

## Asignación de Beneficios

Una asignación de beneficios (AOB, por sus siglas en inglés) es un contrato entre usted y una tercera persona; por lo general un contratista, techador, o proveedor de servicios de mitigación de agua mediante el cual usted le otorga el derecho a ese tercero de tratar directamente con Citizens y recibir un pago por su reclamo. Su nombre no figurará en ningún pago emitido por Citizens a esa tercera persona cuando el reclamo incluye un AOB.

### Cambios Recientes

En el 2019 se aprobaron cambios con la intención de aportar equilibrio al proceso de AOB. Lo que comúnmente se denominaba contrato de AOB, ahora la ley lo define como un "acuerdo de asignación". Un contrato de asignación debe cumplir requisitos legales determinados para ser considerado válido y ejecutable.

Cuando firma un contrato de asignación, usted renuncia al derecho de manejar su reclamo y de asegurarse de se resuelva de manera oportuna y a su entera satisfacción.

Usted puede cancelar un contrato de asignación dentro de un plazo determinado sin penalidad alguna. Sin embargo, tendrá que pagar por el trabajo contratado que se haya realizado antes de la cancelación del contrato. Para cancelar su contrato, debe informarle a su contratista por medio del procedimiento de cancelación detallado en su contrato. También debe informarle a Citizens, ya que ellos deben tratar con su contratista y efectuarle los pagos, hasta ser notificados de la cancelación.



### Identificar un Abuso de AOB

- Alguien toca a su puerta y le dice que hay un daño del cual usted no tenía conocimiento.
- Le prometen algo a cambio de nada, como por ejemplo un techo gratuito o la renovación de su cocina.
- Alguien afirma que el daño es mayor de lo que claramente es.
- Las reparaciones permanentes comienzan antes de que su compañía de seguros sea notificada o se le permita inspeccionar los daños.

### Primero Llame a Citizens

Llamar a Citizens apenas tenga conocimiento o sospecha de un daño le permite tener el control de su reclamo y le garantiza que la reparación se realice a su satisfacción.

- *Primero llame a Citizens* apenas tenga conocimiento de una posible pérdida.
- *Nunca firme algo relacionado con una posible pérdida sin antes comunicarse con Citizens o con su agente.*

Reportar un reclamo con Citizens es fácil. Comuníquese con su agente, llame a Citizens a nuestra línea gratuita de reclamos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 866.411.2742 o reporte su reclamo por internet a través de myPolicy en [www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com).



### ¿Tiene que reportar un reclamo?

*Primero llame a Citizens*

**866.411.2742**

**Reporte su reclamo por internet a través de myPolicy en [www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com), las 24 horas del día, los siete días de la semana.**

*Este folleto es solo para fines informativos. En caso de que haya alguna inconsistencia entre este folleto y su póliza de seguros, prevalecerán los términos de la póliza de seguros.*



**Citizens Property Insurance Corporation**  
866.411.2742  
[www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com)

# Qué esperar después de reportar su reclamo



# 1 Reporte del reclamo



## Qué esperar

Cuando usted reporta un reclamo, recibirá un número de reclamo, y según la información que proporcione, se le asignará un código de gravedad a su reclamo y se enviará luego al equipo de reclamos. Se le dará mayor prioridad a las propiedades inhabitables y a los reclamos con daños extensos.

Su ajustador asignado se comunicará con usted en el plazo de un día calendario para hablar acerca del reclamo y determinar si es necesaria una inspección en su propiedad. Si su reclamo involucra daños menores, es posible que su ajustador tramite su reclamo sin una inspección en persona. Si fuera necesaria una inspección en el lugar, su ajustador programará una cita con usted.

## Qué hacer

- Si es seguro, tome las medidas de emergencia razonables y necesarias para proteger su casa y evitar mayores daños.
- Tome fotos o grabe videos antes de hacer reparaciones de emergencia o de retirar artículos dañados.
- Si el costo de tomar las medidas de emergencia razonables es superior a \$3,000, póngase en contacto con Citizens para discutirlo.
- Haga un inventario de los artículos dañados y manténgalos en un lugar seguro para que el ajustador pueda examinarlos.
- Guarde copias de los recibos y facturas de gastos de manutención y de reparaciones de emergencia.

# 2 Inspección de la Pérdida



## Qué esperar

Durante la inspección en el lugar, su ajustador examinará con usted tanto el interior como el exterior de su propiedad. También recopilarán fotos, recibos, y los presupuestos de reparaciones que tenga. El ajustador podrá tomar fotos adicionales y hacerle preguntas acerca de cómo y cuándo ocurrieron los daños para ingresarlo en el archivo del reclamo. Esta información se utilizará para determinar la cobertura, evaluar los daños y preparar un presupuesto de las reparaciones.

Si tiene daños importantes o presenta un reclamo después de un acontecimiento de gran magnitud, como por ejemplo un huracán, es posible que le tome más tiempo al ajustador ponerse en contacto con usted y/o inspeccionar su propiedad.

## Qué hacer

- Haga una lista de las preguntas que quiere hacerle a su ajustador durante la inspección.
- Durante la inspección, proporcione al ajustador copias de todos los recibos para gastos adicionales de manutención o reparaciones de emergencia, fotos de los artículos dañados y un presupuesto de los costos de reparaciones permanentes, si es posible.
- Si ha retirado o guardado artículos dañados, téngalos disponibles para mostrárselos a su ajustador en caso de que lo solicite.

# 3 Evaluación del Reclamo



## Qué esperar

Después de la inspección, su ajustador evaluará la información recopilada y determinará la cobertura disponible según su póliza. Su ajustador se contactará con usted para hablar acerca del reclamo, evaluar el presupuesto y dar por concluido el reclamo. Se le enviará una carta que resume la evaluación del reclamo y documentos adicionales.

Si la pérdida está cubierta y el costo del daño es superior a su deducible, su carta de resumen del reclamo incluirá el pago. Si su póliza no cubre el daño, Citizens le brindará una explicación por escrito.

## Qué hacer

Es importante informar de inmediato a Citizens si se descubrieron daños adicionales durante el proceso de reparación. Pídale a su contratista que documente y tome fotos del daño adicional con un presupuesto complementario que deberá enviar a su ajustador para su evaluación y consideración. Su contratista no debe realizar las reparaciones de los daños adicionales hasta que su ajustador de Citizens tenga la oportunidad de evaluar la presentación del reclamo adicional. Si tiene información adicional o descubre daños adicionales después de la inspección, llame a Citizens al 866.411.2742 o envíe un correo electrónico a [claims.communications@citizensfla.com](mailto:claims.communications@citizensfla.com).

# 4 Pago de reclamos

## Qué esperar

El pago inicial de su reclamo se determinará en base a varios factores. Citizens estimará el costo de la reparación de la propiedad asegurada dañada, en base a la clase, tipo y calidad de los materiales y los costos de mano de obra para las condiciones del mercado en su comunidad local. 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 Reemplazo, se le pagará la depreciación recuperable una vez recibidas las pruebas de que se han completado las reparaciones.

Citizens le enviará un cheque del reclamo a su dirección postal actual. Si en su póliza figura una compañía de hipoteca, las leyes de la Florida exigen que Citizens incluya a la compañía en el cheque del reclamo.

## Qué hacer

- Si tuvo que ser desplazado, asegúrese de que Citizens tenga la dirección postal temporal.
- Los bancos exigen la firma de todos los beneficiarios (incluyendo compañías de hipotecas) que figuran en el cheque. Pregúntele a su compañía de hipotecas acerca de su procedimiento para endosar cheques de reclamos.
- Haga un seguimiento con su agente y brinde comprobantes de las reparaciones una vez completadas.

Si tiene preguntas adicionales o inquietudes, comuníquese con su ajustador al número que le ha dado o llame a Citizens al **866.411.2742**.