

Sufrir una pérdida puede ser estresante y confuso. Reportar un reclamo no lo debe ser. Reporte su reclamo a Citizens al **866-411-2742** (disponible las 24 horas del día los 365 días del año) a través de MyPolicy en www.citizensfla.com tan pronto como tenga conocimiento de o sospeche que su propiedad asegurada sufrió algún daño.

Citizens se compromete a responder rápidamente a los desastres y a proporcionar servicios locales y apoyo a los asegurados en caso de crisis. Cuando sucede una catástrofe, Citizens activa un equipo de administradores, personal de apoyo y ajustadores con experiencia en el manejo de eventos catastróficos y los reclamos resultantes del daño.

Si la seguridad lo permite, tome medidas necesarias para reducir el daño posterior a la propiedad y proteja su hogar:

- Tome fotos o videos de las áreas dañadas antes de hacer reparos temporarios o de quitar artículos. Proteja su propiedad de daños adicionales.
- Prepare un inventario de los artículos dañados y mantenga dichos artículos en un lugar seguro de modo que el ajustador de Citizens pueda inspeccionarlos.
- Guarde los recibos de costos adicionales de vivir y de todas las reparaciones. Comparta su información de contacto con su agente y ajustador.
- Aunque es tentador comenzarlas reparaciones de inmediato, *no firme nada* antes de consultar con Citizens o su agente.



¿Va a reportar un reclamo?
Llame primero a Citizens
866.411.2742

**Repórtelo por internet a través de
myPolicy en citizensfla.com**

Las 24 horas del día, los
siete días de la semana

*Este folleto es con propósito informativo.
En caso de que haya alguna inconsistencia
entre este folleto y su póliza de seguros, los
términos de la póliza de seguros prevalecen.*

*La versión en inglés está disponible en
<https://www.citizensfla.com/brochures>.*



Citizens Property Insurance Corporation
866.411.2742
www.citizensfla.com

Reclamos de casa móvil después de un huracán



Reporte su reclamo a Citizens antes de iniciar cualquier reparación relacionada con un reclamo. Puede reportar un reclamo a Citizens, sin costo, incluso antes de conocer la magnitud del daño.

Usted necesitará lo siguiente:

- Número de póliza (disponible en su tarjeta de identificación del asegurado y en las primeras páginas de su póliza)
- Información de contacto, incluso cualquier dirección o números telefónicos temporarios
- Descripción de los daños

Usted recibirá un número de reclamo y la información de contacto de su ajustador de reclamos. Su ajustador de Citizens le llamará para conversar sobre la gravedad de los daños a su propiedad y decidir la mejor opción para su reclamo. Nuestro proceso de servicio de reclamos está diseñado para acelerar la evaluación y resolución de su reclamo, sin importar la gravedad del daño.

Durante el proceso de reclamos, Citizens clasifica los reclamos de Gravedad 1 (daño menor) a Gravedad 5 (pérdida total). Las pérdidas de Gravedad 1 y 2 son asignadas a un equipo interno de ajustadores "Fast Track" que pueden evaluar y finalizar el servicio de reclamo por teléfono e internet. Las pérdidas de Gravedad 3, 4 y 5 son asignadas a un equipo especializado en casas móviles, y la mayoría de los casos requerirán una inspección de terreno de su propiedad. Cuando los daños causados por tormentas son especialmente graves, el proceso después de la tormenta es simplificado y se utilizan imágenes aéreas de su propiedad. En esos casos, no es necesaria una inspección de terreno. Su ajustador hablará con usted si es necesaria una inspección de terreno.

Coberturas estándar

La póliza de seguro para propietarios de casas móviles de Citizens incluye varios tipos de cobertura estándar. Consulte su póliza para las coberturas y montos de cobertura específicas. Su ajustador revisará con usted todas sus protecciones y coberturas contratadas con su póliza de Citizens.

Cobertura A – Vivienda

Cubre su casa y algunas estructuras adjuntas. La cobertura está basada en el valor declarado de su casa. En casos de casas construidas antes de 1994, la cobertura de la póliza es el costo de reemplazo o el valor actual de su casa (ACV) con endoso.

Cobertura B – Otras Estructuras

Cubre estructuras que no están físicamente adjuntas a su casa (por ejemplo: cobertizos de almacenamiento, garajes separados). El límite de cobertura es el 10 por ciento de la Cobertura A. Los pagos para otras estructuras en pólizas de seguro para propietarios de casas móviles reducen el monto de su cobertura A.



Cobertura C – Propiedad Personal

Cubre el valor depreciado de su propiedad personal (por ejemplo, ropa, muebles). El límite predeterminado de la cobertura es el 25 por ciento de la Cobertura A, la opción de aumentar la cobertura está disponible.

Cobertura D – Pérdida de Uso

Cubre los gastos de vivienda adicionales en los que incurra si no puede vivir temporariamente en su casa tras una pérdida cubierta. Los pagos para el valor del alquiler justo en pólizas de seguro para propietarios de casas móviles reducen el monto de la cobertura A.

Citizens puede requerir información adicional de su banco, compañía hipotecaria, o su titular de arrendamiento. Para facilitar el proceso de reclamo, se puede requerir que se ponga en contacto con ellos para determinar qué documentos de reclamo pueden ser solicitados por Citizens.

La póliza cubre el retiro de escombros de la propiedad destruida. El retiro de escombros está incluido en el límite de la cobertura A. Las pólizas MHO-3 y MW-2 permiten un cinco por ciento adicional por pérdida total. Citizens contratará el retiro de escombros con un proveedor de demolición independiente cubriendo dicho costo. En el caso de pérdida total, Citizens debe estar en posesión del título de la casa móvil.