

Llame a Citizens Primero

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

- Llame a Citizens Primero 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. 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.

Algunas compañías de reparaciones pueden tratar de convencerlo que comience con las reparaciones antes de llamar a Citizens. Esto podría resultar en una pérdida de cobertura, dejándole la responsabilidad de cubrir la factura.

Citizens tiene los siguientes requisitos para el reporte de pérdidas y realizar reparaciones, que podrían afectar la cobertura para reparaciones de emergencia y permanentes.

- En caso que sea necesario tomar medidas de emergencia para proteger su casa de algún daño adicional, es posible que incluyan únicamente lo que sea razonable y necesario para asegurar su casa y evitar daños adicionales. Bajo ciertas pólizas, éstos no podrán sobrepasar \$3,000 o el 1 por ciento de su límite de Cobertura A, a menos que usted reciba la aprobación de Citizens para sobrepasar este monto.
- Excepto en caso de medidas de emergencia razonables y necesarias, es posible que no exista cobertura para reparaciones permanentes que comiencen antes de que suceda uno de los siguientes:
 - 72 horas después que la pérdida sea reportada a Citizens
 - El momento de una inspección de la pérdida en la propiedad por parte de Citizens
 - El momento de recibir aprobación verbal o escrita por parte de Citizens

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 está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, así que estamos aquí para ayudarle cuando más nos necesita.



Call Citizens First
866.411.2742
24 hours a day, seven days a week

Este folleto es sólo para fines informativos y no pretende interpretar o modificar su póliza de Citizens. Sus derechos y responsabilidades están específicamente establecidos en su póliza de Citizens.



Citizens Property Insurance Corporation
888.685.1555
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 *Llama 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 2015, Citizens gastó \$1.05 a nivel estatal y \$1.22 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.