



Travay ak yon Ajistè Piblik

Dwa Konsomatè Ou yo

Antanke yon moun ki gen asirans, ou gen dwa legal lè w ap travay ak yon Ajistè Piblik. Li enpòtan pou konnen dwa ou yo ak responsabilite Ajistè Piblik la anvan ou siyen yon kontra.

WÒL YON AJISTÈ PIBLIK SE POU REPREZANTE OU, ASIRÈ A.

Ajistè Piblik la kapab depoze yon reklamasyon asirans pou ou epi aji sou non ou pou rezoud reklamasyon an. Wòl Ajistè Piblik la ka gen ladan tou:

Ede ranpli fòm ki nesèsè yo ak dokiman ki nesèsè yo pou travay sou reklamasyon ou an.

Asire ke kondisyon pou ranpli reklamasyon yo satisfè pou ede w jere reklamasyon ou.

Ede rekipere kantite lajan yo dwe w dapre kontra asirans ou an.

KONDISYON POU YON KONTRA KA VALAB

Pou li kapab valid, kontra Ajistè Piblik la dwe alekri ak yon karaktè omwen 12 pwen epi li dwe gen kòm tit “Kontra Ajistè Piblik” epi li dwe genyen enfòmasyon espesifik tankou:

- ✓ Non konplè, adrès biznis pèmanan, nimewo telefòn, adrès imel ak nimewo lisans Ajistè Piblik la
- ✓ Non konplè ak nimewo lisans konpayi Ajistè Piblik lan
- ✓ Non konplè ou, adrès domisil ou, kote domaj la te fèt si se pa nan adrès domisil ou, nimewo telefòn ou ak adrès imèl ou
- ✓ Non konpayi asirans ou ak nimewo kontra asirans lan
- ✓ Deskripsyon dega yo
- ✓ Pri sèvis Ajistè Piblik la nan yon karaktè gra ki gen minimòm 18 pwen anvan espas siyati a
- ✓ Kalite reklamasyon an (ijans, pa ijan, oswa siplemantè)
- ✓ Inisyal siyati ou nan chak paj ki pa gen siyati konplè ou
- ✓ Detay konsènan dwa ou pou anile kontra a ak ki jan pou anile kontra a
- ✓ Siyati ajistè piblik la ak tout moun ki asire ki nonmen yo
- ✓ Dat tout pati yo te siyen kontra a

✓ Tèks sa an gra, karaktè 18 pwen pi:

“Ou menm, asirans lan, ka anile kontra sa a pou nenpòt rezon san ou pa gen penalite oswa obligasyon nan 10 jou apre dat kontra sa a. Si kontra sa te konkli sou baz evènman ki se sijè yon deklasyon eta ijans pa gouvènè a, ou ka anile kontra sa a pou nenpòt rezon li ye a san ou pa gen penalite oswa obligasyon nan 30 jou apre dat pèt la oswa 10 jou apre dat kontra egzekite, kèlkeswa sa ki pi long lan. Ou ka anile kontra sa tou san ou pa gen penalite oswa obligasyon si mwen, antanke Ajistè Piblik ou a, pa bay ou menm ak konpayi asirans ou yon kopi estimasyon ou alekri nan lespas 60 jou apre egzekisyon kontra a, sof si sa ki lakòz mwen pa bay estimasyon an nan 60 jou se faktè ki depase kontwòl mwen, an akò ak s. 627.70131(5)(a)2., Florida Statutes. Peryòd anilasyon 60 jou a pou si pa gen yon estimasyon alekri ki bay ap sispann nan dat mwen ba w estimasyon alekri a. Yo dwe bay ... (non Ajistè Piblik la) avi anilasyon an, soumèt alekri epi voye pa lapòs sètifye, yo mande yon akize resepsyon, oswa lòt fòm kourye ki bay prèv sa, nan adrès ki espesifye nan kontra a.”

Kontra a dwe gen ladan tou yon deklasyon sou fwod jan sa endike nan Lwa Florid*, ki esansyèlman endike ke li se yon zak 3 yèm degre pou yon moun entansyonèlman fè fwod kont yon konpayi asirans oswa yon moun ki gen kontra asirans.

ASIRE OU REVIZE KONTRA A ANVAN OU SIYEN LI.

Si kontra a pa gen ladan tout enfòmasyon ki nesèsè yo, kontra a pa valab epi li pa aplikab.

* Seksyon 817.234 (1) (a) 4 (b) ak 626.8796 (1)), Lwa Florid yo



AJISTÈ PIBLIK LA DWE BAY**:

1

Pa ka kolekte yon frè pou sèvis sou peman yo fè ba ou sof si ou te siyen yon kontra alekri ak Ajistè Piblik la.

2

Dwe bay ou yon kopi kontra ki siyen an nan moman egzekisyon an ak konpayi asirans lan **nan 7 jou** apre li fin egzekite.

3

Dwe bay yon estimasyon alekri sou domaj yo pou soumèt kòm prèv pèt bay konpayi asirans ou a nan 60 jou apre dat kontra a. Estimasyon alekri a dwe gen ladan yon estimasyon detaye sou tout reparasyon yo, san wete enfòmasyon detaye sou ekipman, materyèl travay, ak founiti yo.

Ou gen dwa anile kontra a si Ajistè Piblik la pa bay konpayi asirans lan estimasyon alekri nan lespas 60 jou sof si sak lakòz estimasyon an pa bay se faktè ki depase kontwòl ekspè a.

4

Dwe bay yon divilgasyon apa konsènan pwosesis reklamasyon an AVAN ou siyen kontra a.

DWA POU ANILE KONTRA AJISTÈ PIBLIK LA**

Ou gen dwa pou anile yon kontra ak yon Ajistè Piblik **NAN YON DELÈ 10 JOU CIVIL** apre dat kontra a te siyen.

- Si kontra a se rezilta yon eta ijans Gouvènè a te deklare, ou ka anile kontra a **nan 30 jou** apre dat pèt la oswa 10 jou apre kontra te siyen, kèlkeswa sa ki pi long lan.
- Ou ka anile kontra a tou si Ajistè Piblik la pa bay ou menm ak konpayi asirans ou yon kopi estimasyon alekri nan lespas **60 jou** apre li te siyen kontra a, sof si sa ki lakòz estimasyon an pa bay se faktè ki depase kontwòl Ajistè Piblik la.

Avi anilasyon ou an dwe fèt alekri epi voye pa lapòs sètifye, ak yon akize resepsyon, oswa lòt fòm kourye ki ap bay prèv, bay Ajistè Piblik la nan adrès ki endike nan kontra a.

** Aplikab sèlman a règleman pwopriyete pwopriyete rezidansyèl ak inite kondominyòm yo.

KÒMAN AJISTÈ PIBLIK YO REGLE REKLAMASYON YO**



Yon Ajistè Piblik sèlman gen dwa mande w lendi jiska samdi ant èdtan 8:00 am ak 8:00 pm.

- ▶ Yon Ajistè Piblik pa ka aksepte yon aranjman sou yon reklamasyon **sof si ou otorize epi apwouve l.**
- ▶ Yon Ajistè Piblik pa ka fè kontra pou sèvis yon twazyèm pati bay sou non w oswa pou rezoud reklamasyon an, lè w ap peye pou sèvis sa yo sof si ou dakò pou peye pou sèvis sa yo alekri, apre kontra pou sèvis ajisteman piblik la fin siyen.
- ▶ Nenpòt depans Ajistè Piblik la mande pou yo ranbouse l (soti nan peman reklamasyon an) dwe endike nan kontra a epi tout pati yo dwe siyen li. Yon egzanp depans Ajistè Piblik la kapab genyen epi mande ranbousman pou li, se ka pa egzanpi yon kontra avèk yon kabinè jeni sivil pou bay yon rapò plis detaye sou domaj la pou soumèt bay konpayi asirans lan.
- ▶ Si yon Ajistè Piblik reprezante nenpòt lòt moun ki pa ou menm sou yon reklamasyon, twazyèm pati a dwe peye Ajistè Piblik la frè pou sèvis espesifik sa yo. Ou pa responsab pou frè Ajistè Piblik la mande twazyèm pati a pou sèvis yo.
- ▶ Yon Ajistè Piblik pa kapab fè deklarasyon ki twonpe, twonpe oswa fo lè y ap fè piblisite.
- ▶ **Yon Ajistè Piblik pa ka mande oswa ankouraje w soumèt yon reklamasyon ki fo oswa ki se yon fwod.**
- ▶ Yon Ajistè Piblik dwe evite konfli enterè epi li pa kapab antre nan yon kontra pou fè alafwa ajisteman piblik lan epi patisipe nan reparasyon, renovasyon oswa konstriksyon pwopriyete domaje ki nan menm reklamasyon an.
- ▶ **Yon Ajistè Piblik pa gen dwa bay oswa ofri anyen ki vo plis pase \$25 a okenn moun pou rezon pwomosyonèl oswa pou ankouraje yo siyen yon kontra.**
- ▶ Yon Ajistè Piblik pa gen dwa pou bay oswa ofri anyen ki gen valè kòm echanj pou otorize enspeksyon twati mèt pwopriyete rezidansyèl la.
- ▶ Yon Ajistè Piblik pa gen dwa pou bay oswa resevwa anyen ki gen valè kòm echanj pou depoze yon reklamasyon asirans pou domaj ki fèt sou twati mèt pwopriyete rezidansyèl la.
- ▶ Yon Ajistè Piblik pa gen dwa ba w oswa ofri w yon avans oswa yon prè kòm yon kliyan oswa yon potansyèl kliyan.
- ▶ Yon Ajistè Piblik pa gen dwa pran pwopriyete ki rekipere san konsantman ak pèmasyon alekri ou ki nan yon afidavit ki siyen.

** Aplikab sèlman a règleman pwopriyete pwopriyete rezidansyèl ak inite kondominyòm yo.

**RAPÒ FWOD
ASIRANS**

Depatman sèvis finans Divizyon Envestigasyon Kriminèl
(Department of Financial Services)



<https://First.FLDFS.com>



1-800-378-0445

FRÈ AJISTÈ PIBLIK YO**

Yon Ajistè Piblik gen dwa chaje frè sa yo ki baze sou kantite peman reklamasyon yo kapab jwenn nan konpayi asirans ou an.

20%

NAN PEMAN REKLAMASYON AN

Aplike pou reklamasyon ki nouvo, k ap relouvri, ak reklamasyon anplis ki pa sijè yon evènman Gouvènè a deklare kòm yon eta ijans.

10%

NAN PEMAN REKLAMASYON AN

Aplike jiska yon ane pou reklamasyon ki sijè a yon evènman ke Gouvènè a te deklare yon eta dijans. Apre yon ane, ajistè piblik la ka chaje 20% nan peman reklamasyon an.

PA PLIS
PASE
1%

NAN PEMAN REKLAMASYON AN

Tanpri sonje, yon Ajistè Piblik ka pa chaje plis pase 1% nan peman reklamasyon asirans lan oswa dedomajman lè:

- Peman an oswa akò a egal oswa pi gran pase limit politik la pou pati politik la,

SI

- Yo bay peman an oswa angajman alekri nan 14 jou apre dat pèt la oswa nan 10 jou apre dat kontra ajisteman piblik la egzekite, kèlkeswa sa ki pi ta.

Y ap retire frè Ajistè Piblik la nan peman reklamasyon w lan. Sepandan, si ou te resevwa nenpòt peman reklamasyon nan men konpayi asirans ou anvan ou te siyen kontra a ak yon Ekspè Piblik, Ajistè Piblik la pa ka fè w peye yon frè ki baze sou peman reklamasyon ou te resevwa anvan yo.

Yon Ajistè Piblik ki kontakte w pou pou bay sèvis pou yon reklamasyon epi ki pa fè yon kontra avèk ou, pa gen dwa fè w peye pou okenn sèvis ki gen rapò ak reklamasyon an.

SENARYO EGZANP:

SENARYO 1:



Gen yon dife elektrik ki pran nan kay ou a ki lakòz gwo domaj nan plizyè chanm ak plafon kay ou a, anplis domaj lafimen lakòz nan tout kay ou a.

SENARYO 2:






Pandan yon siklòn ki nonmen (Gouvènè a deklare ijans), yon pye bwa tonbe sou do kay ou sa ki lakòz gwo domaj sou do kay ou ak domaj dlo andedan kay ou a.

SENARYO 3:



Kay ou a sibi gwo domaj epi konpayi asirans ou a dakò pou peye limit asirans ou an nan 14 jou apre kay ou a domaje oswa nan lespas 10 jou apre ou fin siyen kontra Ajistè Piblik la.

	 SENARYO 1	 SENARYO 2	 SENARYO 3
PEMAN KONPAYI ASIRANS	\$150,000	\$108,000	\$250,000
FRÈ AJISTÈ PIBLIK	\$30,000 (20%)	\$10,800 (10%)	\$2,500 (1%)
KANTITE LAJAN KI RETE POU PEYE FRANCHIZ + REPARASYON	\$120,000	\$97,200	\$247,500

KONSÈY POU KONSOMATÈ YO

AK JOURNAL ENTÈRAKSYON

Verifye yon Lisans Ajistè Piblik

Ajistè Piblik yo oblije afiche lisans yo nan kote biznis yo ye a epi genyen li sou yo pandan y ap egzèse aktivite yo a.

► **Verifye yon Lisans Ajistè Piblik**

Depatman Sèvis Finans Rechèch Lisansye: <https://LicenseeSearch.FLDFS.com>

► **Rapòte Aktivite san Lisans**

Rapòte aktivite Ajistè Piblik ki pa gen lisans bay Divizyon Ajan Asirans ak Sèvis Ajans Depatman Sèvis Finansye (Department of Financial Services) yo atravè

<https://MyFloridaCFO.com/Ask-FLDFS> pòtal. (Lisans Ajan ak Sèvis Ajans)

Fè Rechèch sou Kòmantè Ajistè Piblik yo

► **Fè Rechèch sou Kòmantè Ajistè Piblik yo**

Fè yon rechèch sou entènèt sou Ajistè Piblik la ak Konpayi Ajistè Piblik la pou gade kòmantè kliyan avan yo sou travay li yo. Biwo Etik Komèsyal (Better Business Bureau) kapab genyen tou kòmantè ak fidbak moun ki te pran sèvis nan konpayi a.

► **Mande Referans**

Mande Ajistè Piblik la referans epi rele moun ki nan lis la pou verifye antesedan ak eksperyans travay Ajistè Piblik la.

Revize kontra a ak Enfòmasyon yo Mande yo Anvan ou Siyen

- Opsyon anilasyon ak yon deklarasyon konsènan reklamasyon asirans ki fo e ki se fwod dwe enkli nan kontra a.
- Non konplè, adrès biznis, nimewo telefòn, adrès imèl ak nimewo lisans Ekspè Asirans lan dwe fè pati kontra a.
- Pri sèvis Ajistè Piblik la dwe fè pati kontra.
- Lang pou anile obligatwa a dwe ekri yon minimòm 18 pwen fonsè. Egzanp font 18 pwen fonsè:

font 18 pwen fonsè



KESYON OSWA ENKYETID

Si ou gen lòt kesyon oswa enkyetid anvan ou siyen yon kontra avèk yon Ajistè Piblik, kontakte:

**Nimewo Asistans Konsomatè Asirans a ki nan
Divizyon Sèvis pou Konsomatè Depatman Sèvis
Finans la nan nimewo nan**

1.877.MY.FL.CFO (693-5236)

oswa

**Biwo Defansè Konsomatè Asirans lan
(Office of the Insurance Consumer Advocate)**

850.413.5923.



www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA

YourFLVoice@MyFloridaCFO.com

  @YourFLVoice