

## Citizens responde: La recuperación de Idalia está en marcha



El huracán Idalia nos enseñó una importante lección a finales de agosto cuando golpeó la región del Big Bend de Florida y recorrió el norte de Florida. Las catástrofes pueden desarrollarse rápidamente, y los asegurados deben actuar con celeridad para protegerse a sí mismos, a sus familias y a sus hogares.

A diferencia de muchos huracanes que se forman en el este del Atlántico, Idalia inició su trayecto en las cálidas aguas entre Cuba y la península de Yucatán en México. Alcanzó la costa de Florida el 30 de agosto como un huracán de categoría 3, tras intensificarse desde una depresión tropical solo tres días antes.

Siguiendo planes bien establecidos y adaptados días antes de que Idalia tocara tierra, Citizens envió equipos de respuesta a catástrofes al terreno después de que las autoridades estatales determinaran que era seguro. Los equipos se sumaron a otras aseguradoras que participaron en los Centros de Pago Inicial de Seguros establecidos por el Departamento de Servicios Financieros de Florida en Perry y Fanning Springs.

Estas «aldeas de seguros» ofrecieron a los asegurados afectados un lugar único para presentar reclamos, verificar el estado de sus reclamos, recibir

fondos adicionales para gastos de subsistencia y reunirse con representantes de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA), agencias estatales y otros grupos de apoyo.

### **Los empleados de Citizens junto a los que necesitan ayuda**

Además, los representantes de Citizens estuvieron a disposición en los lugares establecidos por el Departamento de Comercio de Florida en Horseshoe Beach y Madison para ayudar a los floridanos afectados por la tormenta. Para los empleados de Citizens, los despliegues de emergencia brindan la oportunidad de colaborar con nuestros asegurados cuando más lo necesitan.

«Disfruto de estar cara a cara con los asegurados que se están recuperando de una situación inesperada», afirma Latrelle Sandford, voluntaria de Citizens en Perry. «Es gratificante poder ayudarlos en lo que necesitan. Valoro la oportunidad de generar un impacto positivo».

Cada primavera, Citizens reúne y capacita a un grupo de voluntarios para que acudan a las zonas afectadas por las tormentas y brinden ayuda de manera presencial. A lo largo de los años, los

equipos se han desplegado en el sur de Florida, los Cayos, el suroeste de Florida y el Panhandle de Florida para atender a los clientes que comienzan su recuperación.

Aunque los daños generales de la tormenta no fueron tan graves como se preveía en el recorrido de Idalia a lo largo de la región de Big Bend, mayoritariamente rural, los socorristas de Citizens son muy conscientes de que todas las tormentas son catastróficas para quienes las sufren.

«Me encanta formar parte de algo más grande, algo que aporta esperanza en los momentos más oscuros», dijo Alina Triana, voluntaria de Citizens. «Es una oportunidad para presenciar de cerca el espíritu humano y la resiliencia».

### **Lecciones que aprendimos: La marejada es un problema importante**

Los asegurados en la región de la Bahía de Tampa se salvaron de los fuertes vientos de Idalia que causaron daños más al norte, pero no se salvaron de pérdidas catastróficas. Muchos asegurados sufrieron daños por las inundaciones producidas por la marejada ciclónica cuando Idalia avanzó por la costa del golfo de Florida. Los condados de Pinellas y Pasco se vieron especialmente afectados cuando Idalia sacudió el Golfo y lo envió a tierra.

Citizens no brinda cobertura contra inundaciones para protegerse contra las marejadas ciclónicas. Esa cobertura suele proporcionarla el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones o una compañía privada y será obligatoria para la mayoría de los asegurados de Citizens a partir del 1 de enero de 2027. E Idalia dejó claro que la cobertura contra inundaciones puede ser un salvavidas financiero incluso si usted no vive en una zona designada como inundable.

La época de huracanes no ha terminado. Antes de que haga su salida oficial el 1 de diciembre, revise su póliza. Si tiene alguna consulta, comuníquese con su agente para estar seguro de que dispone de todos los recursos necesarios para recuperarse de una tormenta.

## **Nuevas reglas para el Programa de despoblación de Citizens**



La misión de Citizens es proporcionar cobertura a aquellos que no pueden encontrarla en otro sitio. Desde su creación en el año 2002, Citizens ha visto fluctuar su número de pólizas según la capacidad de los consumidores para encontrar cobertura en el sector privado.

Una de las herramientas que creó la Legislatura de la Florida para ayudar a Citizens a mantenerse como la aseguradora de último recurso es el Programa de despoblación de Citizens, que permite a las compañías de seguros privadas fiscalmente sólidas aprobadas por la Oficina de Regulación de Seguros ofrecer cobertura a los asegurados de Citizens.

Históricamente, el programa de despoblación se vuelve más activo cuando mejora el mercado de seguros de propiedad. Como resultado de las recientes reformas legislativas que están mejorando la salud del mercado de seguros de la Florida, Citizens espera que las compañías de seguros privadas ofrezcan cobertura a más asegurados de Citizens.

Ya se pueden ver los signos de un mercado más saludable. Por ejemplo, un grupo de aseguradoras privadas ha solicitado asumir hasta 184.000 pólizas de Citizens en octubre. A medida que el sector siga mejorando, es posible que reciba ofertas en los próximos meses de compañías privadas para convertirse en su proveedor de seguro.

Como resultado de los cambios legislativos que se implementaron en diciembre de 2022, cualquier póliza para la que una aseguradora privada ofrezca una cobertura comparable por una prima (precio) que no supere en más de un 20 % la prima de renovación estimada de la póliza existente de Citizens no podrá ser elegible para renovación. La cobertura de Citizens terminará en la fecha de vencimiento de la póliza actualmente en vigor.

### ¿Qué debo hacer?

Si la póliza que se le ofrece tiene una prima dentro del 20 % de la prima de renovación estimada de Citizens, su cobertura de seguro comenzará automáticamente con la nueva aseguradora al final de la vigencia de su póliza actual de Citizens. Si recibe varias ofertas que cumplen este criterio, tendrá que elegir la compañía que le ofrezca la cobertura que mejor se adapte a sus necesidades. Esto garantizará la continuidad ininterrumpida de la cobertura. Sin embargo, si prefiere obtener cobertura en otra compañía de seguros, comuníquese con su agente para que le ayude.

Si la prima ofrecida es más de un 20 % superior a la prima de renovación estimada de Citizens, puede elegir permanecer con Citizens. Para ello, registre su elección [en línea en el sitio web de Citizens](#) o comuníquese con su agente de Citizens.

### ¿Van a subir mis tarifas?

La respuesta corta es no necesariamente. Si bien las ofertas de no más del 20 % o más le harían no elegible para Citizens, la historia reciente muestra que las primas quizás no aumenten. En junio de este año, miles de clientes de Citizens que recibieron ofertas en realidad recibieron una prima inferior a la prima existente de Citizens.

Aunque es un aspecto importante, el precio es uno de los muchos factores que hay que tener en cuenta a la hora de contratar una cobertura. Por ejemplo, muchas pólizas de compañías privadas ofrecen una cobertura más exhaustiva y evitan evaluaciones costosas. Para aprender más sobre el posible impacto de los recargos en las pólizas de Citizens, visite la página de [Recargos](#) en nuestro sitio web. Además, asegúrese de

revisar las [nuevas normas para inundaciones](#) que terminarán afectando a todos los asegurados de Citizens.

Como ocurre con todas las decisiones sobre seguros, hable con su agente de seguros si recibe una oferta. Ellos están al tanto del programa de despoblación y en la mejor posición para ayudarlo a encontrar la mejor opción.

## Reporte y maneje su reclamo en línea. ¡Es fácil!



Reportar un reclamo a Citizens nunca ha sido más fácil. La herramienta [myPolicy](#) de Citizens le permite presentar un reclamo directamente desde su computadora o dispositivo móvil para que pueda regresar rápidamente al camino de la recuperación.

Una vez registrado en MyPolicy, puede reportar un nuevo reclamo o ver información sobre un reclamo existente las 24 horas del día, todos los días de la semana. A continuación indicamos lo que necesitará para iniciar un reclamo:

- Número de póliza (disponible en su ID de asegurado, en la primera página de su póliza o en la página de declaración de la póliza). Puede seleccionar su póliza en el menú desplegable en el formulario de presentación de reclamos.
- Información de contacto, incluyendo direcciones temporales y/o números de teléfono

- Descripción de los daños (por ejemplo: se cayó un árbol encima del techo, cayó un relámpago en la casa)

Una vez que reporte su reclamo a través de myPolicy, recibirá un mensaje de correo electrónico con su número de reclamo e información de contacto para su ajustador de reclamos de Citizens. Su ajustador de Citizens se comunicará con usted para obtener más información y programar una inspección, si fuera necesario.

¿Tiene alguna otra pregunta? myPolicy tiene las herramientas que necesita para:

- Acceder a los detalles de su póliza, coberturas, información sobre la construcción de la casa y más.
- Ver y descargar los documentos de su póliza (excluyendo los documentos del reclamo).
- Hacer un pago, confirmar un pago o comprobar la próxima fecha de vencimiento de su facturación.
- Inscribirse en la entrega de documentos de manera electrónica (solo para asegurados de líneas personales).

Para familiarizarse, consulte la página web de [myPolicy](#), que incluye todas las características y los beneficios del sitio. El video de [Descripción general de myPolicy](#) explica todo lo que puede hacer en myPolicy.

### ¿Tiene documentos de reclamos adicionales? Comuníquese con nosotros.

Una vez reportado el reclamo, los documentos y fotografías adicionales pueden ayudar a resolverlo más rápidamente. Aunque myPolicy no está preparada actualmente para gestionar información complementaria sobre los reclamos, los asegurados pueden enviar información adicional de manera electrónica en nuestra página [presentación de documentos de reclamos](#). Solo tiene que seguir las instrucciones para enviar los documentos, las fotografías y la correspondencia relacionada con su reclamo.

### Otras formas de comunicarse con nosotros

Aunque su computadora o dispositivo móvil puede ser la forma más eficaz para encontrar casi todo lo que necesita, Citizens sigue ofreciendo contacto personalizado para responder preguntas o ayudarle a presentar un reclamo si no puede hacerlo a través de myPolicy.

Línea gratuita de atención al cliente/reclamos disponible las 24 horas, todos los días de la semana: 866.411.2742

Cuando llame, un representante del servicio de atención al cliente le pedirá la siguiente información:

- Su número de póliza
- Su información de contacto, incluyendo las direcciones temporales o los números de teléfono a los que podemos localizarlo si tuvo que ser desplazado
- Descripción del daño

Llame aunque le falte parte de esta información. Citizens podrá ayudarle.

### Personas sordas o con dificultades auditivas

Servicio de retransmisión de telecomunicaciones de Florida disponible las 24 horas, todos los días de la semana

800.955.8771 (TTY, teletipo)

800.955.8770 (voz)

Independientemente de la forma en que decida comunicarse con nosotros (computadora, teléfono inteligente o teléfono fijo), estamos aquí para ayudarle.



**Estamos para ayudarlo**

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año

myPolicy, [citizensfla.com](http://citizensfla.com)  
866.411.2742



## Llega la temporada alta. ¡Compruebe sus preparativos!



Ahora que estamos en el pico de la temporada de huracanes, tómese un minuto para considerar aumentar sus preparativos para tormentas, estadísticamente más probables en septiembre y octubre.

Aunque la temporada comenzó el 1 de junio, casi dos tercios de los huracanes y las tormentas tropicales del Atlántico se han formado históricamente después del 1 de septiembre.

Por lo tanto, no es demasiado tarde todavía. A continuación, presentamos algunas maneras de lograrlo.

### **Conviértase en un jugador potente. Compre un generador.**

Invertir en un generador es una de las mejores formas de proteger su casa y a su familia. Lleve sus preparativos al siguiente nivel preguntándose lo que quiere que siga funcionando si se corta el suministro eléctrico:

- A) ¿El aire acondicionado?
- B) ¿El refrigerador?
- C) ¿Las luces y el televisor?
- D) ¿Todo lo anterior?

Si seleccionó la opción «D», determine el voltaje de cada uno de estos aparatos. Luego compre un

generador que funcione a gasolina que pueda arrancar y mantener en funcionamiento todos estos aparatos. En caso contrario, ajuste el tamaño de la unidad dependiendo de sus necesidades.

Una vez que haya adquirido un generador, compre varias latas de 5 galones de gasolina; compre combustible un día o dos antes de la fecha prevista de la tormenta y *siempre* utilice el generador al aire libre en una zona bien ventilada.

### **Aprenda más sobre meteorología**

¿Quiere tiempo para prepararse? Mejore su conocimiento de las previsiones de tormentas visitando algunos sitios web muy informativos y aprendiendo sobre meteorología. El primero es el [Centro Nacional de Huracanes](#), donde se publican las previsiones oficiales de tormentas. Una vez que se muestra un sistema en el mapa, haga clic sobre él para aprender más, incluida su trayectoria prevista.

El segundo es [Cyclocane](#), un sitio meteorológico independiente. Entre otras cosas, Cyclocane publica «modelos de espagueti», una docena más o menos de las trayectorias previstas de las tormentas según modelos individuales de todo el mundo. Esto le da una perspectiva más amplia y a más largo plazo de la trayectoria prevista de una tormenta. De este modo, puede prepararse mejor.

Finalmente, dedique algo de tiempo a [Florida Storms](#). Es más, descargue la aplicación. El galardonado conjunto de 13 estaciones de radio públicas es el mejor lugar para información específica de la Florida, incluyendo información y previsiones más localizadas.

### **Domine estos consejos poco conocidos**

Muchos de nosotros sabemos que debemos almacenar un galón de agua potable por persona al día cuando se avecina una tormenta. Pero, ¿sabía que puede llenar una piscina infantil con agua para lavar los platos o para que beban las mascotas? Hay muchas pequeñas cosas que puede añadir a su lista de preparativos. ¿Qué tal si comprueba su batería de monóxido de carbono antes de poner en marcha el generador? ¿O lleva sus vehículos en un garaje o bajo techo?

Además, llene los depósitos de gasolina de sus vehículos no solo para el transporte sino para que pueda usarlos como generadores de gasolina para cargar dispositivos o refrescarse con su aire acondicionado. Y el dinero en efectivo se puede volver indispensable de nuevo, solo si se corta el suministro eléctrico; por lo tanto, saque dinero de un cajero automático antes de que comience la tormenta.

Hay más formas de mejorar las cosas en momentos de crisis. Para más consejos, visite [el sitio web de la Cruz Roja Americana](#).



# Qué debe traer a un Centro de Respuesta ante Catástrofes



**ID con fotografía**



## Información del reclamo

Fecha de la pérdida  
Descripción del daño  
Fotografías o video de la propiedad dañada



## Información de la póliza

Número de póliza  
Dirección de la propiedad asegurada



## Información de pago

Cuenta bancaria  
Número de enrutamiento



## Información de contacto actual

Número de teléfono  
Dirección de correo electrónico  
Dirección postal

[www.citizensfla.com/respond](http://www.citizensfla.com/respond)



## 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

[Darse de baja](#)