

## Preventing the Second Storm

**A natural disaster can strike your community any time. The last thing your residents need after a disaster is to become victims of fraud, perpetrated by someone looking for fast money and an even faster exit.**

Consider these points before a second wave of financial disaster hits:

- Use social media and other available tools to warn residents of potential fraud. Hang fraud warning posters in your offices, convenience stores, grocery stores, home improvement stores, and other public places.
- Restrict access in the affected areas to emergency personnel, property owners, and insurance catastrophe teams while rescue/recovery mode is underway.
- Require permits for solicitors, building and general contractors, and towing companies.
- Don't issue solicitation or building permits to anyone from outside the county for a period of time after the disaster.
- Require solicitors and contractors to have a government-issued photo identification.
- Conduct warrant and sex offender registration checks on solicitors and building permit applicants.
- Require registration for every member of a contractor's crew.
- Require contractors to provide proof of general liability insurance, workers compensation insurance, construction bonds, and motor vehicle liability insurance for all vehicles that their employees operate.
- Require the issuance of a building permit for roof repairs.
- Set minimum standards for contractors before issuing a permit to a contractor. Require them to:
  - Have been in business for at least two years.
  - Have a local telephone number.
  - Have a verifiable local address.
- If your jurisdiction borders the Gulf of Mexico or in certain cities in Harris County that lie east of State Hwy 146, insurance companies may require that repairs be made in compliance with the Texas Windstorm Building Code to maintain wind and hail insurance coverage. Visit [www.tdi.texas.gov/wind](http://www.tdi.texas.gov/wind) or call 1-800-248-6032 for more information.

For more information, call the Texas Department of Insurance Fraud Unit at 512-676-6285.

*\* TDI distributes this publication for educational purposes only. Consult proper legal counsel for further information before taking any formal action.*



## 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?
- Contact 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 need general insurance information or have an insurance complaint.

### Contact List

**TDI Consumer Help Line**  
1-800-252-3439

**TDI's Coastal Outreach and Assistance Services Team (COAST)**  
1-855-352-6278 | 1-855-35COAST

**Texas Windstorm Insurance Association (TWIA)**  
1-800-788-8247

**National Flood Insurance Program (NFIP)**  
1-800-638-6620

**Texas Attorney General Consumer Protection Hotline**  
1-800-337-3928

**Federal Emergency Management Agency (FEMA)**  
1-800-621-3362 | 1-800-621-FEMA

**Red Cross**  
1-800-733-2767 | 1-800-REDCROSS

# 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 (COAST)

1-855-352-6278 | 1-855-35COAST

Asociación de Seguros Contra Tormentas (TWIA)

1-800-788-8247

Programa Nacional de Seguro Contra Inundaciones (NFIP)

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 (FEMA)

1-800-621-FEMA | 1-800-621-FEMA

Cruz Roja

1-800-733-2767 | 1-800-REDCROSS



# **INSURANCE ASSISTANCE**

The Texas Department of Insurance can help you with questions or concerns about insurance. We can help

- answer questions about all types of insurance
- contact your insurance company
- explain the insurance claims process
- resolve problems or complaints about an insurance company, adjuster, or agent.

For answers to general insurance questions, for information on filing an insurance-related complaint, or to report suspected insurance fraud, call the Consumer Help Line or visit our website

**1-800-252-3439**  
**[www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)**

For help with workers' compensation issues, call

**1-800-372-7713**

To report suspected arson, call the Arson Hotline

**1-877-434-7345**



# **AYUDA PARA ASUNTOS DE SEGUROS**

El Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance) puede ayudarlo con sus asuntos y problemas de seguros. Como podemos ayudarlo

- contestarle sus preguntas sobre todo tipo de seguros
- ayudarlo a comunicarse con su compañía aseguradora
- explicarle el proceso de las reclamaciones de seguros
- ayudarlo con sus problemas o quejas contra alguna compañía aseguradora, ajustador o agente.

Para respuestas a preguntas en general sobre seguros, para obtener información sobre cómo presentar una queja relacionada con los seguros, o para reportar una sospecha de fraude de seguros, llame a la Línea de Ayuda al Consumidor (Consumer Help Line, por su nombre en inglés) o visite nuestro sitio Web

**1-800-252-3439**  
**www.tdi.texas.gov**

Para ayuda sobre asuntos de compensación al trabajador llame al

**1-800-372-7713**

Para reportar sospecha de incendio premeditado, llame a la Línea para Reportar Incendios Premeditados al

**1-877-434-7345**

## **Tips on How to Select a Contractor**

- Do not feel pressured into signing any documents/contracts – if you have ANY concerns, research the company and ask for references.
- Get everything in writing – cost, work to be done, time schedule. Do not sign if there are blanks in the contract.
- Use Better Business Bureau and search engines.
- How many years has the contractor been in business? Place of business? Local area?
- Who is going to be on your roof? Who is the Supervisor? Do they have to register with the City/County?
- Check up on progress – are they doing the work you are paying them for?
- Are they members of any type of professional association?
- Any warranty? (If out of state, who will conduct any warranty work?)
- It's a good idea to obtain multiple bids.
- Who is paying the deductible? If they offer to pay the deductible you may not get everything you should be getting.
- Are they willing to work with insurance company in submitting any supplements? Remember, your contractor cannot also negotiate your claim.
- Have they asked for any upfront money?
- Be aware of selecting your contractor from a business card on your door?
- Is the company insured? Liability and workers compensation?
- Can the contractor obtain the required permits?

**[www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)**

*\* TDI distributes this publication for educational purposes only. Consult proper legal counsel for further information before taking any formal action.*