

## **DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR SEGUROS DE AUTOMÓVIL PERSONAL**

### **¿Qué es la Declaración de Derechos?**

Esta Declaración de Derechos es un resumen de sus derechos, y no forma parte de su póliza. El Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance - TDI, por su nombre y siglas en inglés) adoptó la Declaración de Derechos y exige que la compañía de seguros le proporcione una copia cuando le expida su póliza.

La ley de Texas le otorga ciertos derechos respecto a su seguro de automóvil. Esta Declaración de Derechos identifica sus derechos, los cuales han sido especificados por reglamento o por estatuto estatal, pero no incluye todos sus derechos. Tampoco se incluyen aquí algunas de las excepciones. Si su agente, compañía o ajustador le dice que alguno de estos derechos no le corresponde a usted, comuníquese con el Programa de Protección al Consumidor de TDI (TDI Consumer Protection Program, por su nombre en inglés) al 1-800-252-3439 (512-463-6515 en Austin), o por medio de correo postal a (111-1A), P.O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091, o por correo electrónico a [ConsumerProtection@tdi.state.tx.us](mailto:ConsumerProtection@tdi.state.tx.us). Para obtener una lista de la ley(es) y/o reglamento(s) en específico que hemos resumido en esta Declaración de Derechos, o si tiene alguna pregunta o comentario, comuníquese con la Oficina del Asesor Público de Seguros (Office of Public Insurance Counsel - OPIC, por su nombre y siglas en inglés) al 1-877-611-6742, por correo postal al 333 Guadalupe, Suite 3-120, Austin, TX 78701, o visite el sitio Web de OPIC en [www.opic.state.tx.us](http://www.opic.state.tx.us).

Esta Declaración de Derechos no menciona las responsabilidades suyas. Sus responsabilidades referentes a su seguro pueden ser encontradas en su póliza. No cumplir con sus obligaciones podría afectar sus derechos.

### **Cómo obtener información por parte del Departamento de Seguros y su compañía de seguros**

1. **INFORMACIÓN QUE PUEDE OBTENER DE TDI.** Usted tiene derecho a llamar gratis a TDI al 1-800-252-3439 o al 512-463-6515 en Austin para obtener más información sobre:
  - sus derechos como consumidor de seguros;
  - el estado de la licencia de una compañía de seguros o agente;
  - la situación económica de una compañía de seguros;
  - el promedio y tipo de quejas que los consumidores han presentado en contra de una compañía de seguros;
  - la manera en que las compañías de seguros usan el historial de crédito, incluso cuáles la usan y la fórmula que cada compañía utiliza para las calificaciones de crédito;
  - los precios que la compañía de seguros tiene registrados en el estado;
  - las guías de aseguramiento de la compañía de seguros (sujeto a las excepciones provistas en la Ley de Información Pública, también conocida como la Ley de Archivos Públicos); y
  - otros asuntos de interés al consumidor.

También puede encontrar alguna de esta información en el sitio Web de TDI en [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov).

En [www.helpinsure.com](http://www.helpinsure.com), las personas en Texas pueden encontrar más información detallada sobre sus aseguradores actuales y futuros. TDI, en conjunto con OPIC, mantienen este sitio Web para ayudar a las personas en Texas a encontrar un seguro de propiedad residencial y de automóvil personal. Para obtener información sobre las compañías que expiden seguros en Texas, que se encuentran en los 25 principales grupos a nivel nacional, el sitio Web también incluye:

- una lista de las aseguradoras por condado y/o código postal;
- información de contacto detallada para cada aseguradora;
- muestras de los precios y un breve historial de los incrementos y/o reducciones en los precios;
- comparaciones de las formas de pólizas;
- una lista de las formas de pólizas, exclusiones, endosos, y descuentos ofrecidos por cada aseguradora; y
- medidas disciplinarias no confidenciales en contra de cada aseguradora.

2. **INFORMACIÓN QUE PUEDE OBTENER DE SU COMPAÑÍA DE SEGUROS.** Usted tiene derecho a que la compañía de seguros tenga un número telefónico al que pueda llamar gratis para hacer preguntas o presentar quejas. Este número lo puede encontrar en un aviso adjunto a su póliza. Las compañías de seguros pequeñas no están obligadas a cumplir con este requisito.

### Lo que debe saber antes de comprar un seguro

3. **DECLARACIONES PROHIBIDAS.** Su compañía de seguros o agente tienen prohibido hacer declaraciones falsas, engañosas o embaucadoras con respecto a los seguros.
4. **EXCESO DE LOS LÍMITES.** Una aseguradora o un agente no pueden exigirle que compre un seguro de responsabilidad civil en cantidades superiores a los límites mínimos que son requeridos por la ley o exigirle que compre otros tipos de cobertura como condición para venderle o renovarle un seguro. Los límites mínimos actuales son 30/60/25, los cuales se refieren a las cantidades máximas que la póliza pagará por cada accidente: \$30,000 por persona por una reclamación de lesiones corporales /\$60,000 por todas las reclamaciones combinadas de lesiones corporales /\$25,000 por reclamaciones de daños a la propiedad por cada accidente.

AVISO: La ley de Texas requiere que las pólizas de seguros de automóvil incluyan la protección para reclamaciones de lesiones personales (Personal Injury Protection - PIP, por su nombre y siglas en inglés) y la cobertura de protección contra conductores sin seguro o con insuficiente seguro (Uninsured/Underinsured Motorist Coverage - UM/UIM, por su nombre y siglas en inglés) a menos que usted rechace estas coberturas por escrito. Además, es posible que como condición para autorizarle el préstamo para su auto, el prestamista le exija que compre otros tipos de cobertura, tal como la cobertura contra choque o cobertura amplia, que paguen por los daños al vehículo suyo.

5. **INFORMACIÓN DE CRÉDITO.** Una compañía de seguros no puede negarle el seguro basándose solamente en la información de su información de crédito. Las aseguradoras que utilizan el historial de crédito también tienen que considerar otros factores de aseguramiento independientes al historial de crédito cuando deciden ofrecerle cobertura. (Para obtener información adicional vea la sección de esta Declaración de Derechos titulada Lo que usted debe saber sobre cómo usan el historial de crédito las compañías de seguros.)
6. **RED DE SEGURIDAD.** Si dos compañías de seguros se han negado a venderle un seguro, usted tiene derecho a comprar cobertura mínima de responsabilidad civil, protección para reclamaciones de lesiones personales, así como la cobertura contra conductores sin seguro mediante la Asociación de Plan de Seguros de Automóvil de Texas (Texas Automobile Insurance Plan Association - TAIPA, por su nombre y siglas en inglés).
7. **PLANES DE PAGO.** Usted puede tener derecho a pagar su prima de seguro de automóvil a plazos. Las compañías de seguros le cobrarán una cuota por cada pago a plazos.
8. **PAGOS ELECTRÓNICOS.** Si usted autoriza que su aseguradora retire los pagos de su prima directamente de su cuenta bancaria, su aseguradora no puede aumentar la cantidad que retira, a menos que:
- le notifique por medio del correo postal de los Estados Unidos sobre el aumento de prima mínimo 30 días antes de la fecha en que el aumento entrará en vigor; y
  - usted no notifique a la aseguradora que usted se opone al aumento en la cantidad que va a ser retirada de su cuenta, mínimo cinco días antes de la fecha en que el aumento entrará en vigor.

El aviso proporcionado por la aseguradora tiene que incluir un número de teléfono gratuito, una dirección postal y una dirección de correo electrónico (si es que aplica), mediante los cuales usted pueda comunicarse con la aseguradora para oponerse al aumento.

AVISO: Esto no aplica a los aumentos de prima específicamente programados en la póliza original, ni a los aumentos debido a cambios que usted solicita en la póliza, o a un aumento que es menos de \$10 o el 10 por ciento del pago del mes anterior.

**9. AVISO DE REDUCCIÓN DE COBERTURA.** Si una aseguradora usa un endoso para reducir la cantidad de la cobertura que es proporcionada por su póliza, la aseguradora tiene que darle una explicación por escrito sobre el cambio hecho mediante el endoso. La aseguradora tiene que darle esta explicación a no más tardar del día 30, antes de la fecha en que la nueva póliza o la renovación de la póliza entran en vigor. Una compañía de seguros no puede reducir la cobertura durante la vigencia de la póliza, a menos que usted solicite el cambio. Si usted solicita el cambio, la compañía no está obligada a darle aviso.

**10. EXPLICACIÓN DE RECHAZO.** A petición suya, usted tiene derecho a que se le informe por escrito el motivo por el que se le negó la cobertura. El aviso por escrito tiene que explicar detalladamente el motivo por el que decidieron negarle la cobertura, incluyendo los percances precisos, las circunstancias o los factores de riesgo que lo descalificaron. También tiene que informarle las fuentes de información que utilizó.

AVISO: La obligación de darle una explicación por escrito le corresponde directamente a las compañías de seguros. Los agentes independientes no tienen el deber específico de cotizarle el precio más bajo posible o darle una explicación por escrito del motivo por el que no le ofrecieron el precio más bajo posible.

**11. PRECIOS DIFERENTES DENTRO DEL MISMO CONDADO.** Si una compañía de seguros subdivide un condado con el propósito de cobrar diferentes precios en cada subdivisión, la diferencia entre el precio más bajo y el más alto no puede exceder el 15 por ciento, a menos que esté justificado por datos actuariales.

**12. DERECHO A LA PRIVACIDAD.** Usted tiene derecho a evitar que una compañía de seguros, agente, ajustador, o institución financiera revele sus datos financieros personales a las compañías que no están afiliadas a la compañía de seguros o institución financiera. Algunos ejemplos son: su ingreso, número de seguro social, información de crédito, y su historial de pago de primas.

Si usted solicita una póliza, la compañía de seguros o institución financiera tiene que avisarle si intenta compartir su información financiera, y darle un mínimo de 30 días para que usted pueda rehusarse a permitir que los revelen. El rehusarse a que revelen sus datos se conoce como optar por no participar (opting out, por su nombre en inglés). Si usted compra una póliza, la compañía de seguros o institución financiera tiene que decirle cuál información reúne sobre usted y si intenta compartirla, y darle un mínimo de 30 días para que pueda optar por no participar. Los agentes y ajustadores que intentan compartir sus datos con cualquiera ajeno a la aseguradora o institución financiera también tienen que darle un aviso semejante.

Usted puede optar por no participar (opt out) en cualquier momento. Su decisión para optar por no participar permanece vigente, a menos que usted la revoque.

Estas protecciones no aplican a:

- la información que en otros lugares está a disposición del público;
- la información que las compañías de seguros o instituciones financieras están obligadas por ley a revelar; o
- la información que las compañías de seguros o instituciones financieras tienen que compartir para conducir sus actividades normales de negocios.

### **Lo que usted debe saber sobre las cancelaciones y no renovaciones**

**Cancelación** significa que **antes de terminar** la vigencia de la póliza la compañía de seguros:

- termina la póliza;
- reduce o restringe la cobertura de la póliza; o
- se rehúsa a ofrecer cobertura adicional a la que usted tiene derecho bajo la póliza.

**Rehusarse a renovar y no renovación** significa que la póliza termina **cuando termina** la vigencia de la póliza.

El **período de vigencia de la póliza** se muestra en la página de declaraciones al frente de su póliza.

**13. LIMITACIÓN EN LA CANCELACIÓN.** Una vez que el período inicial de la póliza que expidió la compañía ha estado en vigor por 60 días, la compañía de seguros no puede cancelar la póliza a menos que:

- usted no pague la prima a su debido tiempo;
- usted presente una reclamación fraudulenta;
- su licencia de conducir o el registro de su auto sea revocada o suspendida;
- la licencia de conducir de cualquier residente de su hogar o individuo que regularmente maneja el auto asegurado sea suspendida o revocada. La compañía de seguros no puede cancelarle la póliza por este motivo si usted acepta excluir al individuo de la cobertura de su póliza; o
- si TDI determina que continuar la póliza resultaría en una infracción a las leyes de seguros.

**14. AVISO DE CANCELACIÓN.** Para cancelar su póliza, su compañía de seguros tiene que enviarle un aviso al menos 10 días antes de la fecha en que la cancelación entrará en vigor. Su póliza podría estipular más tiempo para este tipo de aviso.

**15. EL DERECHO DEL ASEGURADO PARA CANCELAR LA PÓLIZA.** Usted tiene derecho a cancelar su póliza en cualquier momento y recibir reembolso de la prima no devengada. El reembolso se lo pagarán a usted, a menos que la prima haya sido financiada por medio de una compañía financiera de primas. En ese caso, el reembolso se le pagará a la compañía financiera de primas para disminuir lo que usted debe en el préstamo.

**16. CAMBIO EN SU ESTADO CIVIL.** Si su estado civil cambia, usted tiene derecho a continuar con su cobertura de seguro. Usted tiene derecho a una póliza nueva, a su nombre, con coberturas que más se aproximen a las coberturas de su póliza anterior, incluso con la misma fecha de vencimiento. La compañía de seguros no puede fechar la nueva póliza de manera que entre la póliza anterior y la nueva haya un lapso de cobertura.

**17. RECLAMACIONES QUE NO SON POR SU CULPA.** Su compañía de seguros no puede rehusarse a renovar su póliza basándose únicamente en cualquiera de los siguientes tipos de reclamaciones:

- percances relacionados al mal tiempo en los que no estuvo involucrado un choque, por ejemplo daños causados por el granizo, viento, o inundaciones;
- accidentes o reclamaciones por daños causados por colisión con animales o aves;
- accidentes o reclamaciones por daños causados por grava suelta u objetos volátiles; sin embargo, si usted presenta tres reclamaciones de este tipo en el transcurso de tres años, la compañía de seguros podría aumentar su deducible en la siguiente fecha de renovación;
- gastos de grúa y mano de obra; sin embargo, una vez que usted ha presentado cuatro reclamaciones de este tipo en el transcurso de tres años la compañía podría eliminar esta cobertura de su póliza en la siguiente fecha de renovación; y
- cualquier otro accidente o reclamación que no haya sido culpa suya, a menos que tenga dos o más de este tipo de reclamaciones o accidentes en el transcurso de un año.

**18. USO DE LA EDAD PARA NO RENOVAR.** Su compañía de seguros no puede rehusarse a renovarle la póliza basándose únicamente en la edad de cualquiera de las personas cubiertas por la póliza. Esto incluye asignarlo a usted a una compañía que cobra precios más caros o exigirle que excluya por nombre a un adolescente que cumple la edad de manejar.

**19. EL USO DEL HISTORIAL DE CRÉDITO PARA NO RENOVAR.** Una compañía de seguros no puede rehusarse a renovar su póliza basándose únicamente en su historial de crédito. Las aseguradoras que utilizan el historial de crédito para decidir si renuevan o no la póliza también tienen que considerar otros factores de aseguramiento independientes a la información de su historial de crédito. (Para obtener más información vea la sección de esta Declaración de Derechos titulada *Lo que usted debe saber sobre cómo usan el historial de crédito las compañías de seguros.*)

**20. EL PERÍODO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.** Si el período de vigencia de su póliza de seguro es menos de un año, la compañía de seguros tiene que renovársela hasta que se complete un año. Su compañía de seguros solamente puede rehusarse a renovar la póliza en el aniversario de la fecha original de la póliza. Por ejemplo, si el período de vigencia del primer año de su póliza comenzó el 1° de enero, la aseguradora tiene que renovarle la póliza hasta el siguiente 1° de enero; el segundo año y posteriormente solamente puede rehusarse a renovarla el 1° de enero del cualquier año posterior.

**21. AVISO DE NO RENOVACIÓN.** Si la compañía de seguros no le envía por correo postal un aviso de no renovación al menos 30 días antes del vencimiento de su póliza, usted tiene derecho a exigir que la compañía de seguros renueve su póliza.

**22. EXPLICACIÓN DE CANCELACIÓN O DE NO RENOVACIÓN.** Usted tiene derecho, sujeto a que usted lo solicite, que la compañía de seguros le explique por escrito el motivo por el que decidió cancelar o no renovar la póliza. La explicación por escrito tiene que explicar totalmente el motivo, incluyendo los percances precisos, las circunstancias o los factores de riesgo que lo descalificaron. También tiene que informarle las fuentes de información que utilizó.

### **Lo que usted debe saber cuándo presenta una reclamación**

**23. TRATO JUSTO.** Usted tiene derecho a que lo traten justa y honestamente cuando presenta una reclamación. Si cree que una compañía de seguros lo ha tratado injustamente, llame al Departamento de Seguros de Texas al 1-800-252-3439 (512-463-6515 en Austin) o descargue un formulario de queja del sitio Web de TDI en [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov). Usted puede llenar el formulario directamente en nuestro sitio Web o enviarla por fax a TDI al 512-475-1771.

**24. OFRECIMIENTO DE LIQUIDACIÓN.** Usted tiene derecho a rechazar cualquier cantidad que la compañía de seguros le ofrezca para liquidar la reclamación, incluso cualquier valuación injusta. Si usted rechaza el ofrecimiento de una liquidación, sus opciones incluyen el continuar negociando con la aseguradora o buscar remedios legales tales como la mediación, el arbitraje o presentar una demanda.

**25. EXPLICACIÓN DEL RECHAZO DE UNA RECLAMACIÓN.** Su compañía de seguros tiene que informarle por escrito el motivo por el que la reclamación o parte de la reclamación fue rechazada.

**26. MARCOS DE TIEMPO PARA EL PROCESO Y PAGO DE LAS RECLAMACIONES.** Cuando presenta una reclamación a cargo de su propia póliza usted tiene derecho a que sea procesada y pagada prontamente. Si la compañía de seguros no cumple con los marcos de tiempo estipulados para el proceso y pago de las reclamaciones, usted tiene derecho a cobrar un interés anual del 18 por ciento y honorarios de abogado, además de la suma de su reclamación.

Generalmente, dentro de **15 días naturales**, su compañía de seguros tiene que acusar recibo de la reclamación y solicitar cualquier información razonablemente relacionada a la misma. Dentro de **15 días hábiles**, después de haber recibido la información que fue solicitada, la compañía tiene que aprobar o denegar la reclamación por escrito. La ley permite que la compañía de seguros extienda este período de tiempo hasta por **45 días** si le avisa a usted que necesita más tiempo y le explica el motivo.

Después de notificarle que su reclamación ha sido aprobada, su compañía de seguros tiene que pagarla **dentro de los siguientes cinco días hábiles**.

Si su reclamación es a consecuencia de una catástrofe relacionada al mal tiempo u otro desastre grande de la naturaleza, según lo definido por TDI, los marcos de tiempo para el proceso de estas reclamaciones son extendidos a 15 días adicionales.

**27. SU DERECHO A ESCOGER EL TALLER Y LAS REFACCIONES.** Usted tiene derecho a escoger el taller y las refacciones para reparar su vehículo. Una compañía de seguros no puede especificar la marca, tipo, clase, edad, vendedor, proveedor, o la condición de las refacciones o productos usados para reparar su automóvil. La compañía de seguros tiene que darle aviso de los requisitos arriba mencionados de la siguiente manera:

- reclamaciones presentadas por teléfono - aviso por escrito dentro de tres días hábiles o aviso verbal inmediato, seguido por un aviso por escrito dentro de los siguientes 15 días;
- reclamaciones presentadas en persona - aviso inmediato por escrito a la hora que presenta su vehículo a la aseguradora o al ajustador o a otra persona en conexión con la reclamación para la reparación de los daños; o
- reclamaciones presentadas por escrito - aviso por escrito tiene que ser proporcionado dentro de tres días hábiles, a partir de la fecha en que la compañía de seguros recibe el aviso.

**28. RECUPERACIÓN DEL DEDUCIBLE.** Si otra persona es responsable por los daños a su vehículo y usted, bajo su póliza, presentó una reclamación y pagó el deducible, su compañía de seguros tiene que hacer un esfuerzo razonable y diligente para recuperar, de la otra persona, el deducible que usted pagó, y tiene que hacer esto en el transcurso de los 12 meses a partir de la fecha en que su reclamación es pagada. De no ser así, su compañía debe:

- darle autorización a usted, mínimo 90 días antes del vencimiento del estatuto de limitaciones (statute of limitations, por su nombre en inglés), para que usted pueda ejercer sus propios trámites de cobro, o
- reembolsarle el deducible.

**29. AVISO DE PAGO DE RECLAMACIÓN POR RESPONSABILIDAD CIVIL.** Su compañía de seguros tiene que avisarle si intenta pagar una reclamación de responsabilidad civil a cargo de su póliza. La compañía tiene que avisarle a usted por escrito sobre cualquier ofrecimiento que está haciendo para resolver o liquidar la reclamación en contra suya, y tiene que avisarle a más tardar el décimo día, a partir de la fecha en que se hace el ofrecimiento. La compañía tiene que avisarle por escrito cuando liquida cualquier reclamación en contra suya, y tiene que avisarle a más tardar el treintavo día, a partir de la fecha en que se hace la liquidación.

**30. INFORMACIÓN NO REQUERIDA PARA EL PROCESO DE UNA RECLAMACIÓN.** Usted tiene derecho a rehusarse a proporcionar a su compañía de seguros información que no está relacionada con su reclamación. Además, usted puede rehusarse a proporcionar sus reportes de declaración de impuestos (federal income tax records, por su nombre en inglés), a menos que su aseguradora obtenga una orden judicial (court order, por su nombre en inglés) o si su reclamación está relacionada con la pérdida de ingresos o debido a un incendio.

#### **Lo que usted debe saber sobre lo que está prohibido en cuestión de discriminación**

**31. SECTORES PROTEGIDOS.** Una compañía de seguros no puede discriminar en contra suya al rehusarse a asegurarlo, limitar la cantidad, grado o clase de cobertura a disposición suya; tampoco puede cobrarle un precio diferente por la misma cobertura o rehusarse a renovar la póliza debido a:

- su raza, color, religión, u origen nacional; o
- su edad, sexo, estado civil, ubicación geográfica, incapacidad o incapacidad parcial, a menos que lo justifique con una experiencia de pérdidas reales o anticipadas.

**32. GUIAS DE ASEGURAMIENTO.** Las guías de aseguramiento no pueden ser injustamente discriminatorias, y tienen que estar basadas en principios sólidos de actuario.

**33. IGUALDAD DE TRATO.** A menos que se base en principios sólidos de actuario, la compañía de seguros no puede tratarlo de manera diferente a como trata a otros individuos de su misma clase y que esencialmente presentan el mismo riesgo. Si sostiene pérdidas económicas como resultado de este tipo de discriminación, usted tiene derecho a demandar a la compañía de seguros en una Corte de Distrito del Condado de Travis.

Si el veredicto es a su favor, usted podría recuperar sus pérdidas económicas, los costos de la corte, los honorarios de su abogado y de los testigos peritos necesarios. Si la corte determina que la compañía de seguros intencionadamente infraccionó sus derechos, también podría otorgar a cada reclamante una cantidad de hasta \$25,000.

La demanda tendría que presentarla a más tardar para el segundo aniversario de la fecha en que la aseguradora le negó el seguro o cuando la acción injusta ocurrió o en la fecha en que usted razonablemente debió haber descubierto que la acción injusta ocurrió. Si la corte determina que la demanda no tiene fundamento y que usted la presentó de mala fe, o que la presentó con propósitos de acoso, usted estará obligado a pagar los costos de la corte y los honorarios del abogado de la compañía de seguros.

#### **Lo que usted debe saber sobre cómo usan el historial de crédito las compañías de seguros**

**34. LA ASEGURADORA ESTA OBLIGADA A AVISARLE.** Si una compañía de seguros utiliza el historial de crédito para hacer decisiones de aseguramiento o clasificación de póliza, la compañía está obligada a darle una declaración de

divulgación del uso del historial de crédito dentro de los 10 días a partir de la fecha en que usted completó la solicitud de seguro. Esa declaración revelará si la aseguradora obtendrá y utilizará su información de crédito, y enumerará sus derechos legales específicos, incluyendo:

- el historial de crédito que las compañías de seguros no pueden usar en contra suya;
- cómo es que usted puede conseguir que se le hagan excepciones razonables que su aseguradora está obligada a hacer cuando usa el historial de crédito si ciertas circunstancias de la vida afectan negativamente el historial de crédito, por ejemplo: un divorcio, fallecimiento de un familiar cercano o robo de identidad;
- el aviso\* que una aseguradora tiene que enviarle cuando hace una decisión basada en su información de crédito que negativamente afecta su habilidad para obtener o mantener el seguro o requiere que usted pague una prima más alta; y
- cómo puede usted disputar el historial de crédito y requerir que la aseguradora reclasifique su póliza si el precio fue aumentado debido a información de crédito incorrecta o no verificable.

\* El aviso tiene que incluir una descripción de hasta cuatro factores primarios que influenciaron la decisión de la aseguradora. Los términos generalizados, tal como “mala calificación de crédito” (poor credit rating, por su nombre en inglés), no son suficientes.

Las aseguradoras tienen que usar el formulario de Declaración de Divulgación del Uso de Información de Crédito (CD-1), el cual fue adoptado por el Comisionado o un formulario equivalente que antes de usar hayan registrado en TDI. El formulario CD-1 se encuentra disponible en nuestro sitio Web en [www.tdi.texas.gov/forms/pcpersonal/pc328crtdts.pdf](http://www.tdi.texas.gov/forms/pcpersonal/pc328crtdts.pdf) o puede pedirlo llamando al 1-800-252-3439. En nuestro sitio Web [www.tdi.texas.gov/credit/credit.html](http://www.tdi.texas.gov/credit/credit.html), usted encontrará información adicional sobre el uso que hacen las aseguradoras del historial de crédito.

### **Lo que usted debe saber para ejercer sus derechos**

**35. PRESENTACIÓN DE QUEJAS.** Usted tiene derecho a presentar una queja ante TDI sobre cualquier compañía de seguros y/o asunto de seguros y recibir una pronta investigación y respuesta a su queja. Para hacer esto, usted debe:

- llamar a la **Línea de Ayuda al Consumidor** de TDI (TDI’s Consumer Help Line, por su nombre en inglés), al 1-800-252-3439, y en Austin al 512-463-6515, para obtener servicio en inglés y en español;
- escribir a la siguiente dirección, Texas Department of Insurance, Consumer Protection, (111-1A), P.O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091;
- enviar un correo electrónico a TDI a [ConsumerProtection@tdi.state.tx.us](mailto:ConsumerProtection@tdi.state.tx.us);
- enviar su queja por fax al 512-475-1771;
- descargar o completar el formulario de queja en nuestro sitio Web en [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov); o
- llamar a nuestra **Línea para Pedidos de Publicaciones/Formulario de Queja** (TDI Publications/Complaint Form Order Line, por su nombre en inglés) al 1-800-599-SHOP (7467), y en Austin al 512-305-7211. La línea de pedidos de publicaciones está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana.

AVISO: TDI ofrece servicios de intérprete y publicaciones en diferentes formatos. Las personas que necesitan información en diferentes formatos o idiomas pueden llamar a la Línea de Ayuda al Consumidor de TDI que se muestra en la parte de arriba.

**36. DERECHO A DEMANDAR.** Si alguna compañía de seguros infracciona sus derechos, usted puede demandar a la compañía en una corte, incluso en una corte para demandas pequeñas, con o sin abogado.

**37. QUIEN TIENE LA OBLIGACIÓN DE PRESENTAR LAS PRUEBAS.** Si usted demanda para recuperar bajo su póliza de seguro, la compañía de seguros es la que está obligada a presentar las pruebas del motivo por el que dice que ejerció la exclusión, excepción o evasión de cobertura.

**38. SOLICITUD PARA REGLAMENTOS NUEVOS.** Usted tiene derecho a pedir por escrito que TDI establezca o cambie reglamentos, respecto a cualquier cuestión de seguros de automóvil que a usted le interese. Envíe su petición por escrito a: Texas Department of Insurance, Attn: Commissioner (113-2A), P.O. Box 149104, Austin, TX 78714-9104.