
- No se sienta apresurado o presionado a llegar a un acuerdo. Si hay desacuerdos trate de resolverlos con su asegurador. Si tiene preocupaciones sobre como se está llevando el reclamo, póngase en contacto con la División de Regulación Financiera para encontrar ayuda.
- Su reclamo puede llegar en varios pagos. El primero probablemente será un avance de emergencia y puede incluir sus costos de vivienda. El pago por su propiedad personal y cualquier costo adicional de vivienda será hecho a es nombre. Los pagos por la estructura pueden ser pagados a usted y al banco si tiene una hipoteca en su casa.

## Haciendo sus reparaciones

- Los estafadores se pueden aprovechar del caos después de un incendio. Cuando elija un contratista verifique sus referencias y licencias antes de contratarlo. Puede buscar información sobre las licencias de cualquier contratista con la Junta de Contratistas de Construcción (Construction Contractors Board) en el [sitio web](#) o llamando al 503-378-4621.
- Siempre insista en un estimado escrito antes de que empiecen las reparaciones y no firme ningún contrato antes que el ajustador examine los daños. Es posible que el ajustador quiera ver el estimado antes que pueda empezar a hacer reparaciones.
- No pague el precio total por adelantado ni firme al contratista la liquidación del pago que le haga su compañía de seguros. Un contratista debería esperar un pago inicial cuando se firma el contrato y el resto cuando se termina el trabajo.
- Si el contratista descubre daños que no estaban en la inspección original del ajustador, póngase en contacto con su compañía de seguros lo más pronto posible para resolver la diferencia. Para cualquier desacuerdo que no puede ser resuelto, póngase en contacto con la División de Regulación Financiera para que le ayuden con su reclamo.

## Más información

- Si su compañía de seguros se demora en responder a su reclamo, llame al departamento de reclamos para saber si un ajustador ha sido asignado a su reclamación. Verifique sus detalles de contacto, especialmente si ha tenido que evacuar su hogar. Llame a la división si necesita ayuda o si su reclamo demora más de lo que razonablemente se espera.
- Aún después de que su reclamo se haya resuelto, si usted se acuerda de artículos que no estaban en su lista inicial de pérdidas, póngase en contacto con su compañía de seguros. Al menos que la compañía ya haya pagado hasta el límite que debe pagar por ese tipo de artículos es posible que la compañía le haga un pago adicional.
- Si los daños sobrepasan su cobertura hay agencias federales que a veces proveen subsidios o préstamos con bajos intereses para ayudar con las reparaciones después de desastres mayores. Para más información póngase en contacto con su centro de desastres local o la División de Regulación Financiera.

## Después de haber reconstruido o reubicarse

- Después de haber restablecido su hogar, tome tiempo para hacer un nuevo inventario de su hogar.
- En cuanto haya terminado su inventario de hogar, hable con su agente para asegurarse que su seguro de inquilino o dueño de casa sea adecuado para cubrir su nueva casa o las cosas dentro de su nuevo lugar de vivienda.

Para más información, póngase en contacto con la  
División de Regulación Financiera de Oregon  
888-877-4894 (sin costo), [dfr.oregon.gov](http://dfr.oregon.gov)