OFFICE of the INSURANCE COMMISSIONER
WASHINGTON STATE

Tenga cuidado con el fraude después de sufrir daños en su vivienda o propiedad

Después de un desastre como un incendio, una inundación o una tormenta, querrá comenzar cuanto antes con las reparaciones y la limpieza. Sin embargo, actúe con cautela. Los estafadores y negocios deshonestos suelen aprovecharse de los propietarios de vivienda cuando se encuentran en su momento de mayor vulnerabilidad.

Esto puede ocurrir después de grandes desastres, como incendios forestales o inundaciones, o incluso tras daños en una sola propiedad. Es posible que alguien se presente afirmando ser contratista de construcción, miembro de un equipo de limpieza o profesional de seguros, pero puede que no cuente con autorización, fianza ni las credenciales adecuadas para realizar actividades comerciales en nuestro estado.

Lograr que usted y sus seres queridos vuelvan a su situación anterior tras un desastre o daños en la propiedad puede ser extremadamente estresante. Cuando sea seguro iniciar el proceso de recuperación, verifique con quién está tratando antes de firmar o aceptar cualquier cosa y pagar dinero. Siga estos consejos para evitar contratistas inescrupulosos que solo buscan quedarse con su dinero y desaparecer.

Cuatro pasos clave para evitar convertirse en víctima de fraude

Paso 1: entender el proceso de reclamos de seguros.

Su póliza de seguros es un contrato, y la sección "Conditions" (Condiciones) de la póliza describe lo que su compañía de seguros debe hacer y lo que usted, como titular de la póliza, debe hacer.

Si necesita ayuda para entender su póliza o el proceso de reclamos:

- Llame a nuestra oficina: **800-562-6900** (también podemos ayudarle con los servicios de interpretación)
- Servicios TDD/TYY: **360-586-0241**
- Visite **www.insurance.wa.gov** (también cuenta con chat en línea)

Paso 2: saber con quién está tratando.

Después de un desastre, los estafadores a menudo se hacen pasar por profesionales. Conocer los distintos puestos puede ayudarle a protegerse. Entre estos puestos, se pueden incluir los siguientes:

Tasadores del seguro:

Son personas que investigan reclamos de seguros para decidir si la aseguradora debe pagar los daños o las lesiones y, en caso afirmativo, cuánto debe pagar.

Tras una pérdida, usted puede encontrarse con distintos tipos de tasadores de seguros:

- **Tasadores internos**
  - Son empleados de su compañía de seguros.
  - No se requiere que tengan autorización.
  - No debe pagarles.
  - Pida identificación de la compañía e información de contacto para verificar que realmente trabajan para su aseguradora.

- **Tasadores independientes**
  - Son contratados por las compañías de seguros para gestionar reclamos.
  - Deben estar autorizados por nuestra oficina.
  - Representan a la compañía de seguros, no a usted.
  - No debe pagarles.

- **Tasadores públicos**
  - Son contratados por usted, el titular de la póliza, de manera opcional.
  - Representan sus intereses, no los de la aseguradora.
  - Usted debe firmar un contrato, y ellos cobran un porcentaje del importe de su indemnización.
  - Deben contar con autorización y fianza en el estado de Washington.

- **Tasadores de emergencia**
  - Se permiten durante una situación de emergencia estatal declarada.
  - Solo los tasadores no residentes pueden prestar asistencia como tasadores de emergencia en los siguientes casos:
    - El gobernador declara una situación de emergencia.
    - Están registrados ante nuestra oficina.

Servicios de limpieza o mitigación:

Son medidas de emergencia necesarias para evitar daños adicionales a la propiedad después de un desastre.

Empresas de remoción de escombros:

Se especializan en la recolección, el transporte y la disposición segura de desechos, escombros, etc., en áreas afectadas por desastres.

Contratistas:

Personas o empresas que proporcionan materiales o trabajadores para realizar un servicio o trabajo, como techado, construcción, plomería, electricidad, etc.

Paso 3: verificar antes de contratar o firmar cualquier cosa.

Antes de aceptar cualquier servicio o firmar cualquier documento, verifique las credenciales del profesional o de la empresa. Dedicar unos minutos adicionales a verificar esta información puede ahorrarle miles de dólares y mucho estrés durante el proceso de recuperación. Siempre pida lo siguiente:

- Identificación adecuada que indique el servicio que ofrecen
- Prueba de las autorizaciones, fianzas o registros obligatorios (y complemente con su propia investigación)
- Confirmación de que están legalmente autorizados para trabajar en el estado de Washington

Verificar tasadores de seguros

- www.insurance.wa.gov/producers-adjusters
- https://fortress.wa.gov/oic/consumertoolkit/Search.aspx

En resumen

- No se apresure: los estafadores se aprovechan de la urgencia.
- Nunca firme documentos que no entienda.
- Verifique usted mismo las autorizaciones.
- Si tiene dudas, llame a nuestra oficina. ¡Estamos aquí para ayudarle!

Verificar contratistas, servicios de limpieza y remoción de escombros

- Dept. of Licensing: https://dol.wa.gov/professional-licenses/look-status-business-or-professional-license
- Dept. of Labor & Industries: https://secure.lni.wa.gov/verify/
- Dept. of Revenue: https://secure.dor.wa.gov/gteunauth/_/

Señal de alerta: Si alguien se niega a mostrar sus credenciales o lo presiona para que firme rápidamente, aléjese.

Si sospecha que alguien no tiene autorización, denúncielo de inmediato ante la agencia correspondiente. Realizar la denuncia ayuda a protegerlo a usted y a otras personas de su comunidad.

Paso 4: conocer sus derechos.

Firmar una asignación de beneficios le otorga a su contratista el derecho de tratar directamente con su compañía de seguros y cobrar pagos sin necesidad de su aprobación. Esto puede responsabilizarlo a usted de costos adicionales si el contratista cobra de más o realiza un trabajo deficiente, y también limita el derecho que tiene usted para negociar con su aseguradora.

Algunos estafadores utilizan estos acuerdos para inflar facturas o cometer fraude, lo que podría generar el aumento de las primas o la denegación de reclamos. Lea siempre el acuerdo detenidamente y hable con su compañía de seguros antes de firmar.

Qué hacer si algo sale mal

Si un contratista o proveedor de servicios no termina el trabajo, le cobra de más o no cumple con lo acordado, denúncielo ante la agencia correspondiente:

Quejas: sobre contratistas, servicios de limpieza y remoción de escombros

- Dept. of Licensing: 360-664-6484
  https://dol.wa.gov/professional-licenses/file-complaint
- Dept. of Labor & Industries:
  https://lni.wa.gov/licensing-permits/contractors/problems-with-a-contractor/

Quejas del cliente relacionadas con el negocio

- Procurador general del estado de Washington: 800-551-4636
  https://wa.gov/how-to-guides/file-complaint

Quejas del cliente relacionadas con el seguro: agentes de seguros, tasadores y compañías

Office of the Insurance Commissioner: 800-562-6900
www.insurance.wa.gov/complaints-appeals-fraud/complaints