

Recuperación después del huracán: Ayuda tras los huracanes Debby, Helene y Milton



Cuando los huracanes Debby, Helene y Milton azotaron a la Florida con apenas unas semanas de diferencia este mismo año, Citizens no lo dudó y se movilizó por todo el estado para asistir a los asegurados devastados por las tormentas consecutivas.

Con el apoyo de cientos de ajustadores independientes llamados para gestionar los reclamos de Debby, Helene y Milton, los voluntarios de Citizens también se hicieron presentes, prestando ayuda clave y contribuyendo a la recuperación de las comunidades, una asegurado a la vez.

Citizens estableció Centros de Respuesta ante Catástrofes (CRC por sus siglas en inglés) en los condados de Pinellas, Pasco y Taylor para procesar reclamos, responder preguntas y emitir cheques para gastos de manutención temporales. Citizens también colaboró con el Departamento de Servicios Financieros, que estableció aldeas de seguros de ayuda en los condados de Hillsborough, Manatee, Pasco, Pinellas y Polk.

En cada uno de los tres despliegues, los voluntarios conversaron directamente con los asegurados, aclararon dudas, atendieron conmovedoras historias y brindaron consuelo a las víctimas de las tormentas mientras estas relataban sus vivencias y planificaban sus próximos pasos.

"Es muy conmovedor", afirma Ashley Hayes, Representante del Servicio de Atención al Cliente en su primer despliegue para catástrofes. "Te sientes bendecido después de hablar con alguien que lo ha perdido todo. Sí, es muy conmovedor".

Durante los despliegues, los representantes de Citizens se reunieron con más de 3.500 asegurados, tramitaron casi 2.500 reclamos y distribuyeron más de 4,1 millones de dólares en asistencia temporal. Sin embargo, el servicio ofrecido a los clientes fue más allá de las cifras.

Matt Bingham, Suscriptor Senior de Líneas Personales, habló con un asegurado que evacuó a su familia de las aguas de la inundación de Helene haciendo flotar a sus hijos a través de la ventana delantera de su casa en un kayak. Cada asegurado contó su propia experiencia. Bingham comentó que, sobre todo, su objetivo era estar presente para escuchar a los asegurados mientras enfrentaban por primera vez el impacto de sus experiencias traumáticas.

"Es la parte más gratificante del trabajo", afirma Bingham. "Realmente sabes que has tenido un impacto".

A lo largo de su despliegue, los voluntarios comentaron que quedaron asombrados por la resiliencia de las víctimas de las tormentas que se sentaban frente a ellos.

"La gente de esta zona ha sido increíble", señaló Kathy Colson, Directora de Suscripción de Líneas Personales, durante su despliegue en la zona de Tampa. "Algunas de estas personas lo han perdido todo, y no creo haber oído ni una queja de ninguna de ellas".

Si tiene un reclamo por Debby, Helene y Milton, puede hacer seguimiento a través de myPolicy, el Centro de Llamadas de Citizens (866.411.2742) o con su agente de seguros, que aparece en la póliza.

Protéjase y prepárese: Esté listo todo el año



Protéjase y prepárese: Esté listo todo el año

Ahora que ya pasó la temporada de huracanes del 2024, es posible que tenga la tentación de dejar para después la preparación para las tormentas hasta el próximo verano.

En lugar de eso, intente ver la preparación para huracanes como un compromiso durante todo el año y no solo como una preocupación estacional.

El invierno y la primavera templados de la Florida ofrecen una oportunidad ideal para evaluar, planificar y reforzar la preparación de su hogar para los huracanes sin la presión de una tormenta que se aproxima. A continuación, se muestra un enfoque trimestral integral para la preparación de huracanes para los hogares de la Florida.

Invierno (diciembre-febrero)

- Revise y actualice el inventario de su casa con fotos y videos detallados de todas las habitaciones, incluidos armarios y áreas de almacenamiento.

- Revise su póliza de seguro para asegurarse de que cuenta con una cobertura adecuada contra tormentas. Por ejemplo, Citizens no ofrece seguro contra inundaciones, y las pólizas de Citizens no cubren este tipo de daños.
- Programe inspecciones profesionales de su techo, ventanas y puertas para identificar posibles puntos vulnerables.
- Presupueste persianas contra tormentas o ventanas resistentes a impactos que cumplan los códigos de construcción de la Florida.

Primavera (marzo-mayo)

- Poda los árboles y retire las ramas secas, y mantenga las ramas más gruesas a una distancia mínima de 10 pies de su casa.
- Limpie los desagües y compruebe los sistemas de drenaje para evitar daños causados por el agua durante las tormentas.
- Piense en colocar persianas permanentes para huracanes diseñadas para resistir los vientos característicos de la Florida.
- Investigue y compre un generador si es necesario, y asegúrese de que tiene la capacidad adecuada para los electrodomésticos esenciales.
- Actualice los planes de evacuación utilizando las rutas oficiales e identifique varias rutas de emergencia.

Verano (junio-agosto)

- Acumule suministros de emergencia, como agua, alimentos no perecederos y medicamentos.
- Arme o actualice un kit de emergencia con linternas, pilas, material de primeros auxilios y un radio portátil.
- Pruebe las persianas y los generadores todos los meses durante la temporada de huracanes.
- Revise las zonas de evacuación del condado con los miembros de la familia y planifique los puntos de encuentro.
- Guarde los documentos importantes en contenedores impermeables y haga copias digitales.

Otoño (septiembre-octubre)

- Mantenga la preparación para las tormentas hasta el final de la temporada, y permanezca alerta ante las tormentas de final de temporada.
- Documente minuciosamente los daños causados por la tormenta con fotos para los reclamos al seguro.
- Planifique mejoras estratégicas para el año siguiente a partir de las experiencias de la temporada actual.
- Revise la eficacia de su plan de preparación y ajústelo según sea necesario.

Algunas mejoras, como la instalación de ventanas de impacto o el refuerzo de su techo según los códigos de construcción de la Florida, podrían calificar para descuentos en su seguro. Los propietarios de viviendas de la Florida también pueden acceder al programa My Safe Florida Home, que ofrece inspecciones gratuitas de mitigación de los efectos del viento en las viviendas y subsidios equivalentes para las mejoras de refuerzo de las viviendas elegibles.

Tratar la preparación para huracanes como un proceso continuo le permitirá proteger mejor su hogar, reducir el estrés y, potencialmente, ahorrar dinero a través de medidas preventivas. Y lo que es más importante, tendrá la tranquilidad de saber que está preparado para cualquier desafío meteorológico que se le presente.

Para obtener más información sobre la preparación para huracanes o para revisar su cobertura, visite www.citizensfla.com/insurance-101 o contacte a su agente de Citizens. Conéctese con su póliza de Citizens en cualquier momento y lugar usando myPolicy. Registrarse es sencillo con su número de póliza, código postal y correo electrónico. ¡Visite www.citizensfla.com/mypolicy hoy!

myPolicy: La comodidad ante todo



Gestionar su seguro es fácil con myPolicy de Citizens – su portal digital las 24 horas para una gestión de seguros sin complicaciones. Ya no tendrá que esperar el correo ni perder tiempo en llamadas telefónicas. Todo lo que necesita está ahora al alcance de sus manos.

¿Quiere consultar los datos de su póliza a medianoche? ¿Quiere presentar un reclamo durante el desayuno? myPolicy le da el control. Esta herramienta en línea y fácil de usar le permite:

- Visualizar y descargar los documentos de su póliza
- Consultar los detalles de su póliza
- Realizar pagos en línea
- Presentar reclamos en cualquier momento
- Acceder a los estados de cuenta y avisos de facturación
- Agregar pólizas a su cuenta

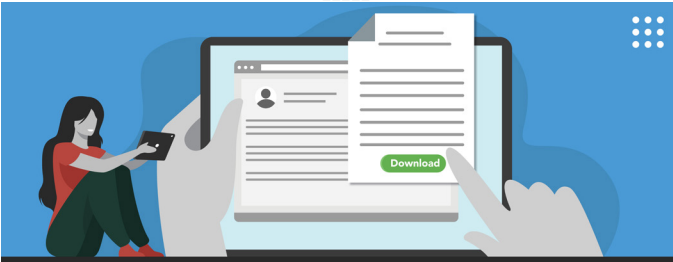
Solo necesita unos minutos para empezar. Simplemente visite [myPolicy](#) con tres datos: su número de póliza de Citizens, el código postal de la propiedad y la dirección de correo electrónico registrada en Citizens. ¿Tiene que actualizar su dirección de correo electrónico primero? Póngase en contacto con su agente o visite la página de [Contáctenos](#) de Citizens.

Importante: Citizens ha incorporado recientemente medidas de protección con autenticación multifactor para los usuarios al acceder a su cuenta. Para obtener más información, revise nuestro video "Cómo iniciar sesión".

Con el objetivo de que utilice al máximo estas funcionalidades, Citizens pone a su disposición un tutorial práctico que le orienta en tareas como realizar pagos y presentar reclamos.

Hablando de reclamos, en la vida pasan cosas. Y cuando pasan, usted tiene opciones. Puede presentar su reclamo a través de myPolicy en cualquier momento. Solo tiene que llamar a la línea directa de reclamos al 866.411.2742, o ponerse en contacto directamente con su agente de seguros. La elección es suya.

Forme parte de la comunidad en expansión de clientes de Citizens que disfrutan de la conveniencia de administrar sus seguros en línea. Cree su cuenta myPolicy y tome el control de su experiencia sobre seguros hoy mismo. Es hora de gestionar su seguro a su manera, cuando y donde usted quiera.



myPolicy facilita la gestión de su póliza en cualquier lugar. Descargue documentos, reciba ofertas de desdoblamiento de forma anticipada, ¡y mucho **más!**



¡Nueva serie de videos!
Entender el nuevo programa de desdoblamiento de Citizens.

AYUDAR A RECONSTRUIR CITIZENS

Firmes junto a nuestros clientes durante todo el año

HURACÁN DEBBY

Tocó tierra cerca de Steinhatchee, en el Big Bend de Florida alrededor de las 6 a.m., el 5 de agosto.



HURACÁN HELENE

Landfall near Perry, located in Florida's Big Bend around 11:25 p.m., on September 26.



HURACÁN MILTON

Landfall near Siesta Key, located on Florida's Gulf Coast around 8:30 p.m., on October 9.



CATEGORÍA 1
80 mph

El lento avance de la tormenta, la marejada ciclónica y las fuertes precipitaciones hicieron que Debby empapara todo a su paso.

CATEGORÍA 4
140 mph

Measuring about 400 miles across at its largest, Helene's storm surge caused damage along hundreds of miles of Florida's coast.

CATEGORÍA 3
120 mph

Milton was a more compact storm, spawning 46 tornadoes in Florida. Tropical storm-force winds extended 175 miles from the center of the storm.

ATENCIÓN AL CLIENTE

*As of 08.10.24



25

cliente asistidos en los 4 Centros de Respuesta ante Catástrofes (CRS)*



272

reclamos reportados en myPolicy



5,175

llamadas telefónicas recibidas*

ATENCIÓN AL CLIENTE

*As of 10.05.24



769

cliente asistidos en los 6 Centros de Respuesta ante Catástrofes (CRS)*



2,471

reclamos reportados en myPolicy



18,402

llamadas telefónicas recibidas*

ATENCIÓN AL CLIENTE

*As of 10.20.24



2,747

cliente asistidos en los 6 Centros de Respuesta ante Catástrofes (CRS)*



8,817

reclamos reportados en myPolicy



59,532

llamadas telefónicas recibidas*



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

