

DESPUÉS DE REPORTAR SU RECLAMO, ¿QUÉ SIGUE?



1

Reporte de reclamo (primer aviso de pérdida)

Qué esperar: Después de reportar su reclamo, recibirá un número de reclamo y un mensaje de correo electrónico de seguimiento. Los profesionales de reclamos luego revisan la información proporcionada, le asignan un código de gravedad a su reclamo y lo envían al equipo apropiado. Un ajustador del equipo asignado se pondrá en contacto con usted para determinar si es necesario realizar una inspección de su propiedad o si su reclamo se puede revisar virtualmente con una interacción en tiempo real entre usted y su ajustador asignado.

Lo que debe hacer:

- Tomar fotos y/o grabar videos para documentar los daños en su propiedad.
- Si es seguro, realizar reparaciones de emergencia razonables para prevenir daños mayores.
- Separar los elementos de la propiedad personal dañados de los no dañados.
- Hacer inventario de todos los elementos dañados y conservarlos para que el ajustador los inspeccione.
- Guardar copias de todas las facturas y entregar las originales a su ajustador.
- Leer con atención y completamente cualquier contrato que le presente un proveedor de servicios.



2

Inspección de la propiedad

Qué esperar: Su ajustador examinará con usted tanto el interior como el exterior de su propiedad. Documentarán sus hallazgos con fotos adicionales y es posible que le hagan preguntas sobre cómo se produjeron los daños. No es inusual que su ajustador realice una entrevista grabada para documentar su respuesta a las preguntas relacionadas con la cadena de eventos de la pérdida.

Nota: Si tiene daños importantes o presenta un reclamo después de un acontecimiento de gran magnitud, es posible que le tome más tiempo al ajustador ponerse en contacto con usted e inspeccionar su propiedad.

Lo que debe hacer:

- Haga una lista de las preguntas que desea hacerle a su ajustador.
- Muestre a su ajustador los daños en su propiedad.
- Entregue a su ajustador todas las facturas de reparaciones, fotos/videos de los daños y presupuestos de las reparaciones.



3

Revisión del reclamo

Qué esperar: El ajustador revisa la información recopilada durante la inspección y cualquier documentación que proporcione para ayudar a determinar la cobertura disponible según su póliza. Su ajustador se contactará con usted para hablar sobre el reclamo, revisar el presupuesto y dar por concluido el reclamo.

Si el daño cubierto es superior a su deducible, su carta de resumen del reclamo incluirá el pago. En los casos en los que los daños no estén cubiertos por su póliza, recibirá una explicación por escrito.

Lo que debe hacer:

- Si encuentra más daños, informe de inmediato a Citizens.
- Documente los daños adicionales mediante fotos/videos y envíelos a su ajustador. No realice trabajos en los daños adicionales hasta que el ajustador revise la información complementaria.
- Comuníquese primero con Citizens si tiene información adicional o descubre daños adicionales en el 866.411.2742 o envíe un correo electrónico a claims.communications@citizensfla.com.



4

Pago de reclamos

Qué esperar: El pago inicial del reclamo se determina según el costo presupuestado para reparar o sustituir la propiedad dañada cubierta y los costos de mano de obra para realizar el trabajo en su área. El pago inicial de su reclamo es el valor actual en efectivo (ACV, por sus siglas en inglés) de la propiedad asegurada dañada menos el deducible de su póliza. Si su póliza tiene cobertura de costo de reposición, se le enviará por correo postal un pago adicional por la depreciación recuperable una vez que Citizens reciba las pruebas de que se han completado las reparaciones.

Lo que debe hacer:

- Confirmar que Citizens tiene su dirección de correo postal actual y la información de su compañía hipotecaria (si corresponde). Si aparece una compañía hipotecaria en su póliza, la ley de La Florida requiere que la compañía se incluya en el cheque de pago por el reclamo.
- Comuníquese con su banco y/o compañía hipotecaria para determinar sobre su proceso de endoso de cheques.
- Proporcionar comprobante de las reparaciones a su agente una vez se haya terminado el trabajo.