

Reparaciones de Emergencia



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

Citizens ofrece Servicios *gratuitos* de extracción de agua de emergencia para clientes que sufrieron daños debido a la descarga accidental de agua o vapor. Si usted elige *no* utilizar este programa para una pérdida cubierta, los servicios de mitigación de agua de emergencia están limitados a un máximo de \$3,000.

Para reparaciones permanentes, si decide *no* tomar ventaja de nuestro programa de Reparaciones con la Red de Contratistas Administrado por Citizens para los daños cubiertos que resultaron como consecuencia de la descarga accidental de agua o vapor, nuestra póliza cuenta con un límite de cobertura de \$10,000. Este límite también se ve reducido por el monto pagado por Citizens para los servicios de emergencia de mitigación de agua que usted obtiene fuera de los Servicios *gratuitos* de Extracción de Agua de Emergencia de Citizens.

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.

Lista de verificación para reportar un reclamo

Número de póliza:

- Información de contacto
 - Descripción de daños
 - Información de su compañía de hipoteca
 - Tome fotos de los daños
 - Haga reparaciones de emergencia o temporales
 - Prepare una lista de los artículos dañados
 - Haga una lista de preguntas para su ajustador de reclamo
 - Guarde los recibos de cualquier reparación
 - Consiga una copia del reporte de incendio o policial
-
-
-
-
-



¿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

10/19

Reportar un Reclamo en

Cuatro Pasos Fáciles



1 Reportar un Reclamo



Reporte su reclamo a Citizens al **866.411.2742** (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) o por internet a través de myPolicy en www.citizensfla.com apenas tenga conocimiento o sospeche de un daño a su propiedad asegurada. Reporte su reclamo antes de comenzar cualquier reparación relacionada con el reclamo. Tome medidas de emergencia razonables para proteger su propiedad de daños mayores, pero no realice reparaciones permanentes hasta que su ajustador tenga la oportunidad de evaluar los daños. Puede reportarle un reclamo a Citizens, sin costo alguno, incluso antes de saber el alcance total de los daños.

Necesitará:

- Número de póliza (disponible en la tarjeta de identificación del titular de la póliza y en la primera página de su póliza)
- Información de contacto, incluyendo direcciones temporales y/o números de teléfono
- Descripción del daño

Usted recibirá un número de reclamo e información de contacto del ajustador de reclamos de Citizens. Su ajustador de Citizens se comunicará con usted para programar una inspección.

Si sufrió daños debido a la descarga accidental de agua o vapor, 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 del 2019, la mano de obra de todo trabajo aprobado está garantizada por el contratista durante cinco años. Solicite más información acerca del programa de Reparaciones con la Red de Contratistas Administrado por Citizens cuando presente un reclamo y averigüe si es elegible para recibir servicios *gratuitos* de extracción y secado de agua de emergencia.

2 Inspección del Reclamo

Su seguridad es la prioridad principal de Citizens. Antes de la inspección, asegúrese de mantenerse a salvo y de que su propiedad esté segura. Si no es seguro, no intente ingresar. Permita que los ajustadores capacitados de Citizens realicen una inspección y determinen el daño de su vivienda.

Citizens debe de tener la oportunidad de inspeccionar los daños para determinar las reparaciones razonables. Durante la inspección, su ajustador de Citizens hará lo siguiente:

- Le dará su información de contacto y confirmará la información de contacto de usted
- Revisará su pérdida y evaluará los daños
- Recopilará fotos, recibos y los presupuestos de reparaciones

Puede que no haya cobertura para reparaciones permanentes que comiencen antes de que se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- 72 horas después de que se reporta la pérdida a Citizens
- Citizens inspeccione la pérdida
- Se recibe aprobación verbal o escrita de Citizens

Si es seguro, proteja su propiedad de daños mayores y cuide su casa:

- Tome fotos o grabe videos de las áreas dañadas antes de realizar reparaciones temporales o de remover artículos.
- Realice sólo reparaciones de emergencia razonables y necesarias para evitar daños mayores o el ingreso de personas no deseadas a su propiedad. Ejemplos de esto incluyen asegurar la puerta principal, cubrir su techo o extraer agua estancada. De hecho, para ciertas pérdidas, Citizens ofrece servicios de emergencia *gratuitos* de extracción y secado de agua. Citizens debe ser notificado antes de que se hagan reparaciones permanentes adicionales.
- Haga un inventario de los artículos dañados y manténgalos en un lugar seguro para que el ajustador de Citizens pueda examinarlos.
- Guarde los recibos de gastos de manutención adicionales si tuvo que ser desplazado de su vivienda y los recibos de los costos de materiales y mano de obra de las reparaciones temporales.
- Obtenga una copia del informe del departamento de bomberos o de la policía, si es aplicable.
- Haga una lista de las preguntas que desea hacerle a su ajustador de Citizens.

3 Evaluación



Después de la inspección, un examinador de reclamos de Citizens evaluará su reclamo. Si la pérdida está cubierta y el costo del daño es superior a su deducible, el examinador enviará su reclamo para que sea pagado. Si su póliza no cubre el daño, Citizens le brindará una explicación por escrito. Citizens contestará todas las preguntas que usted tenga con respecto a su reclamo.

Puede revisar su póliza y hablar con su agente acerca de su cobertura en cualquier momento.

Recuadro destacado:

Su deducible es el monto de un reclamo cubierto que usted debe pagar. Su deducible puede ser:

- Un monto en dólares: un monto fijo (\$500, \$1,000, etc.) que no se modificará a menos de que usted adquiera un deducible mayor o menor.
- Un porcentaje: en base a un porcentaje del valor asegurado de su vivienda. Por ejemplo, un deducible del 2% sobre una vivienda asegurada por \$200,000 sería de \$4,000. Los deducibles de porcentaje cambiarán si el valor asegurado de su vivienda cambia.

4 Pago del Reclamo



Citizens le paga el monto acordado.

- Si el costo real de las reparaciones/reposiciones resulta mayor que el presupuesto original enviado, comuníquese con Citizens al 866.411.2742 para verificar si es elegible para recibir un pago adicional.
- Informe a su agente si ha cambiado su nombre, dirección postal o compañía de hipotecas. La información desactualizada puede demorar el pago.
- Si es aplicable, Citizens *debe* incluir como beneficiario a todo acreedor hipotecario. (Pregúntele al representante de la compañía hipotecaria cómo endosar los cheques de reclamos).



¿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.