

## Reparos de emergencia



Su póliza requiere que usted tome medidas razonables de emergencia para proteger los bienes cubiertos de daños posteriores a la propiedad. Las medidas de emergencia sólo incluyen lo que es razonable y necesario para proteger su hogar y evitar daños adicionales y no podrá exceder una cantidad mayor de \$3,000 o el 1 por ciento de su límite de cobertura A, a menos que reciba la aprobación de Citizens por adelantado para superar dicha cantidad.

Excepto para medidas de emergencias necesarias y razonables, pueda que no haya ninguna cobertura para reparaciones permanentes comenzando antes de que se lleve a cabo una de las siguientes acciones:

- 72 horas después de que Citizens es notificado de la pérdida
- 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

## 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
- 
- 
- 
- 



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](http://www.citizensfla.com)

## Reportando un Reclamo en Cuatro Pasos Fáciles



# 1 Reporte



Llame a Citizens primero al **866-411-2742** (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) tan pronto como tenga conocimiento de o sospeche que su propiedad asegurada sufrió algún daño. Llame a Citizens primero antes de iniciar cualquier reparación relacionada a un reclamo. Puede reportar un reclamo a Citizens, sin costo alguno, incluso antes de conocer la magnitud del daño.

## Usted necesitará lo siguiente:

- Número de póliza (disponible en su tarjeta de identificación del asegurado y en las primeras páginas de su póliza)
- Información de contacto, incluso cualquier dirección o números telefónicos temporarios
- Descripción de los daños
- Información de la compañía hipotecaria (si corresponde)

Cuando usted llame, Citizens puede ayudarle a localizar la información de su cuenta. Usted recibirá un número de reclamo y la información de contacto de su ajustador de reclamos. Su ajustador de Citizens lo llamará para hacer una cita para una inspección de su propiedad.

# 2 Inspección

Citizens debe tener la oportunidad de inspeccionar los daños para determinar las reparaciones que se consideren razonables. Durante la inspección, su ajustador de Citizens:

- Le dará su información de contacto y confirmará su información de contacto
- Revisará la pérdida y evaluará los daños
- Recogerá las fotografías, recibos y estimados de reparación

Su seguridad es la prioridad principal de Citizens. Antes de la inspección, asegúrese de mantenerse a salvo y de que su propiedad esté protegida. Si su propiedad está insegura, no intente entrar. Permita que los ajustadores entrenados de Citizens realicen una inspección y determinen el daño a su hogar.

Si la seguridad y el sentido común lo permiten, tome medidas necesarias para reducir el daño posterior a la propiedad y proteja su hogar:

- Tome fotografías de las áreas dañadas antes de hacer reparos temporarios o de quitar elementos.
- Realice sólo reparaciones de emergencia razonables y necesarias para proteger su propiedad de daños adicionales o evitar la entrada de alguna persona no deseada en la propiedad. Algunos ejemplos de este tipo de casos incluyen el reemplazo de una puerta principal, el cubrir su techo o extraer agua estancada. Citizens debe ser notificado antes de que se hagan reparaciones permanentes adicionales.
- Prepare un inventario de los elementos dañados y mantenga dichos elementos en un lugar seguro de modo que el ajustador de Citizens pueda inspeccionarlos.
- Guarde los recibos de costos adicionales de vivir y de todas las reparaciones.
- Obtenga una copia del informe del departamento de bomberos o de la policía, si esto aplica.
- Haga una lista de preguntas para su ajustador de Citizens.

# 3 Revisión



Luego de la inspección, su reclamo será revisado por un examinador de reclamos de Citizens. Si la pérdida está cubierta y el costo del daño es más que su deducible, el examinador enviará su solicitud de pago. Si el daño no está cubierto bajo su póliza, Citizens le proveerá una explicación por escrito. Citizens le contestará cualquier pregunta que usted tenga con respecto a su reclamo.

Usted puede revisar su póliza y hablar sobre la cobertura con su agente en cualquier momento.

Su deducible es la cantidad de un reclamo cubierto que usted debe pagar. Su deducible puede ser:

- Cantidad en dólares - Cantidad fija (\$500, \$1,000, etc.) que no cambiará, a menos que compre un deducible más alto o más bajo.
- Porcentaje - Basado en un porcentaje del valor asegurado de su hogar. Por ejemplo, un deducible del 2 por ciento sobre un hogar asegurado por \$200,000, sería de \$4,000. Los deducibles del porcentaje cambian si el valor asegurado de su hogar cambia.

# 4 Reciba pago



Citizens le pagará la cantidad acordada:

- Si el costo real de las reparaciones/reemplazos resulta ser más que el estimado original enviado, comuníquese con Citizens al 866.411.2742 para ver si es elegible para recibir un pago suplementario.
- Infórmele a su agente en caso de que su nombre, dirección postal o compañía hipotecaria cambien. Información desactualizada puede retrasar su pago.
- Si corresponde, Citizens *debe* incluir a cualquier hipotecario como un beneficiario de pago. (Pregúntele a un representante de su compañía hipotecaria cómo endosan los cheques de los reclamos).



Call Citizens First  
**866.411.2742**

24 hours a day, seven days a week