

Es posible que reciba opciones de pólizas. ¡No deje de revisar su correo electrónico!



Como aseguradora de último recurso de la Florida, Citizens no busca suscribir pólizas. Ayudamos a nuestros asegurados a encontrar opciones de seguros en el mercado privado, que a menudo brindan una cobertura más completa que Citizens. Una iniciativa clave en este esfuerzo es el [Programa de Despoblación de Citizens](#).

Citizens espera que muchos asegurados reciban ofertas de compañías de seguros privadas en los próximos meses a través del Programa de Despoblación. Es fundamental que se mantenga informado y revise detenidamente cualquier comunicación que reciba de nosotros.

IMPORTANTE: Abra su correo electrónico

Si Citizens le envía una carta de Policyholder Choice Offer (Oferta de elección del asegurado) o una carta de Policyholder Depopulation Offer (Oferta de despoblación del asegurado)

es fundamental que la lea detenidamente. Estas cartas pueden incluir detalles importantes acerca de las ofertas de compañías de seguros privadas.

Su derecho a elegir

Cuando reciba una oferta de una compañía de seguros privada que se encuentre dentro del 20 % de la prima de renovación estimada por Citizens para el próximo período, no podrá permanecer con Citizens. Pero si recibe una oferta de una compañía

de seguros privada que supera en más de un 20 % la prima de renovación estimada por Citizens para el próximo período, usted tiene la opción de permanecer con Citizens. Para ello, debe elegir activamente permanecer, no ocurrirá de forma automática.

Si es elegible y quiere permanecer con Citizens

1. Usted o su agente deben responder la carta de oferta.
2. Indique su elección de permanecer con Citizens.
3. Siga las instrucciones en la carta para confirmar su decisión.

Si no responde

Si su póliza es elegible para permanecer con Citizens pero usted no responde, su póliza será asignada a una compañía privada. ¡No pierda la oportunidad de tomar esta importante decisión!

¿Qué ocurre si asumen mi póliza?

Si otra compañía asume su póliza durante el período de asunción, su prima y cobertura actuales de Citizens seguirán vigentes hasta que expire el plazo de su póliza actual. Cuando llegue el momento de renovar su póliza, recibirá una oferta formal de renovación de la compañía privada.

Es en ese momento cuando se aplica la «Regla del 20 %». Si su prima de renovación supera en más de un 20 % la prima de renovación de Citizens por una cobertura comparable, usted será elegible para volver a solicitar cobertura con Citizens. Si su prima de renovación no supera en más de un 20 % la prima de renovación de Citizens por una cobertura comparable, no será elegible para volver a Citizens, incluso si no acepta la oferta del mercado privado.

Qué hay que tener en cuenta

La carta de oferta incluye unas hojas de cálculo de cobertura en las que se comparan las ofertas del mercado privado con su póliza de Citizens, e incluye las primas de renovación estimadas. Tenga en cuenta los siguientes factores:

- Las compañías de seguros privadas pueden proporcionar una cobertura más completa.
- Los titulares de pólizas de Citizens se enfrentan a valoraciones mucho más altas (hasta el 25 % de su prima) que los titulares de pólizas de seguros privados, en caso de ser necesario, para pagar los reclamos de Citizens.
- La «regla del 20 %» mencionada anteriormente le protege de aumentos significativos de las primas al momento de considerar las ofertas privadas.

¡Entre en acción!

1. Abra y lea todos los correos de Citizens lo antes posible.
2. Revise la carta de *Policyholder Choice Offer* (Oferta de elección del asegurado) o la carta de *Policyholder Depopulation Offer* (Oferta de despoblación del asegurado) detenidamente.
3. Analice las opciones con su agente de seguros.
4. Tome una decisión: Acepte una oferta de seguro privado o, si es elegible para permanecer con Citizens y así lo desea, elija activamente permanecer con Citizens.
5. Responda según las instrucciones de la carta, ya sea en línea o a través de su agente.

Recuerde que si es elegible para permanecer con Citizens y desea hacerlo, *debe* comunicárnoslo. No deje que su póliza sea asignada a una compañía privada porque usted no respondió.

Le recomendamos hablar con su agente quien puede orientarle sobre sus necesidades de cobertura. Hay más información disponible en nuestro sitio web en la [página del Programa de Despoblación](#).



Cuando se produce una catástrofe, primero llame a Citizens



Como titular de una póliza de Citizens, es fundamental conocer los pasos más eficaces que hay que dar cuando tenga que presentar un reclamo. Llamar primero a Citizens es una forma rápida y eficaz de iniciar su reclamo.

¿Por qué debe llamar a Citizens primero?

- *Procesamiento más rápido de los reclamos:* Al llamar directamente a Citizens, usted inicia de inmediato el proceso de reclamos, que incluye el ajuste de su reclamo.

- *Es rentable:* Al trabajar directamente con Citizens, puede evitar posibles cargos de terceros con los que, de otro modo, podría ponerse en contacto en relación con el reclamo.
- *Experiencia en seguros:* Los profesionales de reclamos de Citizens están específicamente capacitados para gestionar su póliza y comprender el panorama de seguros único de Florida.
- *Evita problemas de comunicación:* La comunicación directa con Citizens reduce el riesgo de malentendidos cuando la información pasa por intermediarios.

Cómo entrar en contacto con Citizens

Citizens ofrece varias formas cómodas de presentar un reclamo u obtener asistencia.

- myPolicy: La forma más fácil y eficaz de gestionar su póliza y presentar reclamos es a través de [myPolicy](#). Utilícela para:
 - Reportar un reclamo 24/7
 - Ver los reclamos e información de facturación
 - Ver los documentos de la póliza
 - Realizar pagos
 - Inscribirse en el servicio *paperless* (no más papeles) para recibir documentos electrónicamente
- Sitio web de [Citizens](#): Visite nuestro sitio web adaptado para dispositivos móviles para obtener instrucciones sobre cómo presentar un reclamo, obtener la información más reciente sobre tormentas, o para [contactarnos](#).
- Teléfono: Llame a la línea gratuita de reclamos de Citizens 24/7 al 866.411.2742 para obtener asistencia inmediata.

Su agente: Un recurso valioso

Recuerde que no debe dudar en ponerse en contacto con su agente para obtener ayuda durante el proceso de reclamos. Son los más indicados para ofrecer información y recomendaciones. También pueden explicarle la cobertura de su póliza, ayudarle en el proceso de reclamos y abogar en su nombre ante Citizens.

Al llamar primero a Citizens y utilizar los recursos disponibles como titular de la póliza, estará tomando el camino más directo para resolver su reclamo. Recuerde que Citizens está aquí para servirle, y ponerse en contacto con nosotros directamente suele ser el mejor primer paso para obtener la asistencia que necesita.

Refugios para personas con necesidades especiales, sepa dónde ir y qué llevar



Encontrar un refugio seguro tras un huracán puede ser difícil, especialmente para las personas con discapacidades. El compromiso de la Florida con los residentes incluye garantizar que los refugios estén equipados para atender las necesidades de las personas con discapacidades.

La preparación es clave

Antes de que se desate una tormenta, es fundamental conocer la ruta de evacuación y las opciones de refugio. El [Departamento de Salud de la Florida](#) ofrece asesoramiento, que incluye formas de registrarse en un refugio para personas con necesidades especiales.

Estos refugios están diseñados para ofrecer una atención que va más allá de la disponible en los refugios para la población general. Pueden alojar a personas médicamente estables pero que necesitan ayuda para realizar tareas básicas o para utilizar dispositivos médicos electrónicos.

Encontrar un refugio

Cuando se produce una catástrofe, es vital localizar el refugio equipado más cercano. La [División de Gestión de Emergencias](#) del estado tiene sugerencias para prepararse y enlaces a una lista de refugios, entre ellos los destinados a personas con necesidades especiales.

Debe ponerse en contacto con su [oficina local de gestión de emergencias](#) para informarse sobre los servicios y registrarse con antelación.

Accesibilidad y comodidad

Los refugios para personas con necesidades especiales suelen proporcionar electricidad de reserva con generadores para equipos médicos esenciales y asistencia médica básica.

Sin embargo, es importante llevar su propio kit de suministros de emergencia, que incluya todos los medicamentos y equipos médicos, así como artículos de higiene personal.

Después de la tormenta

Cuando pasa la tormenta, organizaciones como [Tampa Hillsborough Homeless Initiative](#) y [The Salvation Army Florida Division](#) ofrecen apoyo continuo.

Ellos y muchos otros se aseguran de que las personas desplazadas por la tormenta tengan acceso a alimentos, ropa y refugio, así como a recursos para una independencia a largo plazo.

La red de refugios y organizaciones de apoyo de la Florida garantiza que las personas con discapacidades tengan acceso a refugios seguros y adaptados, incluso después de una tormenta como un huracán.

Si planifica y se mantiene informado/a, puede estar seguro/a de que usted y sus seres queridos encontrarán un refugio seguro cuando más lo necesiten.

¿Sufrió daños por una tormenta? Guía de recuperación paso a paso.



El huracán Debby fue un duro recordatorio de que recuperarse de una tormenta supone desafíos para los asegurados. Después de Debby o cualquier catástrofe, Citizens está aquí para ayudarle en el proceso de recuperación por los reclamos cubiertos.

Comprendemos el estrés y la urgencia tras una catástrofe, pero precipitarse en situaciones inseguras puede provocar lesiones o algo peor. Tome precauciones para su seguridad y la de su familia, siga las indicaciones de las autoridades locales y no dude en buscar ayuda profesional para las tareas que puedan ponerle en peligro.

Con la seguridad como máxima prioridad, puede prepararse para presentar su reclamo e iniciar el proceso de recuperación. Citizens está preparado para guiarle en cada etapa.

1. Reporte su reclamo inmediatamente:
 - o Llame a la línea gratuita de reclamos de Citizens las 24 horas, los 7 días de la semana al 866.411.2742.
 - o Puede presentar su reclamo a través de [myPolicy](#), la herramienta de autoservicio en línea de Citizens. Regístrese en [myPolicy](#).
2. Documente detalladamente:
 - o Tome fotos y videos de todos los daños antes de la limpieza.

- Conserve todos los recibos de las reparaciones de emergencia y alojamiento temporal.
3. Comprenda su póliza:
- Revise su póliza o comuníquese con su agente para obtener aclaraciones sobre la cobertura.
 - Tenga en cuenta su deducible por huracán, que suele ser más alto que los deducibles estándar.
4. Reparaciones de emergencia:
- Haga reparaciones temporales para evitar más daños a los bienes cubiertos (solo si es seguro hacerlo).
 - Conserve todos los recibos de las reparaciones de emergencia.
5. Inspección del ajustador:
- Se le asignará un ajustador para evaluar el daño.
 - Prepare una lista de los artículos dañados y esté presente durante la inspección.
6. Gastos de manutención temporales:
- Si su vivienda se encuentra inhabitable, lleve un registro de todos los gastos de manutención adicionales.
 - Estos gastos pueden ser reembolsables dependiendo de su póliza.
7. Selección del contratista:
- Visite el Departamento de Regulación Empresarial y Profesional de la Florida y elija [contratistas con licencia y seguro](#).
8. Comprenda el proceso de reclamos:
- Tenga en cuenta el plazo de 90 días para presentar la prueba de la pérdida.
- Conozca sus derechos en virtud de [Declaración de Derechos de los Propietarios de Viviendas de la Florida](#).
9. Resolución de disputas:
- Si no está conforme con la oferta, puede recurrir al programa de mediación del Departamento de Servicios Financieros.
 - También puede contactarse con el [Departamento de Servicios Financieros de la Florida](#) para obtener ayuda.
10. Mitigación y preparación para el futuro:
- Considere los [créditos de mitigación de viento](#) de Citizens para mejoras en el hogar.
 - Actualice el inventario de su vivienda para futuros reclamos.

Juntos, recorreremos el proceso de reclamos y le ayudaremos a recuperarse.



¿Va a un Refugio?



Además de sus suministros de emergencia, **recuerde** llevar:

- Almohadas, mantas, sacos de dormir o colchones inflables.
- Ropa, calzado y gorros adicionales!
- Artículos de aseo e higiene personal, toallas, gafas, audífonos.
- Sillas o camas de acampar plegables.
- Juegos tranquilos, libros, cartas, juguetes, pilas y revistas.
- Papeles y documentos importantes de la casa.



Primero llame a Citizens al 866.411.2742

Reporte un reclamo 24/7/365
u Obtenga información
específica acerca de su póliza los
fines de semana de
8 a.m. a 5:30 p.m. ET

[Darse de baja](#)

myPolicy

Reportar reclamos, ver el estado del
reclamo y la póliza y hacer pagos 24/7/365

