

Hurricanes pone todas las manos a la obra



Comparado con lo que perdió, el cheque de \$3,500 por gastos adicionales de manutención que Sandra tenía en sus manos era un monto pequeño, pero era algo para empezar.

Con este, la residente de Sanibel de 81 años fue capaz de encontrar un apartamento para rentar cerca de su nieto, con quien ha estado desde que el huracán Ian azotó la isla el 28 de septiembre.

Puesto que ella no podía ir a uno de los Centros de Respuesta a Catástrofes (CRC por sus siglas en inglés) de Citizens, un miembro del equipo de Citizens le llevó el cheque.

«Me siento mucho mejor ahora que conseguí un lugar donde quedarme», dijo Sandra, que pidió que no se publicara su apellido. Aún no había regresado a la isla para inspeccionar los daños.

Su historia es única pero las circunstancias de Sandra se repitieron en decenas de miles de asegurados de Citizens que levantaban los pedazos dejados por Ian, un huracán de categoría 4 con vientos a gran velocidad y tormentas que devastaron el camino por donde pasó en todo el estado.

A diferencia de Nicole, un huracán más débil que vino 6 semanas después, el tamaño de Ian y su trayectoria impulsó a Citizens a activar equipos de respuesta

voluntarios y dos CRC móviles para su despliegue. Se activaron los contratos de vendedores, que pusieron a trabajar a más de 700 ajustadores independientes y a otros 1,100 ajustadores que trabajaban de forma remota para procesar los reclamos.

Citizens recibió imágenes aéreas posteriores al evento de la trayectoria del huracán en Florida, incluidas las zonas más afectadas. Estas imágenes permiten que Citizens identifique rápidamente por teléfono los reclamos y las casas que tienen daños importantes o pérdidas totales sin tener que realizar una inspección presencial. Hemos recibido más de 52,000 reclamos y seguimos utilizando las imágenes para acelerar la resolución de reclamos y la experiencia de los clientes.

Grandes franjas de las costas de los condados de Lee y Charlotte, incluida la isla de Sanibel y Fort Myers Beach, estuvieron cerradas varios días mientras los equipos de socorristas realizaban operaciones de búsqueda y rescate, examinando los escombros en busca de sobrevivientes. Esto hizo que el acceso sea un gran desafío.

Muchos asegurados sin electricidad, teléfonos celulares en funcionamiento o sin conexión a Internet visitaron los dos CRC móviles instalados en Fort Myers y Port Charlotte para presentar reclamos y, si sus pólizas lo permitían, recibieron pagos por gastos adicionales de manutención para cubrir los gastos de vivienda

temporal, alimentos y otras necesidades. Los miembros del equipo de Citizens en el lugar ayudaron a 2,403 asegurados y al mismo tiempo entregaron más de 4 millones de USD en gastos adicionales de manutención a personas que lo necesitaban.

Además, muchos clientes aprovecharon la tecnología por internet de Citizens presentando los reclamos a través de myPolicy. Casi uno de cada cinco reclamos se presentó por computadora o dispositivo móvil. Mientras tanto, los representantes del centro de llamadas de Citizens recibieron casi 100,000 llamadas en las dos semanas posteriores a la tormenta.

Desde el 5° de diciembre, Citizens gestionó 57,633 reclamos. La compañía calcula que en total gestionará casi 100,000 reclamos por el huracán Ian.

El proceso de recuperación continúa, ya que las estimaciones iniciales a menudo cambian mientras se hacen las reparaciones. Los asegurados de Citizens deben comunicarse con Citizens o su agente si se producen cambios durante el proceso de recuperación.

Sandra comentó que el camino que tiene por delante será desafiante, pero está agradecida por la rápida respuesta de Citizens y tiene la confianza de que regresará al lugar que llamó hogar durante más de 35 años.

«Quizás cuando regrese, tomaremos un café en mi casa», dijo Sandra. «Está en el lado del pantano de Sanibel. Es realmente precioso.»

Citizens se mantiene fuerte en la tormenta del mercado



El sector de seguros de viviendas de La Florida está afrontando momentos desafiantes, pero los asegurados pueden estar seguros de que Citizens continuará el manejo de sus reclamos y protegerá lo que para muchos es su activo más valioso.

Incluso antes de los huracanes Ian y Nicole, muchas compañías de seguro privado enfrentaban desafíos financieros que provocaron la cancelación de pólizas o su no renovación. Las compañías que continúan suscribiendo pólizas en La Florida han hecho la elegibilidad más restrictiva. En unos cuantos casos extremos, algunas compañías se han declarado insolventes.

El resultado ha sido un rápido crecimiento de Citizens. Desde Enero del 2021, la cantidad de pólizas de Citizens se ha duplicado hasta casi 1.2 millones. Se espera que esta tendencia continúe en el año 2023.

La buena noticia es que Citizens está diseñado para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado. Citizens es una organización sin ánimos de lucro y los aumentos anuales de tasas, a diferencia de las compañías de seguro privadas, están limitados por ley (no más del 12% al año en el 2023).

Si una tormenta grande o una serie de catástrofes agotan el superávit de Citizens, Citizens está obligada a recaudar sobrecargos en sus pólizas y [recargos](#) para la mayoría de los consumidores de seguro de La Florida para compensar el déficit. Estos recargos pueden ser sustanciales, especialmente para los asegurados de Citizens que afrontan sobrecargos de hasta el 45% de su prima anual.

Para proteger a los consumidores de este «impuesto por huracanes», Citizens ha tomado medidas para proteger su superávit de 4.4 billones de USD a través

Denuncie el fraude

Llame de forma anónima

866.748.8596 (Citizens)

877.693.5236

(Department of Financial Services)

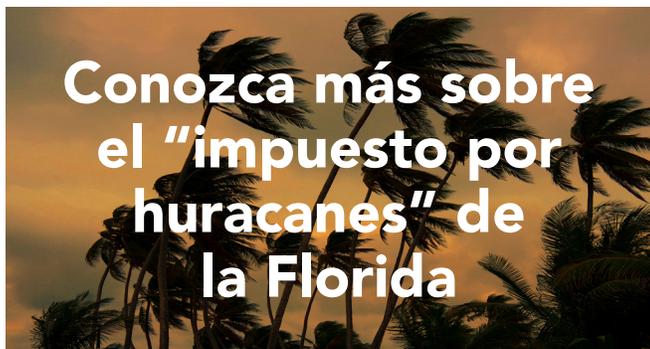
de múltiples acuerdos de reaseguro. En total, Citizens cuenta con más de 11.2 billones de USD en recursos para pagar reclamos para el 2022. Pero mientras que la cantidad de pólizas y la exposición de Citizens crecen, el riesgo sobrecargos y recargos también incrementan. La mejor manera de reducir este riesgo es mejorar la salud del mercado de seguros de propiedad de la Florida.

Los cambios legislativos recientes se han diseñado para reducir los litigios y abusos por parte de contratistas sin escrúpulos, tasadores públicos y bufetes de abogados, pero estos cambios tardarán en tener un impacto. Se prevén más cambios en la legislación para apoyar la función de Citizens como la compañía de seguros de último recurso de La Florida.

La conclusión es que Citizens continuará desempeñando su función como compañía de seguros residual de La Florida. A medida que el mercado privado mejore, aparecerán más opciones disponibles para los asegurados de Citizens.

Mientras tanto, lo respaldamos.

Sufrir una pérdida puede ser estresante, ya sea por



La presentación de reclamos es un proceso; las estimaciones pueden cambiar (y a menudo cambian)



un huracán o daños por la rotura de una tubería de agua, pero el proceso de reclamo no tiene por qué serlo. En Citizens, no nos limitamos simplemente a ir a su casa, hacer un presupuesto, extender un cheque y despedirnos. Lo acompañamos durante [todo el proceso](#).

Cuando tenga que presentar un reclamo, recomendamos a nuestros asegurados que primero llamen a Citizens. Citizens ofrece dos opciones convenientes para reportar su reclamo: [por internet](#) y por teléfono. Nuestro ajustador evaluará su reclamo según la gravedad de la pérdida y le responderá en consonancia con los siguientes pasos.

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. Estos costos pueden variar, especialmente después de un desastre natural, cuando los costos de materiales y mano de obra pueden aumentar debido a la alta demanda.

Estos [presupuestos iniciales](#) pueden cambiar – y por lo general lo hacen – a medida que comienzan las reparaciones o se recibe información adicional.

Después de una catástrofe como un huracán, Citizens puede realizar los pagos iniciales inmediatamente después de la tormenta a los asegurados cuyas pérdidas cubiertas superan sus deducibles por huracán. A medida que las reparaciones se ponen en marcha,

Citizens distribuye pagos adicionales para cubrir los costos de reposición de los daños cubiertos.

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 [comunicarse con Citizens](#) para obtener un servicio inmediato de limpieza de agua. Este servicio es gratuito.

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 mencionadas en la lista.

***Nota:** Citizens ofrece un [Programa de Reparaciones Administrado](#) para brindar valiosos servicios a los clientes con pólizas elegibles cuyos hogares tienen daños por agua no causados 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.

Después de Ian, Nicole u otras pérdidas, no vuelva a sufrir de nuevo



Tras una catástrofe, como los huracanes Ian y Nicole, las personas sin escrúpulos, motivadas por el dinero y deshonestas tienden a revolotear por las zonas devastadas. A diferencia de los rayos, las desgracias pueden golpear dos veces si los propietarios no están atentos a estafadores que se hacen pasar por contratistas o pretenden representar a su compañía de seguro.

Aunque estas tormentas han sacado lo mejor de muchas personas, contratistas sin ética, compañías de reparaciones, vendedores y otros que operan todo el año prosperan en la locura que le sigue a una tormenta.

Aunque muchos clientes de Citizens tienen necesidades y buscan ayuda, los asegurados también deben estar atentos a los que quieren robarles haciéndose pasar por una mano amiga.

«Nuestros investigadores están trabajando para identificar contratistas sin licencia y otros estafadores», expresó Joseph Theobald, director sénior de la Unidad de Investigaciones Espaciales de Citizens. «No queremos que estos oportunistas se aprovechen de nuestros asegurados cuando están más vulnerables.»

¡No renuncie a sus derechos! Y esté atento a los estafadores

Como todo consejo de protección frente a fraudes, estos consejos no aplican solamente a aquellas personas afectadas por catástrofes, aplican a todos nuestros clientes. Citizens aconseja a los asegurados que se abstengan de firmar *cualquier cosa*, incluido un contrato de [asignación de beneficios \(AOB, por sus siglas en inglés\)](#), antes de consultar con su agente de seguros.

Es más probable que le ofrezcan un contrato de AOB mientras realiza las reparaciones de emergencia o cuando una compañía viene a su casa para ofrecerle sus servicios. Siempre es recomendable que inicie la contratación de un contratista para reparaciones.

Hablando de alguien que llama a su puerta, cualquier persona que represente a Citizens debe ser capaz de presentar una identificación válida, de forma que sepa exactamente con quién está tratando. Para estar seguro de que está interactuando con su compañía de seguros o ajustador contratado que ha enviado Citizens, asegúrese de que conozcan la información que solo Citizens debe saber, incluido: su nombre, número de póliza, número de reclamo, dirección de la propiedad asegurada y la fecha en la que reportó su reclamo.

Se ha aprobado una nueva ley este año que exige que los ajustadores, contratados por Citizens o uno de nuestros ajustadores de la compañía, proporcionen a los clientes su número de licencia de ajustador de La Florida. Esta es una buena forma de comprobar si la persona con la que está hablando es legítima.

Después de que azotó Ian, los investigadores se dieron cuenta de vendedores no contratados con drones que decían a los propietarios de viviendas que podrían sobrevolar su propiedad y fotografiar los daños. Citizens tiene sus propios servicios de drones contratados de forma que nuestros ajustadores puedan obtener imágenes específicas necesarias para ajustar los reclamos. Es gratis.

Otras actividades a las que estar atentos

Los asegurados tienen el derecho de contratar a ajustadores públicos para que les ayuden con sus reclamos. Si bien la mayoría tiene buena reputación, después de una catástrofe aparecen muchos ajustadores públicos sin licencia. Según la ley de La Florida, un ajustador público no puede cobrar más del 10% del valor de un reclamo. Los consumidores también tienen 10 días para cancelar un acuerdo de ajustador público.

Si su vivienda asegurada, estructura independiente o casa móvil es una pérdida total, Citizens le paga el valor de la estructura según la póliza. La contratación de un ajustador público que recibe el 10% de ese acuerdo de liquidación no es beneficiosa para el asegurado, ya que no es necesario ningún ajuste.

Lo que puede hacer para protegerse

Para reducir las posibilidades de fraude, los asegurados de Citizens pueden presentar reclamos por internet usando [myPolicy](#), una herramienta de autoservicio para los asegurados de Citizens, apta para dispositivos móviles. También hay representantes disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana para recibir llamadas de reclamos al 866.411.2742. Puede encontrar más información en la [sección de Reclamos](#) del sitio web de Citizens o leyendo el folleto [El fraude al seguro es un delito grave](#) en el sitio.

Para denunciar una sospecha de fraude de seguros, los asegurados de Citizens pueden comunicarse con la Unidad de Investigaciones Especiales de Citizens llamando gratuitamente al 855.748.8596 [o enviar un reporte por internet](#).

Los clientes también pueden llamar de inmediato al Departamento de Servicios Financieros, línea de asistencia de la División de Servicios al Consumidor de Seguros al 877.693.5236.

Las redes sociales son un método popular para que los clientes soliciten ayuda. Citizens tiene cuentas verificadas en muchas plataformas. Hemos hecho esto para ayudar a dar la seguridad de que cuando nos pongamos en contacto con ustedes, sabrán que es legítima.

DESPUÉS DE REPORTAR SU RECLAMO, ¿QUÉ SIGUE?



1

Reporte de reclamo (primer aviso de pérdida)

Qué esperar: Después de reportar su reclamo, recibirá un número de reclamo y un mensaje de correo electrónico de seguimiento. Los profesionales de reclamos luego revisan la información proporcionada, le asignan un código de gravedad a su reclamo y lo envían al equipo apropiado. Un ajustador del equipo asignado se pondrá en contacto con usted para determinar si es necesario realizar una inspección de su propiedad o si su reclamo se puede revisar virtualmente con una interacción en tiempo real entre usted y su ajustador asignado.

Lo que debe hacer:

- Tomar fotos y/o grabar videos para documentar los daños en su propiedad.
- Si es seguro, realizar reparaciones de emergencia razonables para prevenir daños mayores.
- Separar los elementos de la propiedad personal dañados de los no dañados.
- Hacer inventario de todos los elementos dañados y conservarlos para que el ajustador los inspeccione.
- Guardar copias de todas las facturas y entregar las originales a su ajustador.
- Leer con atención y completamente cualquier contrato que le presente un proveedor de servicios.



2

Inspección de la propiedad

Qué esperar: Su ajustador examinará con usted tanto el interior como el exterior de su propiedad. Documentarán sus hallazgos con fotos adicionales y es posible que le hagan preguntas sobre cómo se produjeron los daños. No es inusual que su ajustador realice una entrevista grabada para documentar su respuesta a las preguntas relacionadas con la cadena de eventos de la pérdida.

Nota: Si tiene daños importantes o presenta un reclamo después de un acontecimiento de gran magnitud, es posible que le tome más tiempo al ajustador ponerse en contacto con usted e inspeccionar su propiedad.

Lo que debe hacer:

- Haga una lista de las preguntas que desea hacerle a su ajustador.
- Muestre a su ajustador los daños en su propiedad.
- Entregue a su ajustador todas las facturas de reparaciones, fotos/videos de los daños y presupuestos de las reparaciones.



3

Revisión del reclamo

Qué esperar: El ajustador revisa la información recopilada durante la inspección y cualquier documentación que proporcione para ayudar a determinar la cobertura disponible según su póliza. Su ajustador se contactará con usted para hablar sobre el reclamo, revisar el presupuesto y dar por concluido el reclamo.

Si el daño cubierto es superior a su deducible, su carta de resumen del reclamo incluirá el pago. En los casos en los que los daños no estén cubiertos por su póliza, recibirá una explicación por escrito.

Lo que debe hacer:

- Si encuentra más daños, informe de inmediato a Citizens.
- Documente los daños adicionales mediante fotos/videos y envíelos a su ajustador. No realice trabajos en los daños adicionales hasta que el ajustador revise la información complementaria.
- Comuníquese primero con Citizens si tiene información adicional o descubre daños adicionales en el 866.411.2742 o envíe un correo electrónico a claims.communications@citizensfla.com.



4

Pago de reclamos

Qué esperar: El pago inicial del reclamo se determina según el costo presupuestado para reparar o sustituir la propiedad dañada cubierta y los costos de mano de obra para realizar el trabajo en su área. El pago inicial de su reclamo es el valor actual en efectivo (ACV, por sus siglas en inglés) de la propiedad asegurada dañada menos el deducible de su póliza. Si su póliza tiene cobertura de costo de reposición, se le enviará por correo postal un pago adicional por la depreciación recuperable una vez que Citizens reciba las pruebas de que se han completado las reparaciones.

Lo que debe hacer:

- Confirmar que Citizens tiene su dirección de correo postal actual y la información de su compañía hipotecaria (si corresponde). Si aparece una compañía hipotecaria en su póliza, la ley de La Florida requiere que la compañía se incluya en el cheque de pago por el reclamo.
- Comuníquese con su banco y/o compañía hipotecaria para determinar sobre su proceso de endoso de cheques.
- Proporcionar comprobante de las reparaciones a su agente una vez se haya terminado el trabajo.

myPolicy

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



Citizens Property Insurance Corporation
Octubre-Diciembre 2022, Número 7

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

[Darse de baja](#)