

## Reparos de emergencia



Después de una pérdida cubierta, su póliza requiere que usted tome medidas de emergencia razonables para proteger su vivienda de daños mayores. Estas medidas de emergencia incluyen sólo lo que sea razonable y necesario para asegurar su casa y prevenir daños mayores.

Citizens ofrece servicios de emergencia gratuitos de Extracción de Agua para clientes que hayan sufrido daños a causa de una descarga de agua accidental o de vapor. Si usted opta por no utilizar este programa para una pérdida cubierta, los servicios de mitigación de agua estarán sujetos a un límite máximo de \$3,000.

Para las reparaciones permanentes, si usted opta por no tomar ventaja de nuestro Programa de Reparaciones con red de Contratistas para los daños cubiertos que resultaron de una descarga accidental de agua o vapor, su póliza tendrá un límite de cobertura de \$10,000. Este límite también es reducido por la cantidad pagada por Citizens para servicios de mitigación de agua que usted obtenga por fuera del servicio gratuito de extracción de agua de Citizens.

Los requisitos de reportar reclamos y de reparaciones varían dependiendo de la póliza. El incumplimiento de estos requisitos puede resultar en la pérdida de la 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
- 
- 
- 

10/18



¿Va a reportar un reclamo?  
Llame primero a Citizens  
**866.411.2742**

**Repórtelo por internet a través de  
myPolicy en [citizensfla.com](http://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.*



**Citizens Property Insurance Corporation**  
866.411.2742  
[www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com)

## Reportando un Reclamo en **Cuatro Pasos Fáciles**



# 1 Reporte



Reporte su reclamo 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. Puede reportar un reclamo a Citizens, sin costo alguno, incluso antes de conocer la magnitud del daño. Citizens trabajará para determinar la magnitud de los daños y para asegurarse de que cualquier daño cubierto se repare de manera rápida, segura y con mano de obra de primera calidad.

Lo que usted necesitará:

- Número de póliza (disponible en su tarjeta de identificación del asegurado o en las primeras páginas de su póliza).
- Información de contacto, incluso cualquier dirección o números telefónicos temporales.
- Descripción del daño.

Usted recibirá un número de reclamo e información de contacto para el ajustador asignado a su reclamo. Su ajustador lo llamará para programar su inspección.

# 2 Inspección

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

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

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

Puede que no haya cobertura para reparaciones permanentes que comiencen antes de que ocurra alguno de los siguientes:

- Durante 72 horas desde que se reporte el reclamo a Citizens
- De que Citizens inspeccione la pérdida
- De que se reciba aprobación verbal o escrita de Citizens

Si es seguro, proteja su casa de daños mayores y asegure su hogar:

- Tome fotografías de las áreas dañadas antes de realizar reparaciones temporales o de remover elementos.
- Realice sólo reparaciones de emergencia razonables y necesarias para evitar daños mayores o que alguien se le entre a su casa. Ejemplos de esto incluyen asegurar la puerta principal, cubrir su techo o remover agua estancada. De hecho, para ciertas pérdidas, Citizens ofrece servicios gratuitos de extracción y secado de agua. Citizens debe de ser notificado antes de que se hagan reparaciones permanentes adicionales.
- Prepare un inventario de los elementos dañados y mantenga estos objetos en un lugar seguro para que el ajustador pueda inspeccionarlos.
- Guarde los recibos de gastos de mantenimiento adicionales o de cualquier reparación temporal.
- Obtenga una copia del informe del departamento de bomberos o de la policía, si esto aplica.
- Haga una lista de preguntas para el ajustador.

# 3 Revisión



Luego de la inspección, un examinador de reclamos de Citizens revisará su reclamo. Si la pérdida está cubierta y el costo del daño es mayor que su deducible, el examinador enviará su reclamo para que sea pagado. Si el daño no está cubierto en bajo su póliza, Citizens proporcionará una explicación por escrito. Citizens responderá cualquier pregunta que usted tenga con respecto a su reclamo.

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

Recuadro destacado:

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

- Una Cantidad en dólares: una cantidad fija (\$500, \$1,000, etc.) que no cambiará, a menos que compre un deducible mayor o menor.
- Un Porcentaje: basado en un porcentaje del valor asegurado de su vivienda. Por ejemplo, un deducible del 2 por ciento 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 Reciba pago



Citizens le pagará el monto acordado.

- Si el costo real de las reparaciones/ reemplazos resulta ser mayor que el presupuesto enviado original, comuníquese con Citizens al 866.411.2742 para saber si es elegible para recibir un pago adicional.
- Informe a su agente en caso de que su nombre, dirección postal o compañía hipotecaria cambien. La información desactualizada puede retrasar su pago.
- Citizens debe incluir a cualquier acreedor hipotecario como un beneficiario de pago. (Pregúntele a su representante de la compañía hipotecaria cómo se endosan los cheques de reclamos).



Llame a Citizens Primero

**866.411.2742**

Reporte su reclamo por internet por medio de myPolicy en citizensfla.com  
Las 24 horas del día, siete días a la semana