

Siklòn Mete Tout Men yo Ansanm



Konpare ak sa li te pèdi, chèk \$3,500 pou depans sibsistans Sandra te gen nan men li an se te yon ti sòm, mwen se te yon kòmansman.

Ak li, Sanibèl yon rezidan 81 ane te rive jwenn yon aptan pou lwe pou pitit pitit li, avèk ki li te rete depi siklòn lan te frape zile a jou 28 Septann nan.

Kòm li pat ka wwayaje ale nan youn nan Sant Repons Katastwòf Sitwayen yo (CRCs), yon manm ekip Citizen nan te pote chèk la pou li.

“Mwen santi mwen pi byen koulye a ke mwen gen yon kote pou rete”, se sa Sandra te di, eli li te mande pou pa pibliye siyati li. Li toujou gen pou tounen nan zile a pou analize dega yo.

Istwa li a inik, men sikonstans Sandra yo menm jan ak pa plizyèn dizèn milye asire City k’ap ranmase moso pyès ki lan te kite yo, yon siklòn kategori 4 ki te gen van vyolan ak ond tanpèt li yo devaste tout Leta a.

Kontrèman a Nicole, yon siklòn pi fèb ki te vini sis semèn apre, dimanson ak trajektwa lan te pouse Citizens aktive yon ekip volontè entèvansyon yo epi prepare 2 CRCs mobil pou deplwaman. Kontra founisè yo te aktive, sa ki te mete sou teren an plis pase 700 ekspè endepandan ak lòt 1,100 ajistè pou travay a distans pou trete reklamasyon yo.

Imaj aeryen apre evènman an te rive jwenn Citizens pou te ka swiv siklòn nan atravè Florid, menm zòn ki te pi frape

yo. Imaj sa pèmèt Citizens idantifye rapidman reklamasyon ak kay ki gen dega serye oswa pèt total yo depi nan telefòn san yon enspeksyon sou teren an. Nou te resevwa anviwon 52,000 reklamasyon e nou kontinye itilize imaj pou akselere rezolisyon reklamasyon yo ak eksperyans kliyan an.

Teren ki vas nan Konte zòn kòt Lee ak Charlotte, menm zile Sanibel ak plaj Fort Myers, te fèmen pandan plizyè jou alòske sekouris yo t’ap mennen operasyon rechèch ak sovtaj, nan fouye dekonm yo pou chache sivivan. Sa te fè aksè a difisil.

Anpil asire san elekrisite, san telefòn selilè an foksyon oswa koneksyon Entènèt te visite CRCs mobil yo ki te enstale Fort Myers ak Port Charlotte pou te depoze reklamasyon yo e, si polis la te pèmèt sa, yo te resewa frè sibsistans adisyonèl pou kouvri depans lojman tanporè, manje ak lòt bezwen. Manm ekip Citizens yo sou teren an te asiste 2,403 asire pandan ke yo te vèsè plis pase \$4 milyon nan depans adisyonèl pou sibsistans moun ki nan bezwen.

An plis de sa, anpil kliyan te benesifye de teknoloji an liy Citizens pou ranpli reklamasyon atravè de myPolicy. Prèske youn sou chak senk reklamasyon te ranpli nan yon òdinatè oswa yon aparèy mobil. Pandan tan sa, reprezantan sant apèl Citizens yo te reponn a plis pase 100,000 apèl nan 2 semèn apre tanpèt la.

Pou dat 5ye Desanm, Citizens te travay 57,633 reklamasyon. Nan depans pou sibstans. Konpayi an estime li pral travay prèske 100,000 reklamasyon de siklòn lan nan an total.

Pwosis rekiperasyon an kontinye, paske estimasyon inisyalo yo chanje tout tan reparasyon yo ap valse. Asire Citizens yo ta dwe kontakte Citizens oswa ajan yo a ki gen chanjman pandan pwosis rekiperasyon an.

Sandra di ke chemen an p'ap fasil, men li rekonesan pou repons rapid Citizens la e li konfyan ke l'ap retounen nan espas ki rele lakay li pandan plis pase 35 lane.

"Petèt lè ou retounen, nou ka bwè yon kafe lakay mwen," se sa Sandra te di. "Li sou bò bayou nan Sanibel. Li vrèman bèl."

Citizens Rete Fèm Nan mitan Tanpèt Mache a



Mache asirans pwopriete nan Florida ap fè fas a moman difisil, men asire yo ka rete konfyan ke Citizens pral kontinye pou jere reklamasyon yo epi pwoteje sa ki, pou anpil, se byen ki gen plis valè.

Anvan menm siklòn lan oswa Nikole, anpil konpayi asirans prive t'ap fè fas a difikilte finansye ki te oblije yo anile oswa pa renouvle polis yo. Konpayi ki kontinye emèt polis nan Florida rann kalifikasyon gen plis restriksyon. Nan kèk ka ekstrèm, kèk konpayi vin pa ka peye.

Rezilta a se yon kwasans rapid de Citizens. Depi Janvyè 2021, polis Citizens yo plis ke double pou rive toupri 1.2 milyon. Nou atann tandans sa kontinye an 2023.

Bon nouvèl la se ke Citizens te fèt pou adapte a kondisyon chanjman makèt la. Citizens se yon òganizasyon san objektif fè lajan e ogmantasyon tarif chak lane li yo, kontrèman a asirè prive yo, limite pa lalwa (pa plis pase 12% an 2023).

Si yon gwo tanpèt oswa yon seri katastwòf ta depase siplis Citizens, Citizens dwe enpoze yon frè siplemantè sou polis li yo ak [estimasyon yo](#) sou majorite konsomatè asirans Florida pou konble defisi a. Estimasyon sa yo ka enpòtan, espesyalman pou asire Citizens ki fè fas a sichaj jiska 45% de prim anyèl yo a.

Pou pwoteje konsomatè yo de "taks siklòn" sa, Citizens fè kèk pa pou pwoteje siplis \$4.4 bilyon li an travay de aranjman reasirans miltip. Antou, Citizens gen yon kouvèti de plis pase \$11.2 bilyon nan resous pèman reklamasyon pou 2022 a. Men kont polis ak kwasans ekspozisyon Citizen, risk sichaj ak evalyasyon ogmante tou. Pi bon fason pou redwi risk se amelyore sante mache asirans pwopriete nan Florida.

Dènye chanjman lejislatif yo konsewa pou redwi litigasyon ak abi pa kontraktè malentansyone, eskpè piblik ak biwo avoka – men chanjman sa yo ap pran tan pou fè yon enpak. Chanjman lejislatif adisyonèl yo prevwa tou pou sipòte wòl Citizens kòm asirè Florida de dènye rekou.

Sa ki esansyèl se ke Citizens fonksyone jan sa te prevwa epi kontinye jwe wòl li kòm yon asirè rezidyèl nan Florida. Toutan mache prive a ap amelyore, plis opsyon ap vin disponib pou asire Citizens yo.

Pandan tan sa, nou kouvri ou.

Ranpli Reklamasyon se yon Pwosis; Estimasyon yo Ka (e Rive Souvan) Chanje



Fè fas a yon pèt ka koze anpil estrès, swa ke ou konfwonte a siklòn oswa dega ke yon tib dlo ki pete pwodwi, men pwosis reklamasyon an pa dwe konsa. Nan Citizens, nou pa senpman vini lakay ou, fè yon estimasyon, ekri yon chèk epi di orevwa – nou ak ou pandan tout [pwosè a annantye](#).

Lè y'ap ranpli yon reklamasyon, nou priye asire nou yo kontakte Citizens anvan. Citizens ofri 2 opsyon byen pratik pou ou repòte reklamasyon: [an liy](#) ak nan telefòn. Ekspè nou yo ap evalye reklamasyon ou la sou baz gravite pèt la e l'ap reponn dapre etap sa yo.

Estimasyon inisyale ap baze sou tip polis ou a, idantifikasyon dega ki kouvri yo, limit kouvèti ak montan franchiz la, epi estanda reparasyon endistri nasyonal la ki ajiste en fonksyon de kou mendèv ak materyo nan kòd postal espesifik kote pwopriyete ki asire a ye. Kou sa yo ka varye, patikilyèman apre yon dezast natirèl, kote pri mendèv ak materyo yo ka ogmante akòz de gwo demann la.

Kou [estimasyon inisyale](#) yo ka – e sa fèt souvan – ka chanje lè reparasyon yo kòmanse oswa yo resewa enfòmasyon adisyonèl.

Apre yon katastwòf tankou siklòn, Citizens fè pèman inisyale yo imedyatman apre ranpèt la bay asire ki gen pèt ki kouvri yo depase franchiz siklòn yo. Pandan reparasyon yo ap vane, Citizens distribye pèman adisyonèl pou kouvri kou ranplasman dega ki kouvri yo.

Pou yon reklamasyon tipik ki pa konsène siklòn oswa lòt evènman katastwòfik, yon ekspè Citizens ap idantifye dega ki kouvri yo, konplete yon evalyasyon preliye de kou reparasyon yo oswa ranplase pwopriyete ki asire a, epi bay yon pèman inisyale mwen franchiz polis la.

Ou ka depoze reklamasyon siplemantè pou nenpòt domaj adisyonèl ki kouvri pandan pwosesis reparasyon an si estimasyon kontraktè ou la pi wo pase estimasyon inisyale ekspè al.

Nan ka pèt sanzatann ki dlo koze men ki pa pwodui akòz de kondisyon klima a, pwopriyete asire ki kalifye ka [kontakte Citizens](#) pou sèvis netwayaj dlo imedyata. Sèvis sa se gratis.

Nan nenpòt ka, pèman siplemantè yo disponib pou domaj adisyonèl ke yo dekouri pandan pwosesis reparasyon an oswa ki kondisyon mache a rann regleman inisyale la ensifizan pou fè reparasyon rezonab. Asire yo dwe kontakte Citizens anvan yo kòmanse fè reparasyon domaj ki pa enkli nan estimasyon inisyale la oswa si kontraktè a prezante yon sòm ki pi wo pou lis reparasyon an.

***Remak:** Citizen ofri yon [Pwogram Jesyon Reparasyon](#) pou founi sèvis ki gen anpil valè a kliyan ki gen polis kalifye ki gen kay yo andomaje ak dlo ke klima a pa koze. Sèvis sa yo gen ladan Sèvis Ijans gratis pou Wete Dlo ak aksè a yon Reze Kontraktè Reparasyon Jere, ki konekte asire a ak kontraktè ki kalifye ki garanti travay yo pou senk lane.

Aprè lan, Niòle – oswa Lòt Pèt – Pa Frape Ankò



Apre katastwòf tankou siklòn lan ak Niòle, moun san prensip, k'ap chache lajan epi ki malonèt gen tandans anvayi zòn deaste yo. Kontrèman a zeklè, malè ka frappe de fwa si pwopriyete yo pa pran prekosyon ak bandi ki fè tèt yo pase pou kontraktè oswa ki pretann yo reprezante yon konpayi asirans.

Alòske tanpèt sa yo fè resòti sa ki bon lakay anpil moun, kontraktè san etik, konpayi reparasyon, vandè ak lòt moun ki opere tout ane a pwospere ak foli ki vini apre yon tanpèt.

Malgre anpil kliyan Citizens nan bezwen – epi chache èd – asire yo dwe rete sou gad yo moun k'ap volè lajan epi ki prezante taknou yon men k'ap ede.

“Anketè nou yo ap travay pou idantifye kontraktè sans lisans ak lòt move akte”, dapre Joseph Theobald, Direktè Senyò Inite Evestigasyon Espesyal Citizens. “Nou pa bezwen opòtinite sa yo pou pwofite de asire nou yo nan moman yo pi vilnerab.”

Pa Renonse a Dwa ou! Epi Fè Atansyon ak Machann Dwòn

Tankou tout konsèy pwoteksyon kont fwòd, konsèy ka yo pa sèlman aplike pou moun ki afekte pa katastwòf; yo aplike pou tout kliyan nou yo. Citizens konseye asire yo pa siyen anyen, tankou yon [kontra asiyasyon benefis \(AOB\)](#) anvan yo konsilte ajan asirans yo.

Li pwobab pou yo ofri ou yon kontra AOB pandan reparasyon ijans sa yo oswa lè konpayi yo frape pòt ou pou mande biznis. Se toujou yon bon lide pou kòmanse anboche yon kontratis pou reparasyon.

Konsènan moun ki vin frape pòt ou, nenpòt moun ki reprezante Citizens ta dwe ka bay yon idantifikasyon valid yon fason pou konnen ak kimoun ou annafè. Pou fè sèten ke ou an kontak ak asirè ou, oswa yon ekspè ke Citizens voye, asire ou ke yo konnen enfòmasyon ke sèlman Citizens ka konnen: non ou, nimewo polis, nimewo reklamasyon, adrès pwopriyete ki asire epi dat ou te fè reklamasyon an.

Yon nouvo lwa ki vote ane sa egzije ke ekspè yo – swa yo gen kontra ak Citizens oswa you ajistè entèn – dwe bay kliyan yo nimewo lisans ekspè yo nan Florida. Se yon bon fason tou pou gade si moun w'ap pale ak li a lejitim.

Aprè lan fin frape, anketè yo remake ke anpil moun k'ap vann dwòn ki di pwopriyete yo ke yo te ka vole anwo pwopriyete yo epi fè foto dega yo. Citizens gen pwòp sèvis dwòn sou kontra yon fason pou ekspè nou yo gen imaj espesifik pou ajiste reklamasyon yo. Li gratis.

Lòt Aktivite pou Chache

Asire yo gen dwa pou kenben yon ekspè piblik pou asiste yo ak reklamasyon yo. Alòs ke majorite a gen bon repitasyon, gen anpil ekspè piblik ki parèt aprè yon katastwòf. Dapre lwa Florida, yon ekspè piblik pa ka touche plis plase 10% valè yon reklamasyon. Konsomatè yo tou gen 10 jou pou anile yon kontra ekspè piblik.

Si lojman ou ki asire, estrikti detache oswa mezon mobil se yon pèt total, Citizens peye valè polis pou estrikti a pou ou. Anboche yon ekspè piblik ki resevwa 10% likidasyon sa pa yon benefis pou asire a, piske pa gen akenn ajisteman nesèsè.

Kisa ou Ka Fè pou Pwoteje Tèt ou

Pou redwi chans fwòd, asire Citizens yo ka depoze yon reklamasyon anliy itilize [myPolicy](#). zouti otosèvis asire Citizens ki adapte a telefòn movil. Reprezantan yo disponib 24/7 pou jere apèl reklamasyon yo nan 866.411.2742. Ou ka jwenn plis enfòmasyon nan [Seksyon reklamasyon](#) paj entènèt Citizens la oswa lè ou li bwochi [Fwòd Asirans se yon Krim Serye](#) nan paj entènèt la.

Pou denonse fwòd asirans ou sispèk, asire Citizens yo ka rele Inite Envestigasyon Espesyal Citizens nan nimewo gratis 855.748.8596 [oswa soumèt yon rapò an liy](#).

Kliyan yo ka kontakte tou Depatman Sèvis Finans, Divizyon Sèvis Asirans Konsomatè Liy Konsomatè imedya nan 877.693.5236.

Medya sosyal se yon metòd popilè pou kliyan yo mande èd. Citizens ken kont ki verifye sou plizyè platfòm. Nou fè sa pou bay sekirite ke lè nou kontakte ou, ou konnen sa lejitim.



Fè rapò Fwòd
Rele anonim
866.748.8596 (Citizens)
877.693.5236
(Department of Financial Services)



**Aprann plis
sou "Enpo
Siklòn" Florida**

APRE OU FÈ RAPÒ REKLAMASYON, KISA KI ANSWIT?



1

Fè Reklamasyon (Premye Avi Pèt)

Kisa pou Atann: Aprè ou depoze reklamasyon ou la, w'ap resevwa yon nimewo reklamasyon epi yon imèl pou fè swivi. Pwofesyonèl reklamasyon yo pral analize enfòmasyon ou bay la, bay reklamasyon an yon kòd gravite epi voye li bay ekip ki apwopriye a. Yon ekspè nan ekip ki asiye a pral kontakte ou pou detèmine si yon enspeksyon pwopriyete ou la nesèsè, oswa si reklamasyon ou la ka analize fason vityèl ak entèaksyon an tan reyèl ant ou menm ak ekspè ki asiye a.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Pran foto ak/ou videyo pou dokimante dega a pwopriyete ou la.
- Si li an sekirite, fè reparasyon ijans rezonab pou evite plis dega.
- Separe atik pwopriyete pèsònèl ki andomaje de sa ki pa andomaje.
- Fè envantè tout atik andomaje yo epi kenbe yo pou ekspè a ka fè enspeksyon.
- Kenbe kopi tout fakti yo epi bay ekspè a orijinal yo.
- Li ak swen epi konplètman nenpòt kontra ke yon vandè sèvis prezante.



2

Enspeksyon Pwopriyete

Kisa pou Atann: Ekspè ou la ap enspekte e anndan e deyò pwopriyete ou la. Y'ap dokimante sa yo jwenn ak foto adisyonèl e yo ka poze ou kesyon sou kijan dega yo te fèt. Li pa etranj pou ekspè a fè yon entèvyou ke li anrejistre pou sa dokimante repons ou yo konsènan chèn evènman pèt ou a.

Remak: Si ou gen dega enpòtan oswa ou fè reklamasyon an apre yon gwo evènman, sa ka pran plis tan pou yon ekspè kontakte ou epi konplete yon enspeksyon.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Prepare yon lis kesyon pou ekspè ou la.
- Montre ekspè a atik andomaje nan pwopriyete ou la.
- Bay ekspè a tout fakti pou reparasyon yo, foto/video dega yo ak estimasyon reparasyon.



3

Analiz Reklamasyon

Kisa pou Atann: Ekspè a analize tout enfòmasyon li reyini pandan enspeksyon an ak nepòt dokimantasyon ou te bay pou ede ou detèmine kouvèti ki disponib ak polis ou a. Ekspè ou la pral kontakte ou pou diskite sou reklamasyon an, revize estimasyon an epi finalize reklamasyon an.

Si dega ki kouvri yo plis pase franchiz ou la, lèt rezime ou la ap gen pèman an ladan. Nan ka dega yo pa kouvri ak polis ou a, w'ap resevwa yon lèt esplikasyon.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Si ou jwenn dega anplis, fè Citizens konnen sa imedyatman.
- Dokimante dega adisyonèl la ak foto/videyo epi voye bay ekspè ou la. Pa fè ankenn travay ak domaj sipleman a jiskaske ekspè a analize enfòmasyon adisyonèl la.
- Kontakte Citizen First ak enfòmasyon adisyonèl oswa dega adisyonèl nan 866.411.2742 oswa imèl claims.communications@citizensfla.com.



4

Pèman Reklamasyon

Kisa pou Atann: Yon pèman inisyal reklamasyon detèmine sou baz estimasyon kou reparasyon oswa ranplasman dega pwopriyete ou ki kouvri a epi depans mendèv pou reyalize travay nan espas ou a. Pèman inisyal la se valè lajan kach aktyèl (ACV) de pwopriyete andomaje a mwen franchiz polis ou ya. Si ou gen kou ranplasman an ki kouvri, w'ap resevwa pa lapòs yon pèman sipleman pou rekiperasyon depresyasyon aprè ke Citizens jwenn prèv reparasyon yo.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Konfine ke Citizens gen adrès lapòs aktyèl ou epi enfòmasyon konpayi ipotekè (si sa aplike). Si yon konpayi ipotekè sou li polis ou a, lalwa Florida mande ke konpayi sa dwen fè pati de chèk reklamasyon an.
- Kontakte bank ou a ak/oswa konpayi ipotekè pou gen enfòmasyon sou pwosesis andòsman chèk.
- Bay prèv reparasyon yo a ajan ou yon fwa travay yo fini.

myPolicy

Rapòte reklamasyon, gade reklamasyon ak eta kontra asirans, epi fè pèman 24/7/365



Citizens Property Insurance Corporation
Oktòb-Desanm 2022, Nimewo 7

Rele Citizens First nan 866.411.2742

Rapòte yon reklamasyon 24/7/365 oswa W ap jwenn enfòmasyon byen presi soukontra asirans nan jou lasemèn yo ant 8 a.m. ak 5:30 p.m. ET

[Dezabòn](#)