

Citizens se compromete a ayudarlo a recuperarse de una pérdida de propiedad. A continuación, le indicamos algunos pasos sencillos que puede seguir para que el proceso de reclamos sea más sencillo:

- Si no hay peligro, tome medidas de emergencia razonables para proteger su propiedad de sufrir mayores daños. Si el costo de tomar las medidas de emergencia razonables es superior a \$3.000, póngase en contacto con el ajustador.
- Tome fotos/videos de los bienes dañados antes de realizar cualquier reparación de emergencia.
- Siempre que sea posible, conserve los artículos dañados para que su ajustador los inspeccione.
- Guarde las facturas y recibos de las reparaciones u otros gastos relacionados con su reclamo.

### Gastos de Manutención Adicionales (ALE, por sus siglas en inglés)

Algunas pólizas ofrecen la cobertura ALE, que ayuda a pagar el aumento de los gastos generados si su casa es inhabitable debido a una pérdida cubierta. Estos pueden incluir gastos de alimentación, un lugar para vivir u otros costos asociados con el mantenimiento de su hogar.

**Guarde los recibos:** Se requieren recibos exactos. Haga copias de estos recibos para sus registros y entregue los originales a su ajustador.

### Inspección de la propiedad

Su ajustador de Citizens puede inspeccionar su propiedad con usted para identificar los daños cubiertos y determinar las reparaciones razonables. Durante la inspección, el ajustador podrá hacerle preguntas acerca de cómo y cuándo ocurrió el daño. Cuando se complete la inspección, el ajustador documentará el estado de la propiedad y entregará un informe con fotos para crear un presupuesto de reparación.

**No olvide:** Si encuentra más daños durante el proceso de reparación, póngase en contacto con su ajustador para proporcionarle información adicional.

### Presupuesto de la reparación

El presupuesto de reparación detallará los daños cubiertos identificados durante la inspección. En él se describen línea por línea el alcance de los trabajos y los costos relacionados con la realización de reparaciones o la sustitución de su propiedad.

**¿Sabía que...?** Los presupuestos se basan en la ubicación de la propiedad asegurada y en la oferta y demanda locales de mano de obra y materiales.

### Pago inicial de los reclamos

Una vez que su ajustador envía el informe y el presupuesto de la reparación, Citizens puede emitir un pago inicial con base en el Valor Actual en Efectivo (VAE) por el daño cubierto. El VAE es el valor depreciado de los artículos dañados, teniendo en cuenta la antigüedad, el desgaste e inutilidad de los artículos. Los pagos iniciales de los reclamos se basan en el costo estimado de las reparaciones cubiertas conocidas en el momento de la inspección.

**¿Tiene una hipoteca?** Pregunte a su compañía hipotecaria acerca de su procedimiento para endosar cheques de reclamos. Asegúrese de comprobar que su compañía hipotecaria figure correctamente en su póliza durante la revisión anual de la misma.

### Pagos adicionales

Si el costo total de las reparaciones excede el pago de su reclamo inicial o su contratista descubre daños adicionales, usted puede ser elegible para pagos adicionales. Estos pagos se realizan en función de su póliza y una vez recibido el comprobante de la reparación.

**Consejo profesional:** Si el presupuesto de su contratista es mayor que el de Citizens o se encuentran daños adicionales, póngase en contacto con su ajustador de Citizens antes de firmar cualquier contrato o proseguir con cualquier trabajo. Citizens trabajará con usted y con el contratista para determinar si se justifica un pago adicional.



## Need to report a claim? Contact Citizens First

Report it online via myPolicy at  
[www.citizensfla.com/mypolicy](http://www.citizensfla.com/mypolicy)  
24 hours a day, seven days a week  
**866.411.2742**

Scan QR code to  
report online



This brochure is for informational purposes. In the event of any inconsistency between this brochure and your insurance policy, the terms of the insurance policy control.

La version en Español esta disponible en  
[www.citizensfla.com/brochures](http://www.citizensfla.com/brochures).

Vèsyon kreyòl ayisyen an disponib sou Entènèt  
[www.citizensfla.com/brochures](http://www.citizensfla.com/brochures).



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

# What to Expect After Reporting Your Claim



# 1 Informe del reclamo

## Qué esperar

Cuando usted informa un reclamo, recibirá un número de reclamo y un correo electrónico de seguimiento, y según la información de la pérdida que proporcione, se le asignará un código de gravedad a su reclamo y se enviará luego al equipo de reclamos. Se le dará mayor prioridad a las propiedades inhabitables y a los reclamos por daños importantes a la propiedad.

Su ajustador asignado se comunicará con usted para hablar acerca del reclamo y determinar si es necesaria una inspección en su propiedad. Si su reclamo involucra daños menores, es posible que su ajustador tramite su reclamo sin una inspección en persona. Si fuera necesaria una inspección en el lugar, su ajustador programará una cita con usted.

Si tiene daños importantes o presenta un reclamo después de un acontecimiento de gran magnitud, como por ejemplo un huracán, es posible que le tome más tiempo al ajustador ponerse en contacto con usted e inspeccionar su propiedad. Nuestro proceso del servicio de reclamos está diseñado para agilizar la evaluación y resolución de su reclamo, sin importar el grado del daño.

## Qué hacer

- Si es seguro, tome las medidas de emergencia razonables y necesarias para proteger su casa y evitar mayores daños.
- Tome fotos o grabe videos antes de hacer reparaciones de emergencia o de retirar artículos dañados.
- Si el costo de llevar a cabo medidas de emergencia razonables va a superar los 3.000 dólares, póngase en contacto con su ajustador para hablar de ello.
- Haga un inventario de los artículos dañados y manténgalos en un lugar seguro para que el ajustador pueda inspeccionarlos.
- Guarde copias de los recibos y facturas de gastos de manutención y de reparaciones de emergencia.

# 2 Inspección de la pérdida



## Qué esperar

Durante la inspección en el lugar, su ajustador inspeccionará con usted tanto el interior como el exterior de su propiedad. También recopilarán fotos, recibos, y los presupuestos de reparaciones que tenga. Dependiendo del tipo y el alcance del daño, el ajustador podrá tomar fotos adicionales y hacerle preguntas acerca de cómo y cuándo ocurrieron los daños para ingresarlo en el archivo del reclamo. Esta información se utilizará para determinar la cobertura, evaluar los daños y preparar un presupuesto de las reparaciones.

Las inspecciones del ajustador después de un acontecimiento de gran magnitud, como por ejemplo un huracán, es posible que tomen más tiempo. Para prepararse para la inspección de la propiedad, anote los objetos dañados en el inventario de su casa y conserve la documentación de las reparaciones para compartirla con su ajustador.

## Qué hacer

- Haga una lista de las preguntas que quiera hacerle a su ajustador durante la inspección.
- Durante la inspección, proporcione al ajustador copias de todos los recibos para gastos adicionales de manutención o reparaciones de emergencia, fotos de los artículos dañados y un presupuesto de los costos de reparaciones permanentes, si es posible.
- Si ha retirado o guardado artículos dañados, téngalos disponibles para mostrárselos a su ajustador en caso de que lo solicite.
- Póngase en contacto con su ajustador si tiene información adicional sobre su pérdida después de la inspección.

# 3 Evaluación del reclamo y presupuesto de la reparación



## Qué esperar

Después de la inspección, su ajustador evaluará la información recopilada y determinará la cobertura disponible según su póliza. Se pondrán en contacto con usted para hablar acerca de su reclamo, revisar el presupuesto de reparación y preparar un informe para Citizens.

El presupuesto de reparación detallará los daños cubiertos identificados durante la inspección con descripciones específicas línea por línea del alcance del trabajo y los costos relacionados para realizar las reparaciones o reemplazar su propiedad. Se le enviará una carta que resuma la evaluación del reclamo y los documentos adicionales.

Los presupuestos se basan en el código postal de la propiedad asegurada y en la oferta y demanda locales de mano de obra y materiales.

## Qué hacer

Es importante informar de inmediato a Citizens si se descubrieron daños adicionales durante el proceso de reparación. Pídale a su contratista que documente y tome fotos del daño adicional con un presupuesto complementario que deberá enviar a su ajustador para su evaluación y consideración. Cargue la documentación de su reclamo en [www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com) a través de *Submit Claim Documents* [Enviar documentos del reclamo] que se encuentra en la página *Contact Us* [Comuníquese con nosotros] o comuníquese con Citizens al 866.411.2742 para proporcionar información adicional y/o detalles de los daños adicionales.

# 4 Pago inicial de los reclamos

## Qué esperar

Con base en toda la información recopilada de su ajustador, si el daño reportado está cubierto por su póliza, Citizens hará un pago inicial del reclamo. El pago inicial de su reclamo es el valor actual en efectivo (VAE) de su reclamo menos la franquicia de su póliza. Si su póliza tiene cobertura del Costo de Reposición, se emitirá la depreciación recuperable una vez que Citizens reciba las pruebas de que se han completado las reparaciones. Citizens solo paga los costos razonables y usted puede ser responsable de cualquier cargo adicional.

Citizens le enviará un cheque del reclamo a su dirección postal actual. Si en su póliza figura una compañía hipotecaria, las leyes de Florida exigen que Citizens incluya a la compañía en el cheque del reclamo.

## Qué hacer

- Asegúrese de que Citizens tenga su dirección postal temporal correcta si ha tenido que cambiar de domicilio durante el proceso de reparación.
- Los bancos exigen la firma de todos los beneficiarios (incluyendo compañías hipotecarias) que figuran en el cheque. Pregunte a su compañía hipotecaria acerca de su procedimiento para endosar cheques de reclamos.
- Manténgase en contacto con su ajustador durante el proceso de reparación. Podrán responder a sus preguntas y ayudarlo con sus pagos adicionales.
- Haga un seguimiento con su agente y brinde comprobantes de las reparaciones una vez completadas.

Si tiene preguntas adicionales o inquietudes, comuníquese con su ajustador al número que le ha dado o llame a Citizens al 866.411.2742.