

Llame a Citizens Primero

¡No se convierta en una víctima del fraude y el abuso del AOB!

- *Presente su reclamo a Citizens tan pronto como tenga conocimiento de una posible pérdida.*
- *Nunca firme algo relacionado con una posible pérdida sin llamar primero a Citizens o a su agente.*

Presentar un reclamo a Citizens es fácil. Comuníquese con su agente, o llame a Citizens a nuestra línea gratuita de Reclamos disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana presente su reclamo en línea en citizensfla.com/mypolicy El resto es fácil.



Call Citizens First
866.411.2742

24 hours a day, seven days a week

Llamar a Citizens tan pronto como tenga conocimiento de o sospeche que su propiedad asegurada sufrió algún daño le permite controlar su reclamo y garantiza que las reparaciones sean terminadas a su completa satisfacción y en conformidad con los altos estándares de calidad de Citizens.

Presente su reclamo a Citizens tan pronto como tenga conocimiento de o sospeche que su propiedad asegurada sufrió algún daño le permite controlar su reclamo y garantiza que las reparaciones sean terminadas a su completa satisfacción y en conformidad con los altos estándares de calidad de Citizens. Para algunos daños cubiertos, Citizens ofrece la habilidad de conectar con una red de contratistas locales evaluados, con licencia y asegurados que pueden completar las reparaciones permanentes cubiertas. Cualquier trabajo aprobado está garantizado por el contratista durante tres años. El deducible de su póliza se aplica para las reparaciones permanentes cubiertas. Algunas compañías de reparaciones pueden tratar de convencerlo que comience con las reparaciones antes de presentar su reclamo a Citizens. Esto podría resultar en una pérdida de cobertura, dejándole la responsabilidad de cubrir la factura.

Después de una pérdida cubierta, su póliza requiere que usted tome medidas razonables de emergencia para proteger su casa de daños mayores. Medidas de emergencia solo incluyen lo que es razonable y necesario para proteger su casa prevenir daños mayores.

Si su casa tiene daños de agua causados por una descarga accidental o derrame de agua o vapor de tuberías, Citizens quizás puede ofrecerle un servicio gratuito de extracción de agua de emergencia. Si es ofrecido y usted decide no participar en el programa para un daño cubierto, servicios de extracción de agua de emergencia está limitada a un máximo de \$3,000. Pregúntele a su ajustador para más detalles y opciones disponibles.

Los requisitos para el reporte de pérdidas y realizar reparaciones varían de una póliza a otra. El incumplimiento de estos requisitos podría resultar en una pérdida de cobertura.

Protéjase llamando a Citizens o a su agente tan pronto como tenga conocimiento de o sospeche que su propiedad asegurada sufrió algún daño y antes de comenzar con reparaciones de emergencia o permanentes. La línea directa de reclamos de Citizens y reclamos en línea están disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, así que estamos aquí para ayudarle cuando más nos necesita.



¿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

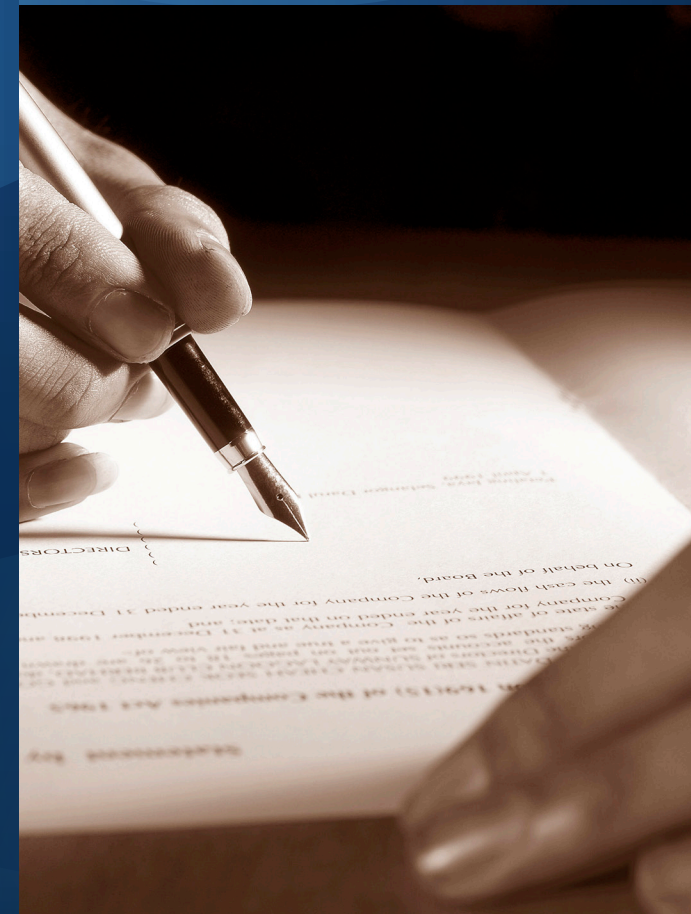
*Este folleto es con propósito informativo.
En caso de que haya alguna inconsistencia
entre este folleto y su póliza de seguros, los
términos de la póliza de seguros prevalecen.*

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



Citizens Property Insurance Corporation
866.411.2742
www.citizensfla.com

Asignación de Beneficios: Lo Que Usted Debe Saber





¿Qué es una Asignación de Beneficios?

Una asignación de beneficios (*Assignment of Benefits-AOB* por sus siglas en inglés) es un contrato realizado entre usted y un tercero – generalmente un contratista, techador, o una compañía de la mitigación de agua – mediante el cual usted le da el derecho a ese tercero de tratar directamente con su compañía de seguros y recibir el pago por su reclamo.

Cuando Usted Firma un ADB

Sus derechos y beneficios podrán ser transferidos al contratista, proporcionándole el derecho de presentar su reclamo o hasta presentar una demanda sin su conocimiento. También puede cobrar cualquier pago directamente de su compañía de seguros.

- Usted tiene recursos limitados en caso que su contratista falsifique tergiversar su reclamo.
- Usted no puede retener el pago o cambiar de contratista si usted no está satisfecho con su trabajo.
- Usted no puede realizar comparaciones en busca de mejor calidad o precio.
- Usted puede encontrarse con trabajos incompletos o a cargo de la factura en caso que su compañía de seguros pague menos de lo que exige el contratista.
- De todas formas debe permitir que Citizens inspeccione los daños.

Escenarios Comunes

- Alguien toca a su puerta y le dice que sospecha que su techo sufrió daño debido a una tormenta reciente. Su techo ya tiene bastantes años, así que usted le permite examinarlo más de cerca. Baja rápidamente y le informa que sí hay daño y que se encargará de que su compañía de seguros pague por un techo nuevo.
- Son las 10 p.m. 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. Una tubería se rompió y el agua está escurriendo a través del techo. Usted busca compañías de reparación y llama a la que aparece primero. Prometen reparar inmediatamente el daño y encargarse de que su seguro pague por una cocina totalmente nueva.

Aunque es tentador que las reparaciones comiencen de inmediato, *no firme nada* antes de consultar con Citizens o con su agente:

- Su póliza quizás requiera que usted permita que Citizens inspeccione el daño antes de realizar reparaciones permanentes. Si usted no *presenta su reclamo a Citizens primero*, podría acabar siendo responsable por una factura por cualquier trabajo que no haya sido previamente aprobado.
- Si no está satisfecho con las reparaciones, no puede retener el pago o seleccionar a otra compañía de reparaciones.
- En caso que Citizens no esté de acuerdo con el alcance de los daños o los cargos cobrados por las reparaciones:
 - Es posible que las reparaciones no sean terminadas.
 - La compañía de reparaciones podría cobrarle a usted por cualquier cantidad que su compañía de seguros no pague por reparaciones ya realizadas. Hasta podría solicitar gravamen sobre su casa.

Aumento en las Primas

Debido a pérdidas impulsadas por el agua y las ADB, por cada \$1 de prima obtenido en el 2016, Citizens gastó \$1.16 a nivel estatal y \$1.46 en el Condado de Miami-Dade. Esto afecta la capacidad de Citizens para pagar reclamos después de una catástrofe de gran magnitud y está impulsando generando un incremento en las tarifas de Citizens y otras compañías de seguro de la Florida.

Aumento en el Tiempo para la Resolución de un Reclamo

Los reclamos ADB generalmente tardan más para ser resueltos y cuestan un promedio de 74-116 por ciento más para ser resueltas. Este aumento en los costos no significa pagos mayores en reclamos para los clientes.



¡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 las ADB no son un fraude, pero el fraude y el abuso relacionados con las ADB van en aumento.

Alertas Rojas

- Alguien toca a su puerta y le dice que hay algún daño acerca 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.

Si algo parece ser demasiado bueno para ser verdad, posiblemente lo sea. Nunca debe firmar un contrato sin consultar con Citizens o con su agente de seguros.

Para reportar sospechas de fraude, llame a la Línea de Ayuda al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros de la Florida (FLDFS por sus siglas en inglés) al 800.342.2762



Aumentos en Litigaciones

Las demandas relacionadas con ADB van en aumento, incrementando los costos de los reclamos y contribuyendo al aumento de las tarifas. El reporte retrasado y los costos exagerados de reparaciones son las causas más comunes.



El Argumento

Lo más probable es que le ofrezcan un ADB al momento de solicitar reparaciones de emergencia o cuando las empresas solicitan un negocio puerta a puerta.



Los Obstáculos

Le informan que no pueden comenzar a realizar las reparaciones hasta que usted firme un contrato de ADB para permitir que la compañía de reparaciones presente su reclamo y reciba directamente el pago de su compañía de seguros.



Los Costos

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