



Assignment of Benefits

Asignación de beneficios

Una asignación de beneficios (AOB, por sus siglas en inglés) es un contrato entre usted y un tercero —por lo general, un contratista, techador o un vendedor de servicios de mitigación de daños por causa de agua— que le da el derecho de negociar directamente con Citizens y recibir pago por su reclamo.

Cuando usted firma un contrato de asignación de beneficios, abandona su derecho de administrar su reclamo y de asegurarse de que se resolverá de manera oportuna a su entera satisfacción. Firmar el contrato y empezar el trabajo antes de ponerse en contacto con Citizens podría afectar el pago de la pérdida cubierta, lo cual le hace responsable de la factura. Aunque no todas las asignaciones de beneficios son fraudulentas, el fraude y abuso en cuanto a asignaciones de beneficios está en aumento en la Florida.

La asignación de beneficios le cuesta dinero

Los reclamos por asignación de beneficios (AOB, por sus siglas en inglés) cuestan más

y no representan más ventajas para usted, el cliente. Los contratos de asignación de beneficios están en aumento en el Sur de la Florida y su uso se está propagando en todo el estado. Este abuso cada vez más generalizado de la asignación de beneficios está provocando el aumento de precios en la Florida y seguirá haciéndolo en el futuro próximo, a menos que se hagan cambios legales.

Identificando el abuso de asignación de beneficios

- Alguien toca a su puerta y le dice que su casa ha sufrido daños de los cuales no estaba enterado.
- Le prometen algo por nada, tal como un techo gratuito o la renovación gratuita de la cocina.
- Alguien dice que el daño es más grande de lo que evidentemente es.
- Las reparaciones permanentes se empiezan a hacer antes de notificar a su compañía de seguros o de permitir la evaluación de los daños.

Ayude a detener el abuso de asignación de beneficios

Llamar a Citizens tan pronto como se dé cuenta de, o sospeche de, algún daño le permite estar en control de su reclamo y asegurarse de que las reparaciones se hacen a su entera satisfacción y de acuerdo a los estándares de alta calidad de Citizens:

- *Llame a Citizens primero*, tan pronto como se dé cuenta de la posibilidad de una pérdida.
- *Nunca firme nada relacionado con una pérdida posible sin llamar primero a Citizens o a su representante.*

Es fácil presentar un reclamo ante Citizens. Póngase en contacto con su agente o llame a Citizens a nuestra línea directa y gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 866.411.2742.



Llame a Citizens primero

866.411.2742

Las 24 horas del día, los siete días a 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.



Citizens Property Insurance Corporation

866.411.2742

www.citizensfla.com

Título Usted ha reportado su reclamo a Citizens

¿Qué pasa ahora?



1

Reportando el Reclamo



Lo que debe esperar

Cuando usted reporte su 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 da prioridad a las propiedades inhabitables y a los reclamos por daños extensos.

El ajustador que se le asigne le llamará en un día hábil para hablar con usted del reclamo y determinar si es necesario visitar su propiedad. Si el reclamo tiene que ver con daños menores, es posible que el ajustador pueda tramitar su reclamo sin hacer una visita en persona. Si es necesario visitar el lugar, el ajustador hará una cita con usted.

Lo que debe hacer

- Si no es peligroso, tome medidas de emergencia razonables y necesarias para asegurar su casa y evitar más daños.
- Tome fotos o grabe un video antes de hacer reparaciones de emergencia o de retirar artículos dañados.
- Si el costo de tomar medidas de emergencia razonables es superior a \$3,000 dólares, póngase en contacto con el ajustador para discutirlo.
- Haga un inventario de los artículos dañados y manténgalos en un lugar seguro para que el ajustador los examine.
- Mantenga copias y originales de los recibos de gastos de manutención y de reparaciones de emergencia.

2

Inspección de la pérdida



Lo que debe esperar

Durante la visita al lugar, el ajustador examinará con usted tanto el interior como el exterior de su propiedad. También le pedirá todas las fotos, todos los recibos y todos los estimados de reparación que usted tenga. El ajustador puede también tomar fotos adicionales y hacerle preguntas sobre cómo y cuándo se presentaron los daños para anotarlos en el archivo del reclamo. Esta información se usará para determinar la cobertura, evaluar los daños y preparar el estimado de reparaciones.

Si tiene daños importantes o presenta un reclamo después de un acontecimiento grave, tal como un huracán, el contacto por parte de su ajustador y la visita a su propiedad podrían tomar más tiempo.

Lo que debe hacer

- Haga una lista de preguntas para hacerle al ajustador durante la visita.
- Durante la visita, dé al ajustador copias de todos los recibos que tenga por gastos adicionales de manutención o reparaciones de emergencia, fotos de los artículos dañados y estimados de costos de reparaciones permanentes, si los tiene disponibles.
- Si ha retirado y guardado los artículos dañados, téngalos disponibles para mostrárselos al ajustador si los solicita.

3

Evaluación del reclamo



Lo que debe esperar

Después de la visita de inspección, el ajustador revisa la información recopilada y determina la cobertura disponible de acuerdo a la póliza. El ajustador se pone en contacto con usted para hablar del reclamo, evaluar el estimado y finalizar el reclamo. A usted 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 proporcionará una explicación por escrito.

Lo que debe hacer

Es importante hacer saber inmediatamente a Citizens si se descubrieron daños adicionales durante el proceso de reparación. Haga que su contratista documente y tome fotografías de los daños adicionales con un estimado complementario que debe enviar al ajustador para evaluación y consideración. Si tiene información adicional o descubre daños adicionales después de la visita, llame a Citizens al **866.411.2742** o envíe un correo electrónico a **claims.communications@citizensfla.com**.

4

Pago de reclamos

Lo que debe esperar

El pago inicial de su reclamo se determina en base a varios factores. Citizens estimará el costo de la reparación de su propiedad. De acuerdo a toda la información obtenida, el pago inicial de su reclamo es el valor actual en efectivo (ACV, por sus siglas en inglés) para cubrir su reclamo, menos el deducible de su póliza. Si tiene cobertura de costo de reposición, se paga la depreciación indemnizable después de recibir prueba de que se han hecho las reparaciones. Citizens solo paga costos razonables y es posible que usted sea responsable de cualquier otro gasto adicional.

Citizens le envía el cheque de indemnización por correo a su dirección postal actual. Si ha nombrado a una compañía de hipoteca en su póliza, las leyes de la Florida exigen a Citizens incluir a la empresa en su cheque de indemnización.

Lo que debe hacer

- Si ha tenido que desplazarse, asegúrese de que Citizens tenga su dirección postal temporal.
- Los bancos exigen que todos los beneficiarios (incluyendo la compañía de hipoteca) nombrados en el cheque lo firmen. Pregúntele a la compañía de hipoteca acerca de los procedimientos para endosar su cheque de indemnización.
- Haga un seguimiento con su Agente y dé comprobantes de las reparaciones una vez que se hayan hecho.

Si tiene preguntas adicionales o inquietudes, póngase en contacto con el ajustador en el número que le ha dado o llame a Citizens al **866.411.2742**.