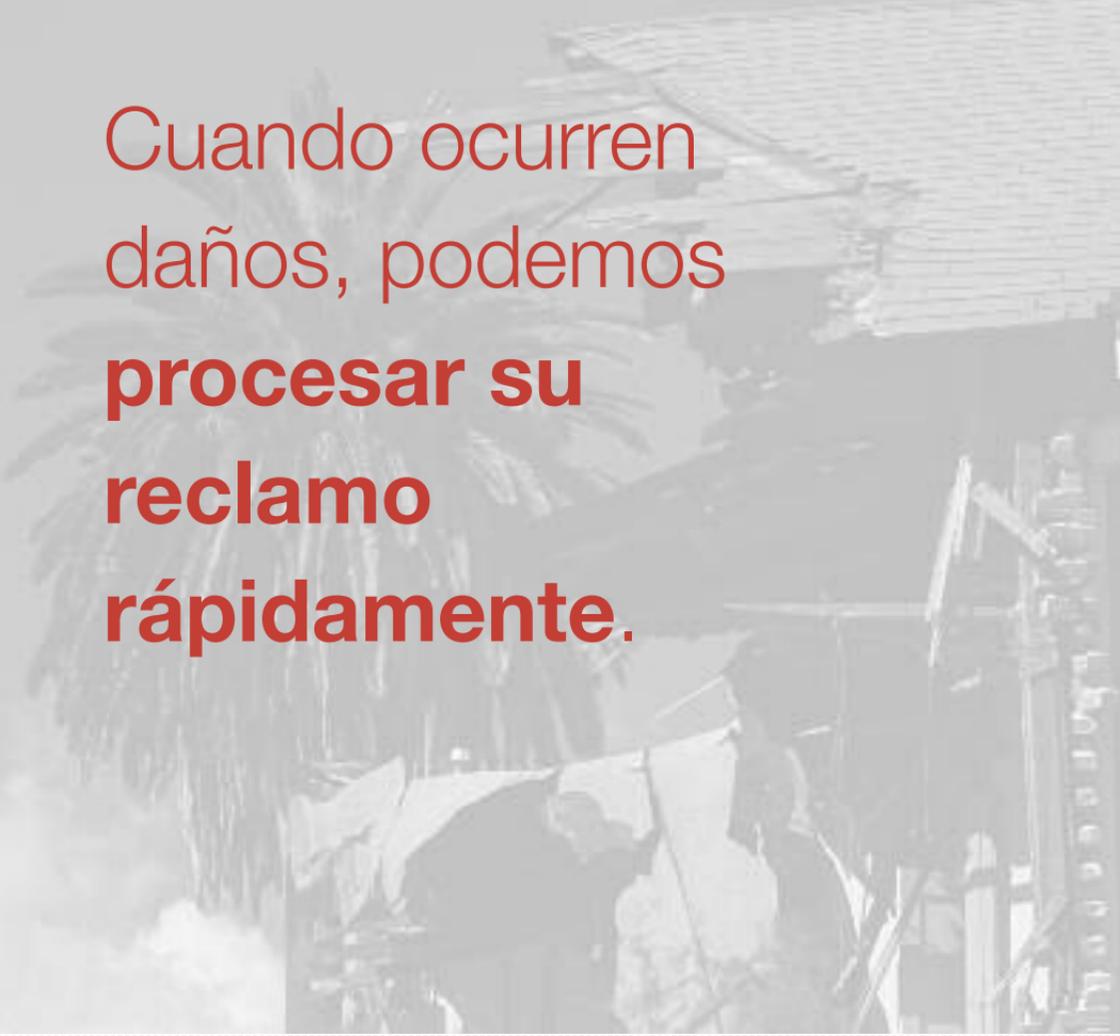


# Su reclamo causado por una catástrofe

**Entendiendo el proceso de hacer un reclamo**



A grayscale photograph showing the aftermath of a disaster. A building's roof has collapsed, with debris visible. In the foreground, several people are gathered, some appearing to be working or assessing the damage. A large palm tree is on the left side of the frame. The overall scene is one of destruction and recovery.

Cuando ocurren  
daños, podemos  
**procesar su  
reclamo  
rápidamente.**

*Cuando hay clima inclemente o sucede un evento catastrófico, Encompass entiende que usted necesita restablecer su vida lo más pronto que sea posible. Aunque los daños a la propiedad pueden variar en el grado de severidad y pudiesen ocurrir aisladamente o cubrir un área grande, nosotros consideramos que cada reclamo es nuestra oportunidad de ganar su lealtad.*

## **Espere recibir el mejor servicio de reclamos de parte nuestra.**

Queremos que sepa que puede contar con Encompass para responderle a su reclamo de manera amigable y con prontitud. Trabajaremos arduamente para mantenerle informado acerca de lo que está ocurriendo y de lo que puede esperar del proceso del reclamo. Le proporcionaremos respuestas claras y directas sobre su reclamo al igual que sobre su estimado.

**ESTAMOS PRESENTES PARA AYUDARLE**

Después que ocurre un suceso catastrófico, es muy humano querer comenzar a normalizar su vida lo más rápido posible. Por esta razón, Encompass tiene un Equipo Nacional de Catástrofes listo para ayudarlo. Por favor lea este folleto cuidadosamente para recibir respuestas a muchas preguntas que se hacen con frecuencia.

**Centro de Encompass para Reclamos de Catástrofes Nacionales**  
**1.800.340.3016**

### **¿QUÉ DEBO HACER SI MI CASA QUEDA INHABITABLE?**

Su póliza Encompass pudiese proveerle cobertura para Gastos de Vida Adicionales. Es posible que se le reembolse por el aumento en el costo que es necesario y razonable para mantener su estándar normal de vida en el caso que su casa quede inhabitable debido a una pérdida que esté cubierta. El período de tiempo por el cual usted será reembolsado está limitado según lo especifica su póliza.

Los pagos que se efectúen bajo la estipulación de Gastos de Vida Adicionales son por encima de los límites de la cobertura de la póliza que apliquen. Consulte con su agente independiente o miembro del equipo de catástrofes para averiguar si su póliza tiene esa estipulación. Por favor guarde sus recibos para cualquier gasto de vida adicional que se deba tomar en consideración para un reembolso.

## **¿DEBO ESPERAR HASTA QUE ALGUIEN INSPECCIONE LOS DAÑOS ANTES DE HACER LAS REPARACIONES?**

Usted no tiene que esperar que Encompass inspeccione su casa o concluya el ajuste de su pérdida en el caso que sea necesario hacer reparaciones temporáneas para prevenir que ocurran más pérdidas a su propiedad. Las reparaciones temporáneas tienen que hacerse para prevenir que ocurran más pérdidas a su propiedad. La mayoría de las pólizas de Encompass para propiedades tienen una estipulación para el reembolso para costos de reparaciones temporáneas que sean razonables y necesarias (sujeto a los términos y condiciones de la póliza) que usted incurra mientras trata de proteger su propiedad que está cubierta de daños adicionales que resulten de una pérdida que está cubierta. Por favor asegúrese de guardar sus recibos para que se tomen en consideración para un reembolso.

Usted no tiene que esperar a que su tasador inspeccione su hogar o ajuste su pérdida antes de seleccionar a una compañía que se encargue de las reparaciones. Sin embargo, sí tiene que esperar a que se lleve a cabo una inspección y se evalúen los daños adecuadamente, o si su tasador le ha informado que no será necesario hacer una inspección de sus daños antes de que se comiencen a hacer las reparaciones.

## **¿QUÉ SUCEDE SI MIS BIENES PERSONALES HAN SUFRIDO DAÑOS?**

En el caso en que su reclamo envuelva bienes personales, y su póliza provea cobertura para daños a bienes personales que sean el resultado de una pérdida que está cubierta, haga una lista de todos los artículos que se hayan dañado para dársela al miembro del equipo de catástrofes a cargo de su reclamo. Asegúrese de incluir en la lista los nombres de los fabricantes, números de modelos, fechas en las que se efectuaron las compras, y precios de compras. Indique, basado en su mejor entendimiento, si los artículos se pueden reparar o no. Asegúrese de guardar todos los bienes personales damnificados para la posibilidad de que un miembro del equipo de reclamos de catástrofes inspeccionase los mismos. Para ayudarlo a organizar esta información, le puede solicitar un formulario para el inventario de la casa al miembro del equipo de reclamos de catástrofes a cargo de su reclamo.

## **¿QUÉ DEBE HACER USTED?**

# El proceso para hacer un reclamo por causa de una catástrofe

Existen muchas variables que determinan cuán rápido se puede resolver un reclamo por causa de una catástrofe. Sin embargo, por lo general, cada reclamo seguirá estos pasos básicos:

## **Paso 1: Presente un reclamo**

Al usted primero reportar una pérdida, nosotros le asignamos un número al reclamo para rastrear su reclamo. Puede reportar su pérdida al comunicarse con el Servicio TimeSaver Claim Service® al 1-800-588-7400.

## **Paso 2: Consulte con un miembro del equipo de catástrofes**

Un miembro del equipo de reclamos de catástrofes se comunica con usted para responder a sus preguntas y determinar la mejor manera para gestionar su pérdida.

## **Paso 3: Evalúe los daños para preparar un estimado**

El miembro del equipo de reclamos de catástrofes a cargo de su reclamo evalúa los daños y determina las reparaciones necesarias y/o remplazo y prepara un estimado para los daños que están cubiertos.

## **Paso 4: Repase su estimado**

Su tasador platica con usted sobre el estimado de los daños y el ajuste basado en las estipulaciones, términos y cobertura de su póliza.

## **Paso 5: Concluya su reclamo**

Nosotros concluiremos su reclamo al enviarle a usted los documentos apropiados, pagos que apliquen, y al responder a cualquier pregunta que pudiese tener.

Después que usted reportó su reclamo, recibió un número de reclamo. Este número le permite tener acceso a la información sobre su reclamo. Por favor escriba este número en todos los documentos que le envíe a Encompass, incluyendo en los recibos y las descripciones de los artículos damnificados, ya que esto nos ayuda a mantener organizada la información de su reclamo.

### **¿CUÁNDO ES QUE ALGUIEN INSPECCIONARÁ MIS DAÑOS?**

Una vez que un miembro del equipo de reclamos de catástrofes se comunice con usted, ellos determinarán si es necesario llevar a cabo una inspección de sus daños, o si su pérdida se puede ajustar por teléfono. En el caso en que sea necesario hacer una inspección de los daños, el miembro del equipo de reclamos a cargo de su reclamo programará una cita a una hora que sea conveniente.

### **¿CUÁNTO TIEMPO TOMARÁ CONCLUIR MI RECLAMO?**

El lapso de tiempo que toma el concluir el proceso del reclamo depende de varios factores. Aunque Encompass trae personal adicional para gestionar el volumen por el aumento en los reclamos seguido que ocurre un suceso de clima inclemente o una catástrofe, pudiese haber cientos o aún miles de clientes afectados. Esto, sumado a la complejidad de sus daños, disponibilidad de contratistas, y acceso seguro a las áreas damnificadas, contribuirá al lapso de tiempo que tomará ajustar su reclamo.

## **EL PROCESO DE RECLAMOS**

Nosotros le  
ayudaremos con  
su reclamo de  
catástrofe **de**  
**principio a fin.**



## ¿CÓMO PUEDO YO VERIFICAR LA CONDICIÓN DE MI RECLAMO?

Usted puede verificar la condición de su reclamo al llamar al Centro de Encompass para Catástrofes Nacionales al número 1-800-340-3016 durante horas laborables regulares, o si prefiere, se puede comunicar directamente con su tasador de reclamos de catástrofes. Cuando llame, por favor asegúrese de tener disponible su número de reclamo para hacerle referencia al mismo.

## ¿CÓMO PUEDO YO ENVIARLE DOCUMENTOS A ENCOMPASS?

### **Encompass National Catastrophe Claim Center**

P.O. Box 632119

Irving, TX 75063

Fax: 1-888-262-0912

**Teléfono - 1-800-340-3016**

La foto que aparece arriba es cortesía del Programa que observa las costas de la Florida

**COMUNÍQUESE CON NOSOTROS**

A black and white photograph of three people—two women and one man—sitting around a table. They are all smiling and looking towards each other, appearing to be in a collaborative meeting or discussion. The man is in the center, wearing a light-colored polo shirt. The woman on the left is also smiling and looking towards the man. The woman on the right has curly hair and is looking towards the man. They are all looking at some papers on the table.

Estamos presentes  
para **ayudarle** con  
cualquier **pregunta**  
que usted pudiese  
tener.

Después que sus daños hayan sido evaluados, un tasador de reclamos de catástrofes preparará un estimado. Su estimado incluye lo que necesita ser reparado y/o remplazado, al igual que lo que está cubierto bajo su póliza. Su tasador puede responder a cualquier pregunta que pudiese tener relacionada a su estimado.

## **¿POR QUÉ ES QUE EL ESTIMADO INCLUYE DEPRECIACIÓN?**

Por lo general, la depreciación aparece en todos los estimados para los artículos que no son nuevos. La depreciación es una disminución del valor del artículo debido a la antigüedad del artículo, el uso, o las condiciones del mercado.

Su estimado pudiese incluir la depreciación para artículos y materiales que se van a remplazar. Por lo tanto, una vez se haya concluido el remplazo de su pérdida que está cubierta, usted pudiese recuperar la cantidad de la depreciación que se haya retenido, dependiendo de los términos, condiciones y exclusiones de su póliza.

## **¿QUÉ SUCEDE SI YO NO ESTOY DE ACUERDO CON MI ESTIMADO DE ENCOMPASS?**

A veces, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, pueden ocurrir diferencias de opiniones. En el caso que no esté de acuerdo con nuestro estimado para los daños, por favor llame al tasador a cargo de su reclamo de catástrofe o al Centro de Encompass para Catástrofes Nacionales al número 1-800-340-3016. En muchos de los casos nosotros podemos resolver las diferencias por teléfono cuando los daños que están cubiertos lo ameriten. Nuestro compromiso es siempre ajustar los reclamos de manera justa.

## **SU ESTIMADO**

## **¿QUÉ ES UN DEDUCIBLE?**

El deducible es la porción de una pérdida que está cubierta, que bajo su póliza, usted tiene la responsabilidad de pagar. Por ejemplo, si su reclamo cubierto es de \$4,500 y su deducible es de \$500, Encompass paga \$4,000.

## **¿CUÁNDO NECESITO YO PAGAR MI DEDUCIBLE Y A QUIÉN?**

El cheque que usted reciba de Encompass por el ajuste está basado en la cantidad de su pérdida cubierta que aparece en el estimado, menos la cantidad de su deducible, y cualquier cantidad por depreciación que aplique. En la mayoría de los casos, una vez que las reparaciones se hayan terminado, usted le pagaría la cantidad de su deducible directamente a su contratista.

## **¿CUÁNDO PUEDO YO ESPERAR RECIBIR UN CHEQUE DE AJUSTE DE ENCOMPASS?**

El miembro del equipo de catástrofes a cargo de su reclamo inspeccionará los daños, preparará el estimado y, dependiendo del alcance de los daños, someterá el estimado para las reparaciones para que lo aprueben. Su cheque y el estimado se le enviarán a usted por separado una vez que el estimado haya sido aprobado.

## **¿POR QUÉ ES QUE EL CHEQUE QUE YO RECIBO DE ENCOMPASS INCLUYE EL NOMBRE DE MI COMPAÑÍA HIPOTECARIA?**

Si usted tiene una hipoteca para su propiedad, por lo general, la compañía hipotecaria es nombrada en su póliza y el nombre de la misma se incluye en los cheques de pagos de reclamos por los daños causados a su hogar. Usted tendrá que comunicarse con su compañía hipotecaria para averiguar cómo puede obtener el endoso de ellos en su cheque.

## **Cómo se debe seleccionar a un contratista.**

El seleccionar a un servicio que esté capacitado para hacer reparaciones es importante. Aquí le ofrecemos algunos consejos para ayudarlo a seleccionar a un contratista.

### **Pregunte**

Platíque con amigos y familiares quienes recientemente hayan tenido la necesidad de hacer reparaciones.

### **Entreviste a contratistas**

Solicítele referencias a los contratistas y verifíquelas.

### **Verifique si el contratista tiene seguro**

Pregunte si el contratista tiene seguro para la responsabilidad legal y para compensación del trabajador.

### **Verifique el historial de trabajo**

Adquiera información sobre el historial de trabajo de su contratista de parte de su oficina local de "Better Business Bureau."

### **Obténgalo por escrito**

Exija un contrato escrito que incluya un estimado por los daños y términos para efectuar los pagos. No firme hasta que usted no entienda completamente los términos del contrato.

## **¿PUEDE EL MIEMBRO DEL EQUIPO DE RECLAMOS DE CATÁSTROFES A CARGO DE MI RECLAMO RECOMENDARME A UN CONTRATISTA?**

Lamentablemente, Encompass no recomienda a contratistas seguidos de que haya ocurrido una catástrofe porque con frecuencia, los contratistas están abrumados por el número de propiedades que necesitan reparaciones. Nosotros le recomendamos que platique con su familia y amigos para solicitar los nombres de contratistas locales en los que pueda confiar con quienes ellos hayan trabajado.

## **¿QUÉ PASA SI EL ESTIMADO DE MI CONTRATISTA ES DIFERENTE AL ESTIMADO DE ENCOMPASS?**

Si existe una diferencia entre el estimado de Encompass y el estimado de su contratista, usted o su contratista deben llamar inmediatamente al tasador de reclamos de catástrofes a cargo de su reclamo. Nosotros haremos todo lo posible para resolver las diferencias y hacer cualquier ajuste que sea necesario al estimado original. Estos ajustes a los estimados son posibles sólo cuando se ameritan, y sólo para aquéllos artículos que están cubiertos.

## **¿QUÉ PASA SI SE ENCUENTRAN DAÑOS ADICIONALES DURANTE EL PROCESO DE REPARACIONES?**

Si se encontrasen daños adicionales durante el proceso de reparaciones, inmediatamente usted o su contratista deben llamar directamente al tasador de reclamos de catástrofes a cargo de su reclamo o al Centro de Encompass para Catástrofes Nacionales al número 1-800-340-3016 para determinar si los daños necesitan ser inspeccionados nuevamente, o si el asunto se puede resolver con su contratista por teléfono.



Nosotros estamos  
**comprometidos** a  
**resolver** su reclamo  
de manera **profesional**  
y **justa.**

## **AHORA QUE HE TENIDO ESTE RECLAMO, ¿AUMENTARÁ MI PRIMA?**

Existen muchos factores que bien pueden responder a esta pregunta, incluyendo la cobertura de su póliza, historial anterior de reclamos, el tipo de su pérdida, y cuánto tiempo usted ha tenido una póliza de Encompass. La mejor fuente para la respuesta es su agente independiente local de seguros que representa a Encompass, quien se complacerá en platicar con usted acerca de sus circunstancias individuales.

***Gracias por permitirle a Encompass servir sus necesidades relacionadas a los seguros.***



**Estamos  
presentes** para  
servirle antes,  
durante y después  
de **su reclamo.**



