



Experimentar una pérdida puede ser estresante y confuso. Informar un reclamo no debería serlo. Informe su reclamo a Citizens **en línea** a través de myPolicy en www.citizensfla.com/mypolicy o por teléfono al **866.411.2742** (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) ni bien tome conocimiento o sospeche de un daño a su propiedad asegurada.

Citizens está comprometido a responder rápidamente en caso de una catástrofe y a prestar servicios locales y apoyo a los asegurados en caso de crisis. Cuando ocurre una catástrofe, Citizens activa un equipo de gestores, personal de apoyo y ajustadores con experiencia en la gestión de eventos catastróficos y los consiguientes reclamos por daños.

Si es seguro, proteja su propiedad de daños mayores y cuide su casa:

- Tome fotos o grabe videos de las áreas dañadas antes de realizar reparaciones temporales o de remover artículos.
- Proteja su propiedad de sufrir mayores daños.
- Haga un inventario de los artículos dañados y guárdelos en un lugar seguro para que el ajustador de Citizens pueda inspeccionarlos.
- Guarde los recibos de los gastos de manutención y de todas las reparaciones.
- Comparta su información de contacto con su agente y ajustador.
- Aunque es tentador empezar las reparaciones de inmediato, *no firme nada* antes de consultar con Citizens o su agente



Need to report a claim? Contact Citizens First

Report it online via myPolicy at
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.

Vèsyon kreyòl ayisyen an disponib sou Entènèt
www.citizensfla.com/brochures.



Citizens Property Insurance Corporation

866.411.2742

www.citizensfla.com

01/24

Reclamos de casas móviles después de un huracán



Presente su reclamo antes de comenzar las reparaciones asociadas a su reclamo. Puede informar un reclamo a Citizens, *sin costo alguno*, incluso antes de saber el alcance total del daño.

Necesitará:

- El número de la póliza (disponible en la tarjeta de identificación del titular de la póliza y en la primera página de su póliza)
- Información de contacto, incluyendo direcciones temporales y/o números de teléfono
- Descripción del daño

Recibirá un número de reclamo e información de contacto del ajustador de daños de Citizens. Su ajustador de Citizens se comunicará con usted para analizar el grado del daño de su propiedad y decidir la mejor opción para su reclamo. Nuestro proceso del servicio de reclamos está diseñado para agilizar la evaluación y resolución de su reclamo, sin importar el grado del daño.

Durante el proceso de reclamos, Citizens clasifica los reclamos de Gravedad 1 (daños menores) a Gravedad 5 (pérdida total). Las pérdidas de Gravedad 1 y 2 se asignan a un equipo interno de ajustadores de «Vía Rápida» que puede evaluar y concluir el servicio de reclamos por teléfono e Internet. Las pérdidas de Gravedad 3, 4 y 5 se asignan a un equipo especializado en casas móviles, y la mayoría requiere una inspección sobre el terreno de su propiedad. En algunos casos, cuando los daños causados por la tormenta son lo suficientemente graves, el proceso posterior a la tormenta se agiliza cuando las imágenes aéreas de la propiedad demuestran que no es necesaria una inspección. Su ajustador hablará con usted sobre si es necesaria una inspección.

Coberturas estándar

La póliza del seguro para propietarios de casas móviles de Citizens incluye varios tipos de cobertura estándar. Consulte su póliza para obtener información sobre las coberturas específicas y los montos de la cobertura. Su ajustador evaluará con usted todas las coberturas y protecciones contratadas en su póliza de Citizens.

Cobertura A: Vivienda

Cubre su casa y algunas estructuras anexas. Los límites de la cobertura se basan en el valor declarado de su vivienda. La cobertura de las casas móviles o prefabricadas construidas antes de 1994 está limitada por la ley de Florida al valor real en efectivo.

Cobertura B: Otras estructuras

Cubre estructuras que no están físicamente anexadas a su casa (por ejemplo: cobertizos de almacenamiento, garajes independientes). El límite de la cobertura es el 10 % del monto de su Cobertura A. Los pagos por otras estructuras en las pólizas de viviendas móviles reducen monto de la Cobertura A.

Cobertura C: Bienes muebles

Cubre el valor depreciado de sus bienes muebles (por ejemplo: ropa, mobiliario). El límite de cobertura predeterminado es el 25 % de la Cobertura A. Consulte con su agente si pueden estar disponibles mayores límites de cobertura y otras opciones.

Cobertura D: Pérdida de uso

Cubre los gastos de vivienda adicionales en los que incurra y/o el valor justo del alquiler si no puede vivir en su casa móvil tras una pérdida cubierta. Las pólizas de casas móviles cubren únicamente el valor justo del alquiler. Los pagos por el valor justo del alquiler en las pólizas de casas móviles reducen el monto de su Cobertura A.



Información adicional

Es posible que Citizens solicite documentación específica a su banco, compañía hipotecaria o titular del contrato de alquiler. Para facilitar el proceso de reclamos, comuníquese con ellos para determinar qué documentos de reclamos puede necesitar de Citizens.

Cobertura contra inundaciones

La póliza de su casa móvil de Citizens no cubre los daños provocados por crecidas de las aguas (inundación, erosión por las olas, marejada, marejada ciclónica etc.). Solo el seguro contra inundaciones cubre el costo de los daños y pérdidas por inundaciones. La legislación reciente obliga a la mayoría de los asegurados de Citizens con cobertura contra vientos a mantener una póliza contra inundaciones. El seguro contra inundaciones está disponible a través del Programa Nacional de Seguro Contra Inundaciones (*National Flood Insurance Program*). Comuníquese con su agente o visite www.floodsmart.gov para obtener más información.

Remoción de escombros

Su póliza cubre la remoción de escombros de la propiedad destruida y está incluida en el límite de la Cobertura A. Las pólizas MHO-3 y MW-2 permiten un 5 % adicional por pérdida total. Citizens contratará a un proveedor de demoliciones independiente a nuestro cargo para retirar los escombros. En caso de pérdida total, Citizens debe estar en posesión del título de propiedad de la casa móvil.