

El proceso de reclamos: **Tenemos todo cubierto**



Experimentar una pérdida puede ser estresante. Pero el proceso de reclamos no tiene por qué serlo, sobre todo si entiende cómo funciona el proceso una vez que presenta un reclamo. En Citizens, no nos limitamos a ir a su casa, hacer un presupuesto, extender un cheque y despedirnos. Lo acompañamos a lo largo de [todo el proceso](#).

La palabra clave es «proceso».

Cuando tenga que presentar un reclamo, recomendamos a nuestros asegurados [Primero Llame a Citizens](#). Citizens ofrece dos opciones convenientes para reportar su reclamo: [en línea](#) y por teléfono. Nuestros ajustadores responderán rápidamente para evaluar su reclamo. Este presupuesto inicial se basará en el tipo de póliza, la identificación de los daños cubiertos, los límites de la cobertura y la cantidad del deducible, y los estándares nacionales de reparación del sector que se ajustan a los costos de mano de obra y materiales en el código postal específico de su propiedad asegurada.

Los [presupuestos iniciales](#) pueden cambiar – y por lo general lo hacen – a medida que reciben información adicional.

Para un reclamo típico que no está relacionado con huracanes u otros eventos catastróficos, un ajustador de Citizens identificará los daños cubiertos, completará una evaluación preliminar de los costos para reparar o reemplazar la propiedad asegurada, y emitirá un pago parcial menos el deducible de la póliza.

Puede presentar reclamos complementarios por cualquier daño adicional cubierto que se haya encontrado durante el proceso de reparación o si el presupuesto de su contratista es más alto que el presupuesto original del ajustador.

En el caso de pérdidas de agua repentinas no causadas por el clima, los asegurados propietarios elegibles pueden [llamar a Citizens](#) para obtener un servicio inmediato de limpieza de agua. Este servicio es gratuito.*

Después de una catástrofe como un huracán, Citizens realiza los pagos iniciales inmediatamente después de la tormenta a los asegurados cuyas pérdidas cubiertas superan sus deducibles por huracán. Esos pagos iniciales se basan en el valor real en efectivo de los daños sufridos. A medida que las reparaciones se ponen en marcha, Citizens distribuye pagos adicionales para cubrir los costos de reposición de los daños cubiertos.

En cualquiera de los dos casos, se pueden realizar pagos complementarios por los daños adicionales cubiertos que se encuentren durante el proceso de reparación o si las condiciones del mercado hacen que la liquidación inicial sea inadecuada para realizar reparaciones razonables. Los asegurados deben ponerse en contacto con Citizens antes de comenzar las reparaciones por daños no incluidos en el presupuesto inicial o si el contratista da una cifra más alta para las reparaciones que se describen en el presupuesto inicial.

*Nota: Citizens ofrece un [Programa de Reparaciones Administrado](#) para brindar valiosos servicios a los clientes con pólizas elegibles cuyos hogares han sido dañados por el agua no causada por el clima. Estos servicios incluyen Servicios de Extracción de Agua de Emergencia gratuitos y acceso a una Red de Contratistas de Reparación Administrada, que pone en contacto a los asegurados con contratistas calificados que garantizan su trabajo durante cinco años.

Las reparaciones «gratuitas» no son gratuitas; las pagan usted y sus vecinos



Por lo general, la conversación es algo así:

Toc, toc. «Buen día, soy de (ingrese el nombre de la compañía)».

«Hemos hecho muchos trabajos de reparación de techos en el vecindario. Como vive tan cerca, es posible que también tenga daños. ¿Le importa si echamos un vistazo? La inspección es gratuita y no tenemos que ingresar a su casa. Si hay un daño, es posible que podamos reemplazar todo el techo de forma gratuita. Lo cubre su seguro».

En los últimos años, los asegurados de toda la Florida se han convertido cada vez más en el objetivo de estos oportunistas y vendedores sin escrúpulos que prometen hacer reparaciones «gratuitas» de techos deteriorados u otros elementos que están llegando al final de su vida útil. Las ofertas son tentadoras. Al fin y al cabo, para eso están los seguros, ¿no?

La respuesta es, «No». No es así como se supone que funciona el seguro de propiedad.

El seguro de propiedad lo protege financieramente cuando ocurre algo inesperado en su casa: los fuertes vientos provocan la caída de un árbol sobre su techo, la rotura de una tubería de agua inunda repentinamente su cocina, una sobrecarga eléctrica provoca un incendio, etc. A diferencia de la garantía del hogar o el contrato de mantenimiento, el seguro no cubre el desgaste de los productos materiales que han llegado al final de su vida útil.

El hecho es que las reparaciones «gratuitas» innecesarias las están pagando usted y otros asegurados cercanos a través de primas de seguro de propiedad más altas. Esto se debe a que las tarifas de los seguros se ven afectadas de manera significativa por las pérdidas registradas en su área local. Cuando su vecino recibe un techo «gratis» cuando no lo necesita, usted va a pagar más para proteger su propia casa.

Estas actividades de marketing suelen aumentar tras una fuerte tormenta, pero últimamente han aumentado a pesar de la leve actividad de las tormentas. Y no se limitan a reparaciones de techos. Las pérdidas de agua no relacionadas con las tormentas son otro motivo de preocupación cuando los daños relativamente menores dan lugar a reparaciones innecesariamente importantes.

Citizens está aquí para ayudar cuando sucede lo inesperado. Nos enorgullece prestar servicios de calidad a nuestros clientes y a otras partes interesadas como aseguradora de último recurso de la Florida. Parte de esa misión es asegurarse de que mantenemos las tarifas lo más bajas posible al evitar el fraude.

Si un vendedor no solicitado se presenta en su casa y le ofrece un trato que parece demasiado bueno para ser cierto, póngase en contacto con su agente de seguros para hablar de la situación y obtener orientación. [Denuncie a los vendedores sospechosos o agresivos](#), contratistas o publicidad que le promete algo a cambio de nada.

Recuerde que cuando alguien dice que las reparaciones las va a pagar «alguna compañía de seguros con mucho dinero», puede estar refiriéndose a usted.

El aumento de los costos de los materiales de construcción y la inflación afectarán las primas de 2022



Piense en las tarifas de los seguros como unidades de medida. La tarifa del seguro representa cuánto debe cobrarse por una unidad de riesgo para cubrir las posibles pérdidas, los costos de administración y otros gastos. Para 2022, la Legislatura de la Florida ha limitado el aumento de las tarifas de Citizens al 11%.

La prima, en cambio, es la cantidad que el asegurado debe pagar para asegurar su casa. La prima se basa en el tipo de seguro, pero también tiene en cuenta otros factores, como los costos de reposición, que se ven afectados por la inflación y los costos de los materiales de construcción. A diferencia de las tarifas de los seguros, los aumentos anuales de las primas no están limitados por la ley.

Todos los años, las aseguradoras de propiedades, incluida Citizens, ajustan los costos de reposición para reflejar la inflación. Para 2022, los ajustes por inflación de las pólizas de renovación son mucho más elevados que en años anteriores debido, en gran medida, al aumento de los costos de los materiales de construcción provocado por los bloqueos relacionados con COVID-19. Mientras tanto, las tasas hipotecarias históricamente bajas han hecho subir los precios de los inmuebles en todo el estado.

Estos ajustes por inflación pueden aumentar entre un 10 y un 25% para las renovaciones de pólizas de Líneas Personales que entren en vigor a partir del 1 de enero de 2022. Debido a que Citizens tiene una responsabilidad con sus asegurados con cobertura de costo de reposición para asegurarse de que tienen los recursos para volver a construir después de una pérdida

total cubierta, algunos asegurados de Citizens verán un aumento en las primas de más del 11% en 2022.

En algunos casos, el factor de la inflación dará como resultado un costo de reposición que excede el costo máximo de reposición aplicable a Citizens establecido por la Legislatura de la Florida (menos de 1,000,000 de dólares en los condados de Miami Dade y Monroe, menos de 700,000 dólares en el resto). En estos casos, los asegurados recibirán una notificación de no renovación. Citizens se ha puesto en contacto con sus agentes de todo el estado, y les ha recomendado revisar el/los límite(s) actual(es) de cobertura para asegurarse de que existe una cobertura adecuada para sus clientes.

Los agentes pueden completar un nuevo presupuesto de costos para las pólizas de Líneas Personales o proporcionar un documento de valoración alternativo. Los asegurados deben trabajar con sus agentes para determinar sus mejores opciones de cobertura y asegurarse de que tienen una cobertura adecuada para proteger lo que puede ser su activo financiero más valioso: su casa.

Es la época del año: Consejos para pasar las fiestas sin estafas



Las fiestas se acercan rápidamente y el Equipo de Seguridad Informática de Citizens quiere dedicar un momento a ayudarle a mantenerse seguro en estas fiestas.

Hemos recopilado una breve lista de consejos extraídos de las páginas web de organismos de seguridad, como [el FBI](#) y [la Agencia de Seguridad de Infraestructura y Ciberseguridad](#) (CISA, por sus siglas en inglés), para ayudarle a mantenerse seguro mientras compra y navega por Internet durante esta época de las fiestas.

Tipos de estafas comunes

- **Estafas en las compras en línea:** Los estafadores suelen ofrecer ofertas demasiado buenas para ser ciertas a través de correos electrónicos, mensajes de texto o anuncios de phishing. Estos esquemas pueden ofrecer artículos de marca a precios extremadamente bajos, o los productos que se venden no son los mismos que los anunciados.
- **Estafas de compras en las redes sociales:** Los consumidores deben tener cuidado con las publicaciones en las redes sociales que parecen ofrecer vales o tarjetas de regalo. Algunos pueden aparecer como promociones o concursos navideños. Otras pueden parecer de amigos conocidos que han compartido el enlace.
- **Estafas de trabajo temporal en casa o en las fiestas:** Los consumidores deben tener cuidado con los sitios y publicaciones que ofrecen trabajos que pueden hacer desde casa. Estas oportunidades se basan en la conveniencia como argumento de venta, pero pueden tener intenciones fraudulentas. Estos son algunos de los [consejos de Better Business Bureau](#) para ayudar a prevenir estafas en la época de fiestas.
- **Estafas de tarjetas de regalos:** Durante las fiestas, los consumidores deben tener cuidado si alguien les pide que compren tarjetas de regalo para ellos. En estas estafas, las víctimas recibían un correo electrónico falso, una llamada telefónica o un mensaje de texto de una persona con autoridad que les pedía que compraran varias tarjetas regalo.
- **Estafas en la entrega de paquetes:** El objetivo de esta estafa es obtener información personal o acceder al dispositivo electrónico de una persona. El estafador suele fingir que está asociado a un servicio de entrega de correo de confianza y afirma que tiene un paquete no entregado que puede conllevar una tarifa de almacenamiento. Lea estos [consejos sobre estafas con paquetes falsos de la Asociación Estadounidense de Jubilados \(AARP, por sus siglas en inglés\)](#), y no se deje engañar por una estafa de entrega de paquetes falsos.
- **Estafas en los viajes de vacaciones:** Las personas que deseen hacer reservas de viajes para las vacaciones deben estar atentas a las posibles estafas en los viajes. Estos son [5 consejos de Norton para evitar las estafas en los viajes de vacaciones](#).

Formas de protegerse de las estafas en las fiestas

- Evite hacer clic en enlaces de correos electrónicos o mensajes de texto no solicitados: Los enlaces pueden utilizarse para descargar software malicioso. Compruebe que las fuentes son legítimas antes de hacer clic en los correos electrónicos y analice los archivos adjuntos con programas antivirus antes de abrirlos.
- Tenga cuidado con los correos electrónicos que dicen contener imágenes en archivos adjuntos. Pueden contener virus.
- Utilice solo vendedores de confianza. Realice una investigación comercial del comercio en línea en el [sitio web del Better Business Bureau](#).
- Utilice la autenticación multifactorial en sus cuentas financieras y de redes sociales.
- Asegure las cuentas de las tarjetas de crédito, incluso las de beneficios, con contraseñas seguras. Cambie las contraseñas y compruebe las cuentas de forma rutinaria.
- Mantenga sus dispositivos actualizados. [El artículo sobre Compras online en las fiestas de CISA](#) le muestra cómo hacerlo.
- Desconfíe de los vendedores online que utilizan un servicio de correo electrónico gratuito (por ejemplo, Gmail, Hotmail, etc.).
- Si el correo electrónico o el mensaje proviene de un amigo o familiar, llámelo para confirmarlo.
- Tenga cuidado con proporcionar información sobre la tarjeta de crédito cuando se le solicite a través de correos electrónicos no solicitados.
- Compruebe regularmente la actividad de su cuenta bancaria y de su tarjeta. Si ve alguna actividad irregular, póngase en contacto con su banco lo antes posible.
- Los bancos, las compañías de tarjetas de crédito y otras instituciones financieras no solicitan información por correo electrónico. Verifique las solicitudes de información personal de cualquier compañía o institución financiera poniéndose en contacto con ellas mediante la información de contacto principal de su sitio web oficial.
- Evite llenar los formularios que se incluyen en los mensajes de correo electrónico que solicitan información personal.
- Realice las contribuciones benéficas directamente, en lugar de hacerlas a través de un intermediario, y pague mediante tarjeta de crédito o cheque.

Cómo Citizens presupuesta los costos de reparación

Citizens se compromete a ayudarle a recuperarse de una pérdida cubierta por su póliza de seguro. A continuación, le indicamos algunos pasos sencillos que puede seguir para que el proceso de reclamos sea más sencillo:

- Tome fotos/videos de los bienes dañados antes de realizar cualquier reparación de emergencia.
- Si no hay peligro, tome medidas de emergencia razonables para proteger su propiedad de sufrir mayores daños.
- Siempre que sea posible, conserve los artículos dañados para que el representante de reclamos de Citizens los inspeccione.
- Guarde los recibos de las reparaciones u otros gastos relacionados con su pérdida.
- Si el costo de tomar las medidas de emergencia razonables es superior a 3,000 dólares, póngase en contacto con el ajustador.

Gastos de Mantenimiento Adicionales (ALE, por sus siglas en inglés)



Algunas pólizas ofrecen la cobertura ALE, que ayuda a pagar los gastos generados si su casa es inhabitable debido a una pérdida cubierta. Estos pueden incluir gastos de alimentación, un lugar para vivir u otros costos asociados con el mantenimiento de su hogar.

Guarde los recibos

Se requieren recibos exactos. Haga copias de estos recibos para sus registros y entregue los originales a su ajustador.

Inspección de la pérdida



Su ajustador de Citizens puede inspeccionar su propiedad con usted para identificar los daños cubiertos y determinar las reparaciones razonables. Evaluarán los daños, tomarán fotos y documentarán el estado de la propiedad para crear su presupuesto de reparación.

No olvide

Entregue a su ajustador todas las fotos, recibos y presupuestos de reparación de los proveedores que haya contratado antes de la inspección. Póngase en contacto con su ajustador si tiene información adicional sobre su pérdida después de la inspección.

Presupuesto de la reparación



El presupuesto de reparación indicará los daños cubiertos identificados durante la inspección con descripciones específicas línea por línea del alcance del trabajo y los costos relacionados para realizar las reparaciones o reemplazar su propiedad. Los costos pueden variar mucho debido a la oferta y la demanda de mano de obra y materiales y a la ubicación de su propiedad. Los factores de costo estimados se basan en la ubicación del código postal de la propiedad asegurada.

¿Sabía que...?

Su póliza ofrece la cobertura de Costo de Reposición o de Valor Real Monetario (ACV, por sus siglas en inglés). Los presupuestos se basan en el costo de reposición de las condiciones actuales del mercado para la mano de obra y los materiales nuevos del mismo tipo. Si tiene cobertura de ACV, su presupuesto se basará en el valor depreciado de los artículos dañados, que refleja la disminución general de su valor debido a la antigüedad, el desgaste, la obsolescencia y otros factores.

Pago inicial de los reclamos



Su ajustador le entregará su informe y presupuesto de reparación a Citizens. En base a toda la información recopilada, Citizens emitirá un pago inicial de ACV para su reclamo menos el deducible de su póliza. Si su póliza tiene cobertura de Costo de Reposición, se emitirá la depreciación recuperable una vez recibidas las pruebas de que se han completado las reparaciones.

¿Tiene una hipoteca?

Si tiene una compañía de hipotecas y el pago inicial de su reclamo supera cierta cantidad, la ley de Florida exige que Citizens incluya la compañía en su cheque de reclamo. Los bancos exigen que todos los beneficiarios de un cheque lo firmen. Pregúntele a su compañía de hipotecas acerca de su procedimiento para endosar cheques de reclamos. Asegúrese de comprobar que su compañía de hipotecas figura correctamente en su póliza durante la revisión anual de la misma.

Pagos adicionales



Los pagos iniciales de los reclamos se basan en el costo estimado de las reparaciones cubiertas conocidas en el momento de la inspección. Si el costo total de las reparaciones excede el pago de su reclamo inicial o su contratista descubre daños adicionales, usted puede ser elegible para pagos adicionales.

Consejo profesional

Si el presupuesto de su contratista es mayor que el de Citizens o se encuentran daños adicionales, póngase en contacto con su ajustador de Citizens antes de firmar cualquier contrato o proceder con cualquier trabajo. Citizens trabajará con usted y con el contratista para determinar si se justifica un pago adicional.

**Pagos en línea
disponibles**

Denuncie el fraude

Llame de forma anónima

866.748.8596 (Citizens)

800.378.0445

(Department of Financial Services)

myPolicy

Reportar reclamos, ver el estado del reclamo y la póliza y hacer pagos 24/7/365

Primero llame a Citizens al 866.411.2742

Reporte un reclamo 24/7/365 u
Obtenga información específica acerca
de su póliza los fines de semana de
8 a.m. a 5:30 p.m. ET

[Cancelar la suscripción](#)

