

Pwosesis Reklamasyon an: **Nou Gen Pwoteksyon Pou Ou**



Lè ou sibi yon pèt sa ka lakòz estrès. Men, pwosesis reklamasyon an pa oblije gen estrès, sitou si ou konprann kòman pwosesis la fonksyone on fwa ou depoze yon reklamasyon. Nan Citizens, nou pa kontante nou vin lakay ou, fè yon estimasyon, ekri yon chèk epi di orevwa. Nou avèk ou pandan [tout pwosesis la](#).

Mo kle a isit la se “pwosesis.”

Lè ou bezwen fè yon reklamasyon, nou ankouraje atoutfòs pou moun asire nou yo rele [Citizens First](#). Citizens ofri de opsyon pratik pou rapòte reklamasyon ou an – [sou entènèt](#) ak nan telefòn. Ajistè nou yo pral reponn byen vit pou evalye reklamasyon ou an. Premye estimasyon sa a pral baze sou jan de kontra asirans ou, idantifikasyon domaj ki kouvri yo, limit kouvèti asirans yo ak montan dediktib la, ak estanda reparasyon endistri nasyonal la ki ajiste pou depans mendèv ak materyo yo nan Zipkòd byen presi pwopriyete ou an.

[Premye estimasyon](#) sa yo ka chanje lè yo resevwa enfòmasyon anplis – epi yo chanje souvan.

Pou yon reklamasyon òdinè ki pa gen rapò ak siklòn oswa lòt evènman katastwofik, yon ajistè Citizens pral idantifye domaj ki kouvri yo, fè yon evalyasyon preliminè pou depans pou repare oswa pou ranplase pwopriyete ki asire a, epi bay yon peman pasyèl mwens dediktib kontra asirans lan.

Ou ka depoze reklamasyon siplemantè pou nenpòt domaj anplis ki kouvri ke yo dekouvri pandan pwosesis

reparasyon an oswa si estimasyon kontraktè ou an pi wo pase estimasyon orijinal ajistè a.

Nan ka pèt dlo toudenkou ki pa akòz kondisyon meteyo, moun asire ki pwopriyete kay kalifye a ka [rele Citizens](#) pou sèvis netwayaj dlo imedyà. Sèvis sa a gratis.*

Aprè yon katastwòf, pa egzanp yon siklòn ki frape, Citizens fè premye peman yo imedyatman apre tanpèt la bay moun asire ki gen pèt ki kouvri yo ki depase dediktib siklòn yo a. Peman inisyèl sa yo baze sou valè kach aktyèl domaj ki fèt yo. Pandan reparasyon yo ap dewoule, Citizens distribye peman anplis pou kouvri frè ranplasman domaj ki kouvri yo.

Nan toude ka, peman siplemantè yo disponib pou domaj anplis ki kouvri ke yo dekouvri pandan pwosesis reparasyon an oswa si kondisyon yo sou mache a rann premye regleman an pa apwopriye pou fè reparasyon ki rezonab. Moun asire yo dwe kontakte Citizens anvan yo kòmanse reparasyon pou domaj ki pa nan estimasyon inisyèl la oswa si kontraktè a bay yon pi gwo chif pou reparasyon yo dekri nan estimasyon inisyèl la.

**Remak:* Citizens ofri yon [Pwogram Reparasyon Jere](#) pou bay sèvis ki gen anpil valè pou kliyan ki gen kontra asirans kalifye ki gen kay yo ki sibi dega dlo ki pa akòz kondisyon meteyo. Sèvis sa yo gen ladan Sèvis Gratis Pou Retire Dlo an Ijans ak aksè nan yon Rezo Kontraktè Reparasyon Jere, ki konekte moun asire yo avèk kontraktè kalifye ki garanti travay yo a pou senkan.

Reparasyon "Gratis" yo Pa Gratis; Oumenm ak Vwazen Ou yo Peye



Anjeneral, konvèsasyon an dewoule konsa:

Tòk, Tòk. "Bonjou, mwen fè pati (mete non konpayi an)."

Nou te fè anpil travay reparasyon twati nan katye a. Paske ou ap viv sitèlman pre, ou ka gen domaj tou. Eske sa t ap deranje ou si nou fè yon koudèy? Enspeksyon an gratis, epi nou pa bezwen antre andedan. Si gen nenpòt domaj, nou ka pwobableman ranplase tout twati a gratis. Li kouvri ak asirans ou."

Pandan kèk ane ki sot pase yo, moun asire nan tout Florid te vin deplizanpli sible ak opòtinis sa yo ak komèsan san malonnèt ki pwomèt pou yo fè reparasyon "gratis" pou twati ki ize oswa lòt atik ki rive nan fen dire lavi yo. Of yo bay tantasyon. Apre tou, se pou sa asirans ye, pa vre?

Repons kout lan se "Non." Se pa konsa asirans pwopriyete sipoze fonksyone.

Asirans pwopriyete pwoteje ou finansyèman lè yon bagay sanzatan rive nan kay ou – gwo van lakòz yon pyebwa tonbe sou twati ou, yon tiyo dlo pete toudenkou epi inonde kizin ou, yon gwo ogmantasyon tansyon elektrik lakòz yon dife, elatriye. Kontrèman ak yon garanti kay oswa kontra antretyen, asirans pa kouvri izi nòmal sou pwodui materyèl ki rive nan fen itilite yo.

Reyalite a sèke reparasyon "gratis" ki pa nesesè yo se oumenm ki peye yo ak lòt moun asire ki toupre yo avèk pi gwo prim asirans pwopriyete. Se paske tarif asirans yo afekte anpil ak pèt ki rapòte nan zòn lokal ou. Lè vwazen ou jwenn yon twati "gratis" alòske li pa bezwen youn, ou pral peye plis pou pwoteje pwòp kay ou an.

Aktivite maketing sa yo souvan ogmante apre yon tanpèt majè men yo te ogmante dènyèman malgre aktivite tanpèt lejè. Epi yo pa rete sèlman nan

reparasyon twati. Pèt dlo ki pa gen rapò ak tanpèt yo se yon lòt domèn enkyetid lè domaj ki pratikman minè abouti nan reparasyon majè ki san nesesite.

Citizens la pou ede ou lè enprevi rive. Nou fyè dèske nou bay bon jan kalite sèvis pou kliyan nou yo ak lòt pati konsène yo kòm dènye chwa konpayi asirans nan Florid. Yon pati nan misyon sa a se asire ke nou anpeche fwòd pou kenbe tarif ki pi ba ki posib.

Si yon vandè ou pa te rele parèt lakay ou pou li ofri yon afè ki sanble twò bon pou l ta vre, kontakte ajan asirans ou an pou diskite sou sitiyasyon an epi jwenn konsèy. [Rapòte vandè sispèk oswa agresif yo](#), kontraktè oswa piblisite ki pwomèt ou yon bagay pou anyen.

Pa bliye, lè yon moun di "kèk konpayi asirans gwo bidjè" pral peye reparasyon yo, li ka vle pale de oumenm.

Pi Gwo Pri Materyo Konstriksyon, Enflasyon Pral Gen Enpak sou Prim 2022 yo



Konsidere tarif asirans yo kòm inite mezi. Tarif asirans lan reprezante montan yo dwe chaje pou yon inite risk pou kouvri pèt ki ka genyen yo, frè administrasyon yo ak lòt depans yo. Pou ane 2022 an, Lejislati Florid la te mete limit siperyè ogmantasyon tarif Citizens lan nan 11%.

Yon prim, pakont, se montan yon moun asire dwe peye pou asire kay li. Prim lan baze sou tarif asirans lan, men li konsidere tou lòt faktè tankou pri pou ranplasman, ki sibi enpak enflasyon ak pri materyo konstriksyon yo. Kontrèman ak tarif asirans, lalwa pa mete yon limit siperyè pou ogmantasyon anyèl prim yo.

Chak ane, konpayi asirans pwopriyete yo, tankou Citizens, ajiste pri ranplasman yo pou montre enflasyon. Pou ane 2022 an, ajisteman enflasyon pou renouvèlman

kontra asirans yo pi wo anpil pase ane anvan yo akòz an gran pati pi gwo pri materyo konstriksyon yo fèmten anrapò ak COVID-19 yo te lakòz. Antretan, to ipotèk ba anpil fwa anvan yo te fè pri byen imobilye yo monte nan tout Eta a.

Ajisteman enflasyon sa yo ka ogmante ak 10-25% pou renouvèlman kontra asirans Liy Pèsònèl Moun ki anvigè apati 1ye janvyè 2022 oswa apre. Paske Citizens gen yon responsablite anvè moun asire li yo avèk kouvèti pri ranplasman pou asire ke moun yo gen resous pou rekonstwi apre yon pèt total ki kouvri, kèk moun asire Citizens pral wè prim yo ogmante ak plis pase 11% an 2022.

Nan sèten ka, faktè enflasyon an pral lakòz yon pri ranplasman ki depase pri ranplasman maksimòm aplikab pou Citizens ke Lejislati Florid la fikse (mwens pase \$1,000,000 nan konte Miami Dade ak Monroe, mwens pase \$700,000 nan tout lòt kote.) Nan ka sa yo, moun asire yo pral resevwa yon avi pou non-renouvèlman. Citizens te an kontak ak ajan li yo nan tout Eta a, pou mande yo atoutfòs pou yo revize limit(yo) pou kouvèti asirans aktyèl la pou asire ke gen kouvèti apwopriye pou kliyan yo.

Ajan yo ka fè yon nouvo estimasyon pri pou kontra asirans Liy Pèsònèl yo oswa bay yon lòt dokiman evalyasyon pwopriete. Moun asire yo ta dwe travay avèk ajan yo a pou detèmine pi bon opsyon kouvèti asirans yo genyen epi pou asire ke yo gen kouvèti ki apwopriye pou pwoteje sa ki kapab byen finansye ki pi enpòtan yo genyen an – kay yo.

Sezon an Rive: **Konsèy** pou yon **Sezon Fèt San Move kou**



Sezon fèt la ap pwoche byen vit, epi Ekip Sekirite Teknoloji Enfòmasyon Citizens lan ta renmen pran yon moman pou ede ou rete an sekirite pandan sezon fèt sa a.

Nou te rasanble yon lis konsèy ki soti nan sit entènèt ajans sekirite yo, tankou [FBI](#) ak [Ajans Sibèsekirite ak Sekirite Enfrastrikti](#) (Cybersecurity & Infrastructure Security Agency, CISA), pou ede ou rete an sekirite pandan ou ap achte ak navige sou entènèt pandan sezon an.

Kalite Move kou ki Kouran

- **Move kou nan acha sou entènèt:** Mèt dam yo souvan ofri afè ki twò bon pou yo vre pa mayen imèl pèlen, tèks oswa piblisite. Konfyolo sa yo ka ofri machandiz ki gen non mak komèsyal nan pri ki ba anpil, oswa pwodui yo vann yo pa menm ak pwodui yo anonse yo.
- **Move kou nan acha sou rezo sosyal:** Konsomatè yo pa dwe fye yo ak pòs sou sit rezo sosyal ki parèt ofri kupon oswa kat kado. Gen kèk nan yo ki ka parèt tankou pwomosyon oswa konkou pou sezon fèt la. Gen lòt ki ka parèt yo soti kote zanmi koni ki te pataje lyen an.
- **Move kou travay lakay oswa travay tanporè sezon fèt:** Konsomatè yo pa dwe fye yo ak sit ak pòs ki ofri travay yo ka fè pandan yo lakay yo. Opòtinite sa yo konte sou fasilite kòm yon pwen lavant men yo ka gen entansyon pou fè fwòd. Men kèk [konsèy nan men Better Business Bureau](#) pou ede ou evite move kou travay sezon fèt yo.
- **Move kou kat kado:** Pandan sezon fèt la, konsomatè yo dwe fè atansyon si yon moun mande yo achte kat kado pou yo. Nan fwòd sa yo, viktim yo te resevwa swa yon imèl ki falsifye, yon koutfil oswa yon tèks nan men yon moun ki gen otorite ki mande viktim lan achte plizyè kat kado.
- **Fwòd livrezon koli:** Objektif move kou sa a se pou jwenn enfòmasyon pèsònèl oswa pou jwenn aksè nan aparèy elektwonik yon moun. Magouyè a souvan pretann li asosye ak yon sèvis livrezon kourye ou fè konfyans ki reklame ke li gen yon koli ki pa delivre ki ka antrene yon frè pou kenbe koli a. Fè lekti [konsèy sa yo ki sot nan AARP sou fo koli](#) – epi pa kite yo pase sou ou ak move kou livrezon fo koli.
- **Move kou vwayaj sezon fèt yo:** Moun k ap chèche fè rezèvasyon vwayaj pou sezon fèt yo dwe rete vijilan pou posiblite fwòd vwayaj. Men [5 konsèy ki sot nan Norton pou ede evite move kou vwayaj sezon fèt yo](#).

Fason pou Pwoteje Tèt Ou kont Move kou Sezon fèt yo

- Evite klike sou lyen nan imèl oswa mesaj tèks ou pa te mande: Lyen yo ka sèvi pou telechaje lojisyèl malveyan. Verifye si sous yo lejitim anvan ou klike nan imèl, epi eskane atachman imèl yo avèk pwogram antiviris anvan ou louvri yo.
- Fè atansyon ak imèl ki deklare yo gen foto nan fichye atache yo. Yo ka gen viris nan yo.
- Sèvi ak machann ou fè konfyans yo sèlman. Fè yon rechèch sou biznis detayan an sou entènèt sou [sit entènèt Better Business Bureau](#) an.
- Sèvi ak otantifikasyon miltifaktè sou kont finansye ak kont rezo sosyal ou yo.
- Asire sekirite kont kat kredi yo, e menm kont rekonpans yo, avèk modpas solid. Chanje modpas yo epi tcheke kont yo regilyèman.
- Kenbe aparèy ou yo ajou. [Atik CISA sou Acha pandan Sezon Fèt la](#) montre ou kòman.
- Fè atansyon ak detayan sou entènèt ki sèvi ak yon sèvis imèl gratis (pa egzanp, Gmail, Hotmail, elatriye).
- Si imèl la oswa tèks la soti bò kote yon zanmi oswa yon manm fanmi, ba yo yon koutfil pou konfime.
- Pran prekosyon ak bay enfòmasyon kat kredi lè yo mande yo nan imèl ke ou pa te mande.
- Verifye kont labank ou ak aktivite kat ou regilyèman. Si ou wè nenpòt aktivite iregilye, kontakte bank ou byen vit otank posib.
- Bank yo, konpayi kat kredi yo ak lòt enstitisyon finansye yo pa mande enfòmasyon nan imèl. Pou verifye demann enfòmasyon pèsònèl ki soti nan nenpòt biznis oswa enstitisyon finansye, sèvi avèk enfòmasyon kontak prensipal yo sou sitwèb ofisyèl yo a pou ou kontakte yo.
- Evite ranpli fòm ki nan mesaj imèl ki mande enfòmasyon pèsònèl.
- Fè kontribisyon byenfezans yo dirèkteman, olye ou fè yo an pasan pa yon entèmedyè, epi peye ak kat kredi oswa chèk.

Peman sou entènèt disponib

Fè rapò Fwòd

Rele anonim

866.748.8596 (Citizens)

800.378.0445

(Department of Financial Services)

myPolicy

Rapòte reklamasyon, gade reklamasyon ak eta kontra asirans, epi fè pèman 24/7/365

Rele Citizens First nan 866.411.2742

Rapòte yon reklamasyon 24/7/365 oswa W ap jwenn enfòmasyon byen presi sou kontra asirans nan jou lasemèn yo ant 8 a.m. ak 5:30 p.m. ET

[Dezabònè](#)



Kijan Citizens Estime Pri Reparasyon yo

Citizens pran angajman pou l ede ou sòti anba yon pèt dapre kontra asirans ou. Men kèk dispozisyon senp ou ka pran pou ede pwosesis reklamasyon an yon jan san pwoblèm:

- Pran foto/vidyo pwopriyete ki andomaje a anvan ou fè nenpòt reparasyon dijans.
- Si li gen sekirite, pran mezi dijans ki rezonab pou pwoteje pwopriyete ou kont plis domaj.
- Chak fwa sa posib, konsève nenpòt atik ki andomaje pou reprezantan reklamasyon Citizens lan enspekte yo.
- Kenbe resi pou nenpòt reparasyon oswa lòt depans ki asosye ak pèt ou an.
- Si pri pou adopte mezi dijans yo ap depase \$3,000, kontakte ajistè ou an.

Depans Anplis pou Viv (Additional Living Expenses, ALE)



Gen kèk kontra asirans ki bay kouvèti ALE, ki ede peye pou depans ki fèt si ou pa ka viv nan kay ou an akòz yon pèt ki kouvri. Sa yo ka gen ladan depans pou manje, yon kote pou viv oswa lòt depans ki asosye ak antretyen fwaye ou.

Konsève Resi yo

Resi egzat yo obligatwa. Fè kopi resi sa yo pou ou konsève nan dosye ou, epi bay ajistè ou an orijinal yo.

Enspeksyon Pèt yo



Ajistè Citizens ou an ka enspekte pwopriyete ou an avèk ou pou idantifye domaj ki kouvri yo epi detèmine reparasyon rezonab yo. Li pral evalye domaj la, pran foto ak dokimante eta pwopriyete a pou kreye estimasyon reparasyon ou.

Pa Bliye

Bay ajistè ou an nenpòt foto, resi ak estimasyon reparasyon ou resewva nan men vandè ou te anboche anvan enspeksyon an. Kontakte ajistè ou an si ou gen enfòmasyon anplis sou pèt ou an apre enspeksyon ou.

Estimasyon Reparasyon



Estimasyon reparasyon ou an pral dekri domaj ki kouvri ke yo idantifye pandan enspeksyon an ak deskripsyon byen presi liy pa liy sou dimansyon travay yo ak depans asosye pou fè reparasyon yo oswa pou ranplase pwopriyete ou an. Depans yo ka varye anpil akòz òf ak demann mendèv ak materyo ak kote pwopriyete ou an ye a. Faktè pri estimasyon yo baze sou anplasman Zipkòd pwopriyete ki asire a.

Èske Ou Te Konnen?

Kontra asirans ou swa bay kouvèti Pri pou Ranplasman oswa kouvèti Valè Racha Reyèl la (Actual Cash Value, ACV). Estimasyon yo baze sou Pri pou Ranplasman pou kondisyon aktyèl yo sou mache a pou mendèv ak kalite materyo nif sanblab. Si ou gen kouvèti ACV, estimasyon ou an pral baze sou valè depresye atik ki andomaje yo, ki montre diminisyon global nan valè li akòz laj, izi nòmral, li vin demode, ak lòt faktè.

Peman Reklamasyon Inisyal yo



Ajistè ou an pral soumèt rapò li ak estimasyon reparasyon li bay Citizens. Dapre tout enfòmasyon ki rasanble yo, Citizens pral bay yon premye peman ACV pou reklamasyon ou an mwens dediktib kontra asirans ou an. Si ou gen kouvèti Pri pou Ranplasman, yo pral bay depresyasyon ki ka rekipere a apre yo fin resewva prèv reparasyon yo fè yo.

Èske ou gen yon Ipotèk?

Si ou gen yon konpayi ipotèk epi peman reklamasyon inisyal ou an depase yon sèten montan, lwa Florid mande pou Citizens mete konpayi an sou chèk reklamasyon ou an. Bank yo mande pou tout benefisyè ki site sou yon chèk siyen chèk la. Mande konpayi ipotèk ou enfòmasyon sou pwosedi li yo pou andose chèk reklamasyon ou an. Asire ke ou verifye si konpayi ipotèk ou an endike kòrèkteman sou kontra asirans ou pandan revizyon anyèl kontra asirans ou.

Peman Siplemanchè



Peman premye reklamasyon yo baze sou pri estimasyon reparasyon ki kouvri ke yo konnen nan moman enspeksyon an. Si pri total reparasyon yo depase premye peman reklamasyon ou an oswa si kontraktè ou an dekouvri domaj anplis, ou ka kalifye pou peman siplemanchè.

Konsèy Ekspè

Si estimasyon kontraktè ou an plis pase estimasyon Citizens oswa si yo jwenn lòt domaj, kontakte ajistè Citizens ou an anvan ou siyen nenpòt kontra oswa fè nenpòt travay. Citizens pral travay avèk ou ak kontraktè a pou detèmine si yon peman siplemanchè jistifye.