

Reparaciones de emergencia

Luego de una pérdida cubierta, su póliza requiere que tome las medidas de emergencia razonables para proteger la propiedad de mayores daños. Las medidas de emergencia incluyen únicamente lo que es razonable y necesario para proteger su casa y evitar mayores daños. Ejemplos de esto incluyen asegurar la puerta principal, cubrir su techo o extraer agua estancada.

Cuando una tubería rota u otra pérdida de agua no causada por el clima amenaza su hogar, cada momento cuenta. Citizens ofrece Servicios gratuitos de extracción de agua de emergencia para los clientes con pólizas elegibles para proteger su hogar de daños mayores. Usted no tiene que pagar una franquicia por este valioso servicio. Si usted elige no utilizar este programa para la pérdida cubierta, los servicios de mitigación de agua de emergencia están limitados a un máximo de \$3.000.

Para reparaciones permanentes, Citizens puede conectarlo con nuestro programa de Reparaciones con Red de Contratistas Administrado por Citizens. Utilizar el Programa de Reparaciones Administrado puede ayudarlo a ahorrar tiempo, reducir las molestias adicionales y darle tranquilidad. Si decide no utilizar este programa para los daños cubiertos que resultaron como consecuencia de la descarga accidental de agua o vapor, nuestra póliza cuenta con un límite de cobertura de \$10.000. Este límite también se ve reducido por el monto pagado por Citizens para los servicios de mitigación de agua de emergencia que obtiene fuera de los Servicios gratuitos de Extracción de Agua de Emergencia de Citizens.

Verifique su póliza o comuníquese con su agente para confirmar los requisitos específicos para el informe de pérdidas y reparaciones. No cumplir con estos requisitos puede resultar en la pérdida de cobertura.

Lista de verificación para la presentación de un reclamo

Scan QR code to report online



Número de póliza:

- ☐ Información del contacto
- ☐ Descripción del daño
- ☐ Información de la compañía de hipoteca
- ☐ Tome fotos del daño
- ☐ Realice reparaciones temporales o de emergencia
- ☐ Prepare un inventario de los artículos dañados
- ☐ Haga una lista de las preguntas que desea hacerle a su ajustador
- ☐ Guarde los recibos de las reparaciones
- ☐ Obtenga una copia del informe del departamento de bomberos o de la policía



¿Tiene que reportar un reclamo?

Primero llame a Citizens

Reporte su reclamo en línea a través de myPolicy en
www.citizensfla.com/mypolicy
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
866.411.2742

Scan QR code to report online



Este folleto es sólo para fines informativos. Si hubiera diferencias entre este folleto y su póliza de seguros, prevalecerán los términos de la póliza de seguros.

The English version is available at
www.citizensfla.com/brochures.

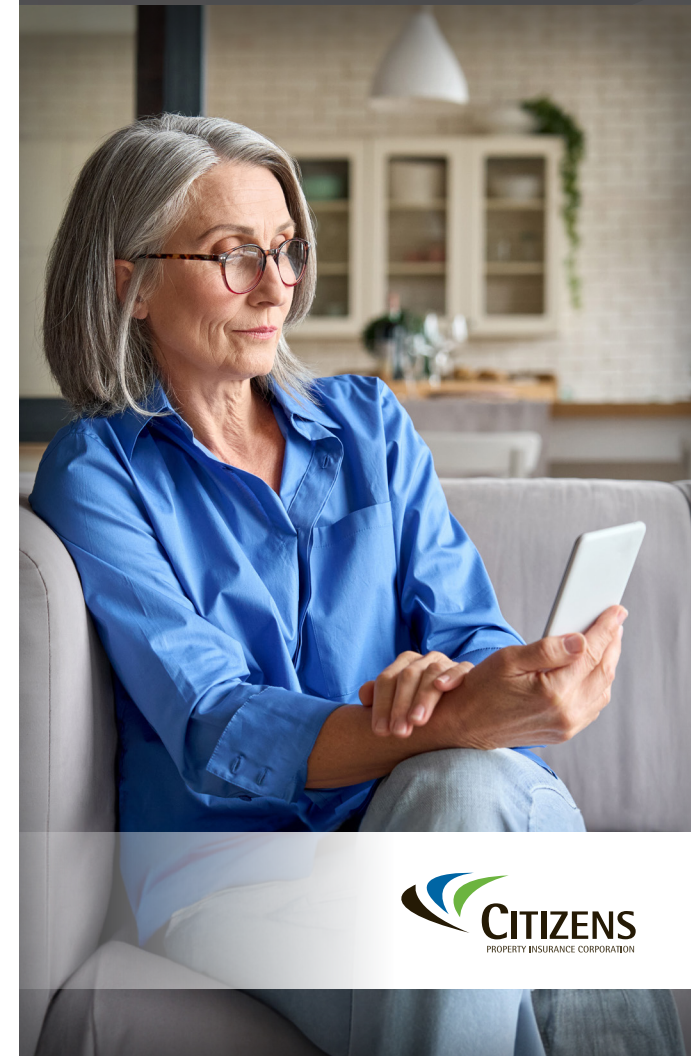
Vèsyon kreyòl ayisyen an disponib sou Entènèt
www.citizensfla.com/brochures.



Citizens Property Insurance Corporation
866.411.2742
www.citizensfla.com

04/24

Informar un reclamo en cuatro pasos fáciles



1 Informar un reclamo

Informe su reclamo a Citizens en línea a través de myPolicy en www.citizensfla.com/mypolicy o por teléfono al **866.411.2742** (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) ni bien tome conocimiento o sospeche de un daño a su propiedad asegurada.

Presente su reclamo antes de comenzar las reparaciones asociadas a su reclamo. Puede informar un reclamo a Citizens, *sin costo alguno*, incluso antes de saber el alcance total del daño. Tome las medidas de emergencia razonables para proteger su propiedad de mayores daños, pero no realice reparaciones permanentes hasta que su ajustador tenga la oportunidad de evaluar los daños.

Necesitará:

- El número de la póliza (disponible en la tarjeta de identificación del titular de la póliza y en la primera página de su póliza)
- Información de contacto, incluyendo direcciones temporales y/o números de teléfono
- Descripción del daño

Recibirá un número de reclamo e información de contacto del ajustador de daños de Citizens. Su ajustador de Citizens se comunicará con usted para programar una inspección. Nuestro proceso del servicio de reclamos está diseñado para agilizar la evaluación y resolución de su reclamo, sin importar el grado del daño.

Si incurrió en daños debido a la descarga accidental de agua o vapor, Citizens le ofrece la posibilidad de conectarse con una red de contratistas locales evaluados, con licencia y asegurados que pueden realizar reparaciones permanentes en su vivienda por los daños cubiertos. La mano de obra de todo trabajo aprobado está garantizada por el contratista durante cinco años. Solicite más información acerca del programa de Reparaciones con la Red de Contratistas Administrado por Citizens cuando presente un reclamo y averigüe si es elegible para recibir servicios gratuitos de extracción y secado de agua de emergencia.

2 Inspección

Su seguridad es la principal prioridad de Citizens. Antes de la inspección, asegúrese de mantenerse a salvo y de que su propiedad sea segura. De lo contrario, no intente ingresar. Permita que los ajustadores capacitados de Citizens realicen una inspección y determinen el daño de su vivienda.

Si es seguro, proteja su propiedad de daños mayores y cuide su casa:

- Tome fotos de las áreas dañadas antes de realizar reparaciones temporales o de remover artículos.
- Realice solo reparaciones de emergencia razonables y necesarias para evitar daños mayores o el ingreso de personas no deseadas a su propiedad. Ejemplos de esto incluyen asegurar la puerta principal, cubrir su techo o extraer agua estancada. De hecho, para ciertas pérdidas, Citizens ofrece servicios de emergencia gratuitos de extracción y secado de agua. Citizens debe ser notificado antes de que se hagan reparaciones permanentes adicionales.
- Haga un inventario de los artículos dañados y manténgalos en un lugar seguro para que el ajustador de Citizens pueda inspeccionarlos.
- Guarde los recibos de los gastos de manutención y de todas las reparaciones.
- Cargue la documentación de su reclamo en www.citizensfla.com a través de *Submit Claim Documents* [Enviar documentos del reclamo] que se encuentra en la página *Contact us* [Comuníquese con nosotros].
- Obtenga una copia del informe del departamento de bomberos o de la policía, si aplica.
- Haga una lista de las preguntas que desea hacerle a su ajustador de Citizens.

Citizens debe tener la oportunidad de inspeccionar los daños para determinar las reparaciones razonables. Durante la inspección, su ajustador de Citizens:

- Le dará su información de contacto y confirmará la información de contacto de usted
- Revisará su pérdida y evaluará los daños
- Recopilará fotos, recibos y los presupuestos de las reparaciones

Puede que no haya cobertura para reparaciones permanentes que comiencen antes de que se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- 72 horas después de que se reporte la pérdida a Citizens
- Citizens inspecciona la pérdida
- Se recibe aprobación verbal o escrita de Citizens

3 Evaluación

Después de la inspección, su ajustador se contactará con usted para hablar acerca del reclamo y evaluar el presupuesto. Esta información formará parte del informe preparado para que un examinador de reclamos de Citizens lo evalúe junto con su archivo del reclamo para determinar la cobertura disponible según su póliza.

Si la pérdida está cubierta y el costo del daño es superior a su franquicia, el examinador enviará su reclamo de pago. Si su póliza no cubre el daño o es menor a su franquicia, Citizens le brindará una explicación por escrito.

Dependiendo de la gravedad de su reclamo o si presentó un reclamo después de un acontecimiento de gran magnitud, es posible que tome más tiempo procesar su reclamo. Si tiene alguna pregunta después de la inspección, comuníquese con su ajustador, su agente o con el Centro de Atención al Cliente de Citizens.

Su franquicia es un gasto de su bolsillo del que usted es responsable y debe ser sobrepasado antes de que Citizens emita pagos por reclamos. Dependiendo de su póliza, su franquicia puede ser:

- Un monto en dólares: un monto fijo (\$500, \$1.000, etc.) que no se modificará a menos que usted adquiera una franquicia mayor o menor.
- Un porcentaje: con base en un porcentaje del valor asegurado de su vivienda. Por ejemplo, una franquicia del 2 % sobre una vivienda asegurada por \$300.000 sería de \$6.000. Las franquicias porcentuales cambiarán si el valor asegurado (Cobertura A) de su vivienda cambia.

4 Recibir el pago

Con base en la información que usted le proporciona a su ajustador y la evaluación que realice el examinador del reclamo, si su póliza cubre el daño reportado, Citizens le realiza un pago inicial del reclamo. El pago inicial se basa en el costo estimado de las reparaciones cubiertas conocidas en el momento de la inspección.

- Si el costo real de las reparaciones/reposiciones resulta ser mayor que el presupuesto original enviado o si se encuentra un daño adicional, comuníquese con Citizens al 866.411.2742 para verificar si es elegible para recibir un pago adicional. Usted puede cargar documentación adicional del reclamo en www.citizensfla.com a través de *Submit Claim Documents* que se encuentra en la página *Contact us*.
- Informe a su agente si ha cambiado su nombre, dirección postal o compañía hipotecaria. La información desactualizada puede demorar el pago.

Los bancos exigen la firma de todos los beneficiarios (incluyendo compañías hipotecarias) que figuran en el cheque. regunte a su compañía hipotecaria acerca de su procedimiento para endosar cheques de reclamos.



¿Tiene que reportar un reclamo?
Primero llame a Citizens

Reporte su reclamo en línea a través de myPolicy en
www.citizensfla.com/mypolicy
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
866.411.2742