



Preguntas frecuentes sobre el proceso de reembolso para residentes de Serrano

¿Para qué sirve el proceso de reembolso?

- Si ha sufrido daños en objetos personales como muebles o ropa debido a plagas o fallos de mantenimiento en Serrano; o
- Si la dirección de Serrano no solucionó un estado defectuoso en su casa dentro de un plazo razonable después de que se lo haya señalado.

¿Cuáles son los pasos?

1. **Residentes:** Envíe una carta a AHC que describa el tipo de pérdida que sufrió.
2. **Revisores:** Un ajustador independiente decidirá su reclamación **O** un mediador neutral lo ayudará a negociar una resolución con AHC.
3. **AHC:** Emitir crédito de cheque o alquiler para reclamaciones válidas resueltas.

¿Existe un plazo para presentar una reclamación?

Sí. Envíe a AHC una carta con una descripción de su pérdida antes del lunes 4 de octubre de 2021.

¿Cómo describo mi reclamación?

En su carta, debe proporcionar una descripción por escrito del supuesto daño a sus pertenencias o del estado supuestamente defectuoso de su unidad. Las fotos que verifiquen su reclamo son muy útiles, aunque no son obligatorias. Los recibos de las pertenencias dañadas también son útiles. Cuantas más pruebas pueda aportar, mejor.

¿A dónde envío mi carta?

Envíe su carta a Claims.Serrano@AHCinc.org o entréguela en la oficina de Serrano y solicite un recibo.

¿Hay diferentes maneras en que se puede resolver mi reclamación?

Sí. AHC proporciona dos opciones. Por favor, elija el método que mejor se adapte a usted.

- **Opción A: Ajustador de seguros independiente:** Su reclamación será decidida por un ajustador con experiencia en la evaluación de reclamaciones por pérdida de compañías de seguros. El proceso será similar al que experimentaría si presentara una reclamación a través del seguro de inquilinos. Esta opción llevará menos tiempo.
- **Opción B: Mediador neutro:** Un mediador neutral buscará ayudarlo a usted y a AHC a resolver su reclamo. Esta opción llevará más tiempo, pero le permitirá participar

directamente en la negociación del resultado. Si elige la mediación, lo animamos a contratar a un abogado para que lo asista.

¿Cómo puedo encontrar un abogado si soy mediador? No pueden garantizar la representación, pero algunos buenos puntos de partida son los siguientes:

- Legal Services of Northern Virginia, 703-778-6800, help@lsnv.org
- Legal Aid Justice Center, 703-778-3450
- BU-GATA, bugata.association@gmail.com, 703-465-5570

¿Estoy obligado a aceptar la determinación del ajustador independiente?

No. Si no está satisfecho con la determinación del ajustador, puede mediar.

Si acepto el pago, ¿puedo ir a la corte?

No. Este proceso único y beneficioso busca evitar el tiempo, los gastos y la carga de los litigios. Si acepta el pago después de la determinación o mediación de un ajustador, no podrá solicitar una recuperación adicional.

¿Cuánto tiempo tardaré en recibir un cheque si mi reclamación se resuelve a mi favor?

Aún no lo sabemos, pero calculamos que el proceso del ajustador de seguros independiente llevará de dos a cuatro semanas. Enviaremos las reclamaciones al ajustador semanalmente y mantendremos informados a los residentes sobre el progreso.

Tengo más preguntas. ¿Hay alguien en AHC con quien pueda hablar?

Sí. Comuníquese con Jennifer Endo, 703-486-0626 x 1131 o Jennifer.endo@ahcinc.org