

Primero llame a Citizens

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

Presentar un reclamo en Citizens es fácil. Contáctese con su agente, comuníquese con Citizens a nuestra línea gratuita de reclamos disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o reporte su reclamo por internet en www.citizensfla.com/mypolicy. El resto es fácil.



¿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, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Reportar su reclamo a Citizens ni bien se da cuenta o sospecha de un daño le permite controlar su reclamo y le garantiza que la reparación se realice a su satisfacción. Para algunas pérdidas cubiertas, Citizens le ofrece la posibilidad de conectarse con una red de contratistas locales evaluados, con licencia y asegurados que pueden realizar reparaciones permanentes en su vivienda por los daños cubiertos. A partir del 1 de enero de 2019, la mano de obra de todo trabajo aprobado está

garantizada por el contratista durante cinco años. El deducible de su póliza se aplica a las reparaciones permanentes cubiertas.

Algunas compañías de reparaciones pueden tratar de convencerlo de comenzar las reparaciones antes de presentar su reclamo a Citizens. **Esto podría resultar en una pérdida de cobertura y violar las leyes de Florida.**

Luego de una pérdida cubierta, su póliza requiere que tome medidas de emergencia razonables para proteger la propiedad cubierta de daños mayores. Las medidas de emergencia incluyen únicamente lo que es razonable y necesario para proteger su casa y evitar daños mayores.

Si sufrió daños debido a la descarga accidental de agua o vapor, puede que Citizens le ofrezca un Servicio *gratuito* de Extracción de Agua de Emergencia. Si se le ofrece y usted elige no utilizar este programa para la pérdida cubierta, los servicios de mitigación de agua de emergencia están limitados a un máximo de \$3,000. Su ajustador le comentará las opciones que usted tiene disponibles.

Los requisitos para el reporte de pérdidas y reparaciones varían según la póliza. No cumplir con estos requisitos puede resultar en la pérdida de cobertura.

Protéjase al informarle a Citizens o su agente apenas tenga conocimiento de una pérdida y antes de comenzar reparaciones de emergencia o permanentes. La línea gratuita de reclamos y el servicio de reclamos por internet de Citizens están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, así que estamos aquí para ayudarle cuando más nos necesita.



¿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, 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

Asignación de Beneficios: Lo que usted debe saber





¿Qué es una 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 una compañía para la mitigación de agua mediante el cual usted le otorga el derecho a ese tercero de tratar directamente con su compañía de seguros y recibir el pago por su reclamo.

Cambios recientes

En el 2019 se aprobaron cambios con la intención de equilibrar el proceso de AOB. Lo que comúnmente se denominaba contrato de AOB, ahora la ley lo define como un “contrato de asignación”. Un contrato de asignación debe cumplir requisitos legales determinados para ser considerado válido y ejecutable. Por ejemplo, un contrato de asignación debe incluir una cláusula que exige a su asignado (por lo general, el contratista) proporcionarle a la aseguradora una copia del contrato de cesión en el plazo de tres días hábiles a partir de: (1) la firma del contrato o (2) la fecha de inicio de los trabajos, lo que ocurra primero.

Cuando usted firma un AOB

Bajo un contrato de asignación válido y ejecutable, sus derechos y beneficios se transfieren al contratista, y así se le concede el derecho de manejar y recibir directamente los pagos por su reclamo tal como lo especifique la asignación.

- Usted debe igualmente permitir que Citizens inspeccione los daños.
- Usted renuncia al derecho de manejar su reclamo y de asegurarse que se resuelva de manera oportuna y a su entera satisfacción.
- Usted cuenta con recursos limitados si su contratista tergiversa su reclamo.
- En la mayoría de los casos, usted no puede retener los pagos de los deducibles aplicables o cambiar de contratistas si no está conforme con su trabajo.
- No puede realizar comparaciones en busca de un mejor precio o calidad.



¡Ayude a detener el fraude!

La Coalición en Contra del Fraude de Seguros calcula que el fraude le cuesta a cada familia norteamericana \$950 al año. La mayoría de los AOB no son fraudulentos, pero está creciendo el fraude y el abuso de AOB.

Alertas rojas

- 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 a lo que claramente es.
- Las reparaciones permanentes comienzan antes de que su compañía de seguros sea notificada o se le permita inspeccionar los daños.

Si algo parece demasiado bueno para ser cierto, probablemente lo sea. Nunca firme un contrato sin antes consultarle a Citizens o a su agente de seguros.

Para reportar una sospecha de fraude, comuníquese con la Línea de Ayuda al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros de la Florida (FLDFS) al 800.342.2762



Aumento de litigios

Están aumentando las demandas relacionadas con AOB, lo que incrementa los costos de los reclamos y contribuye al aumento de tarifas. Las causas más comunes son el retraso en la presentación de informes y los costos inflados de las reparaciones.

Aumento del tiempo para la resolución de reclamos

Los reclamos de AOB generalmente tardan más tiempo en resolverse y cuestan dos o tres veces más para resolver. Este aumento en los costos no se traduce en mayores pagos para los clientes.

Escenarios comunes

- Alguien toca a su puerta y le dice que sospecha que su techo sufrió daños debido a una tormenta reciente. Su techo ya tiene bastantes años, así que usted les permite examinarlo más de cerca. Suben rápidamente y le informan que hay un daño y que se encargarán de que su compañía de seguros pague por un techo nuevo.
- Son las 10 de la noche de un domingo, y usted acaba de regresar de vacaciones. Al entrar a su cocina lo reciben gotas de agua que caen de la lámpara del techo. Se rompió una tubería, y el agua se filtra a través del techo. Usted busca compañías de reparación y llama a la que aparece primero. Prometen reparar el daño de inmediato y encargarse de que su seguro pague por una cocina totalmente nueva.

Si bien es tentador que las reparaciones comiencen de inmediato, sea consciente de lo que significa firmar un contrato de asignación:

- Si no está conforme con las reparaciones, no podrá retener el pago del deducible aplicable o elegir otra compañía de reparaciones.
- Usted cuenta con recursos limitados si su contratista tergiversa su reclamo.
- Si cancela el contrato de asignación, usted debe pagar el trabajo contratado que se haya realizado antes de la cancelación del contrato.

Aumento de las primas

Por cada \$1 de prima obtenido en el 2018, Citizens gastó \$1.34 a nivel estatal y \$1.66 en el condado de Miami-Dade. Estos resultados se atribuyen a pérdidas por agua y pérdidas por huracanes debido a contratos de AOB. Si bien los impactos por huracanes de gran magnitud son de esperarse e inevitables en años aleatorios, no lo es el impacto de reclamos por pérdidas por agua impulsados por contratos de AOB. A nivel estatal, de la pérdida de 34 centavos por dólar, los reclamos por agua representan 11 centavos. En Miami-Dade, de cada 66 centavos por dólar, los reclamos por agua representan 17 centavos. El impacto de los reclamos por agua que son litigados afecta la capacidad de Citizens de pagar reclamos después de una catástrofe de gran magnitud y está generando un incremento en las tarifas de Citizens y de otras compañías de seguros de la Florida.



El argumento

Es muy probable que le ofrezcan un AOB cuando solicite reparaciones de emergencia o cuando las compañías ofrecen negocios puerta a puerta.



La trampa

Le dicen que no pueden comenzar las reparaciones hasta que no firme un contrato de asignación que le permita a la compañía de reparaciones presentar su reclamo y recibir el pago directamente de su aseguradora.



Los costos

En Citizens, el porcentaje de reclamos de propietarios de viviendas relacionados con un contrato de AOB se ha duplicado desde 2014. Esta es una tendencia en todo el sector.