

## **DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

---

### **SEGUROS PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA, HABITACIÓN E INQUILINO**

#### **¿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 propietario de vivienda, habitación e inquilino. 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 (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 cada artículo de 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 a 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 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);
- El Texas FAIR Plan, designado para ayudar a los consumidores que se les ha negado cobertura al lo menos por dos compañías de seguros; 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. SEGURO REQUERIDO POR LA FINANCIERA.** La financiera no puede exigirle, como condición para financiar el préstamo de su casa u otros servicios de financiamiento para la propiedad, que usted compre seguro por una cantidad que exceda el costo de reemplazo del inmueble y su contenido, sin importar la suma del préstamo de casa u otros arreglos de financiamiento. Para determinar el costo de reemplazo del inmueble, la financiera no puede incluir el valor de mercado del terreno en el que el inmueble está ubicado.

**5. INFORMACIÓN DE CRÉDITO.** Una compañía de seguros no puede negarle el seguro basándose solamente en la información de su historial 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. RECLAMACIONES POR DAÑOS DE AGUA RELACIONADAS A APARATOS DOMÉSTICOS.** La compañía de seguros no puede negarle el seguro o aumentar su prima basándose en una reclamación anterior debido a daños de agua relacionados a aparatos domésticos sí:

- el daño ha sido debidamente reparado o remediado, y
- la reparación o remedio fue inspeccionado y certificado.

**AVISO:** Una compañía puede usar una reclamación por daños de agua relacionada a aparatos domésticos si usted ha presentado tres reclamaciones de este tipo en el transcurso de tres años y la compañía ha

pagado por las reclamaciones. Esto incluye reclamaciones presentadas por usted o presentadas a cargo de su propiedad.

**7. RECLAMACIONES POR DAÑOS CAUSADOS POR EL AGUA O EL MOHO (HONGOS).** La aseguradora no puede negarle el seguro basándose en una sola reclamación anterior presentada por daños causados por el agua. Una compañía de seguros tampoco puede negarle el seguro si usted tuvo daños previos causados por el moho, o en una reclamación anterior debido al moho si:

- el daño o reclamación debidamente reparó o remedió; y
- la reparación o remedio fue inspeccionado y certificado.

AVISO: Esto incluye las reclamaciones presentadas por usted o presentadas a cargo de su propiedad.

**8. CONDICIONES EN LAS QUE SE ENCUENTRA LA PROPIEDAD.** Programa de Inspección Voluntaria: Usted tiene derecho a que se le haga a su propiedad una inspección independiente llevada a cabo por cualquier inspector autorizado por el Comisionado de Seguros. Una vez que el inspector determina que la propiedad reúne ciertos requisitos mínimos y expide el certificado de inspección, ninguna aseguradora puede negarle la cobertura basándose en las condiciones en que se encuentra la propiedad, sin re inspeccionar la propiedad. Si una aseguradora después le niega la cobertura, la aseguradora tiene que identificar, por escrito, el problema(s) específico(s) que causa que la propiedad no sea asegurable. En el sitio Web de TDI puede encontrar una lista de inspectores a su disposición [www.tdi.texas.gov/consumer/vipcommish.html](http://www.tdi.texas.gov/consumer/vipcommish.html) o puede llamar directamente a TDI al 1-800-252-3439 y pedir la lista.

**9. RED DE SEGURIDAD.** Si dos compañías de seguros se han negado a venderle un seguro, usted puede tener derecho a comprar un seguro básico de propietario de vivienda mediante el Plan de Acceso Justo a los Seguros en Texas, también conocido como el Texas FAIR Plan. Su propiedad tiene que reunir ciertos requisitos, y la elegibilidad para la cobertura del Texas FAIR Plan tiene que ser restablecida cada dos años. Usted puede obtener una lista de los agentes de seguros que tienen autorización para vender la cobertura de la Asociación Texas FAIR Plan en el sitio Web [www.texasfairplan.org](http://www.texasfairplan.org) o llamando al 1-800-979-6440 (505-2200 en Austin).

**10. COBERTURA CONTRA VENTARRONES.** Para las propiedades ubicadas en áreas designadas por el Comisionado de Seguros, en ciertos condados en o cerca de la costa, usted puede tener derecho a comprar una cobertura contra ventarrones y granizo por medio de la Asociación de Seguros Contra Tormentas de Texas (Texas Windstorm Insurance Association –TWIA, por su nombre y siglas en inglés), si por lo menos una compañía de seguros que actualmente esté proporcionando cobertura contra ventarrones en el mercado estándar, se ha negado a venderle una cobertura contra ventarrones. Su propiedad tiene que reunir ciertos requisitos, y la elegibilidad para obtener una cobertura TWIA debe ser restablecida cada 3 años. Es posible que tenga que restablecer la elegibilidad antes de los 3 años si usted le ha hecho cualquier reparación o alteración a su casa. La cobertura contra ventarrones mediante TWIA está limitada a la cantidad máxima fijada anualmente por el Comisionado de Seguros. Este derecho aplica compre o no compre usted otro seguro para su casa. En todos los otros condados las pólizas para propietario de vivienda o habitación incluyen la cobertura contra ventarrones y granizo, a menos que usted solicite que esta cobertura sea eliminada de su póliza.

AVISO: Si usted vive en una zona que tiende a inundarse (Zona V, Zona VE, y Zona VI-130) y su vivienda fue construida, alterada, remodelada o ampliada después del 1º de septiembre de 2009, usted debe comprar un seguro contra inundaciones, por medio del Programa Nacional de

Seguros Contra Inundación (National Flood Insurance Program –NFIP, por su nombre y siglas en inglés) para poder ser elegible para comprar una cobertura contra ventarrones mediante TWIA. Sin embargo, si NFIP no proporciona seguro contra inundaciones en su área, no es requerido que usted lo compre.

**11. PAGOS ELECTRÓNICOS.** Si usted autoriza que su aseguradora retire los pagos de su prima directamente de su institución financiera, incluyendo su cuenta de plica, su aseguradora no puede aumentar la cantidad que retira, a menos que:

- la aseguradora 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% del pago del mes anterior.

**12. 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.

**13. AVISO DE AUMENTO DE PRIMA.** Si la aseguradora intenta aumentar su prima el 10% o más en la fecha de renovación, la aseguradora tiene que enviarle un aviso mínimo 30 días antes de la fecha de renovación.

**14. 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.

**15. PREGUNTAS POR PARTE DE LOS CLIENTES.** Una compañía de seguros no puede usar preguntas hechas por los clientes como base para negarle a usted la cobertura o para determinar su prima.

**AVISO:** Preguntas por parte de los clientes incluyen:

- preguntas en general sobre su póliza;

- preguntas sobre el proceso de la compañía para presentar reclamaciones; y
- preguntas para saber si la póliza cubrirá un percance a menos que la pregunta tenga que ver con daños en específico que han ocurrido y que han resultado en una investigación o una reclamación.

**16. PRECIOS DIFERENTES DENTRO DEL MISMO CONDADO.** Si una aseguradora 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%, a menos que esté justificado por datos actuariales.

**17. 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, historial 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 compañía de seguros 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 bajo 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.

**18. LIMITACIÓN EN LA CANCELACIÓN DE LAS POLIZAS PARA PROPIETARIOS DE VIVIENDA E INQUILINO.** Una vez que el período inicial de la póliza que expidió la compañía ha estado en vigor por 60 días o más, la compañía de seguros no puede cancelar su póliza a menos que:

- usted no pague la prima a su debido tiempo;
- usted presente una reclamación fraudulenta;
- haya un aumento en el riesgo amparado por la póliza, un riesgo que está bajo su control y que resulta en un aumento en la prima de su póliza; o
- si TDI determina que continuar la póliza resultaría en una infracción a las leyes de seguros.

Si su póliza ha estado en vigor menos de 60 días, la compañía de seguros no puede cancelarla a menos que:

- aplique una de las razones arriba mencionadas;
- la compañía de seguros identifique una situación que:
  - está creando un aumento de riesgo;
  - no fue revelada en la solicitud de seguro; y
  - no es sujeto de una reclamación previa; o
- la compañía de seguros rechace un reporte de inspección requerida dentro de los 10 días a partir de la fecha en que recibe el reporte. El reporte tiene que haber sido llevado a cabo por un inspector autorizado, o con licencia, y no puede ser de más de 90 días.

**19. LIMITACIÓN EN LA CANCELACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE HABITACIÓN.** Una vez que el período inicial de la póliza de habitación ha estado en vigor 90 días, la compañía de seguros no puede cancelarla a menos que:

- usted no pague la prima en la fecha debida;
- usted presente una reclamación fraudulenta;
- haya un aumento en el riesgo amparado por la póliza, un riesgo que está bajo su control y resulta en un aumento en la prima de su póliza; o
- si TDI determina que continuar la póliza resultaría en una infracción a las leyes de seguros.

**20. 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.

**21. 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.

**22. 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.

**23. USO DEL HISTORIAL DE RECLAMACIONES PARA NO RENOVAR O PARA DETERMINAR LA PRIMA DE RENOVACIÓN.** Su compañía de seguros no puede usar, como base para no renovar su póliza, las reclamaciones que usted ha presentado, a menos que:

- usted presente tres o más reclamaciones en un período de tres años; y
- su aseguradora le notifique por escrito, después de la segunda reclamación, que la presentación de una tercera reclamación podría causar que no le renueven la póliza.

La compañía de seguros no puede utilizar los siguientes tipos de reclamaciones para determinar la cantidad de reclamaciones que usted ha presentado o para determinar su prima si su póliza es renovada:

- las reclamaciones debido a daños por causas naturales, incluso daños causados por el mal tiempo;
- las reclamaciones por daños de agua relacionados a aparatos domésticos cuando las reparaciones han sido inspeccionadas y certificadas; o
- las reclamaciones presentadas pero que no fueron pagadas o pagables bajo la póliza.

**AVISO:** La aseguradora puede contar las reclamaciones relacionadas a los aparatos domésticos si se han presentado y se han pagado tres o más reclamaciones de este tipo en un período de tres años.

**24. 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.*)

**25. AVISO DE CAMBIOS EN LA PÓLIZA.** Cuando la aseguradora le renueva la póliza tiene que avisarle por escrito sobre cualquier diferencia entre la póliza actual que usted ya tiene y cualquier otra póliza que le está ofreciendo. En ciertos casos la compañía de seguros también tiene que darle una comparación entre la póliza que le está ofreciendo y las pólizas adoptadas por el Comisionado de Seguros.

**26. 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.

**27. 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**

**28. 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 a TDI 1-800-252-3439 (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.

**29. OFRECIMIENTO DE LIQUIDACIÓN.** Usted tiene derecho a rechazar cualquier cantidad que la compañía de seguros le ofrece para liquidar su reclamación, incluso cualquier valuación

injusta. Usted tiene derecho a que su casa sea reparada por cualquier trabajador que usted escoja.

**30. EXPLICACIÓN DEL RECHAZO DE RECLAMACIÓN.** Su compañía de seguros tiene que decirle por escrito el motivo por el que rechaza la reclamación o parte de la reclamación.

**31. 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% 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 su reclamación y solicitar cualquier información razonablemente relacionada a la misma. Dentro de **15 días hábiles** (30 días si la compañía razonablemente sospecha incendio premeditado) después de recibir toda la información solicitada, la compañía tiene que aprobar o rechazar la reclamación por escrito. La ley permite que la compañía de seguros extienda este marco de tiempo hasta **45 días** si le avisa que necesita más tiempo y le explica el motivo. Después de notificarle que la reclamación ha sido aprobada, su compañía de seguros tiene que pagarla **dentro de los siguientes 5 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.

**32. EL COBRO DE LOS PAGOS DE LA RECLAMACIÓN.** Con frecuencia la compañía de seguros expedirá el cheque de la reclamación a nombre de usted y de la compañía hipotecaria u otra financiera y lo enviará directamente a la financiera. En ese caso la financiera tiene que notificarle dentro de 10 días a partir de la fecha en que recibe el cheque, y explicarle lo que tiene que hacer para retirar los fondos.

Una vez que usted solicita los fondos la financiera debe, dentro de los siguientes diez días:

- permitir que usted retire el dinero; o
- explicarle en detalle lo que tiene que hacer para retirar el dinero.

Si la financiera no le da los avisos arriba mencionados, o no le paga el dinero después que usted ha cumplido con los requisitos, la financiera tiene que pagarle el 10% de interés anual sobre los fondos, a partir de la fecha en que el pago o los avisos debieron haberse hecho.

**33. AVISO DE PAGO DE RECLAMACIÓN POR RESPONSABILIDAD CIVIL.** Su compañía de seguros tiene que darle aviso si intenta pagar una reclamación de responsabilidad civil a cargo de su póliza. La compañía tiene que avisarle por escrito sobre cualquier ofrecimiento inicial 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 hizo el ofrecimiento. La compañía tiene que avisarle por escrito cuando liquida una reclamación en contra suya, y tiene que avisarle a más tardar el treintavo día a partir de la fecha en que hace la liquidación.

**34. 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**

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

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

**36. ANTIGÜEDAD DE LA CASA.** La compañía de seguros no puede rehusarse a asegurar la propiedad debido a la antigüedad de su casa. Sin embargo, la compañía de seguros podría rehusarse a venderle la cobertura de seguro basándose en las condiciones en las que se encuentra su propiedad, incluso las condiciones en que se encuentra la plomería, sistemas de calefacción y aire acondicionado, alambrado, y techo.

**37. VALOR DE LA PROPIEDAD.** La compañía de seguros no puede rehusarse a asegurar su propiedad porque el valor es muy bajo o porque la compañía ha establecido cantidades mínimas de cobertura.

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

**39. 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**

**40. LA ASEGURADORA ESTÁ 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 historial 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.

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 ante TDI. El formulario CD-1 se encuentra disponible en [www.tdi.texas.gov/forms/pcpersonal/pc328crdtds.pdf](http://www.tdi.texas.gov/forms/pcpersonal/pc328crdtds.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**

**41. 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, (463-6515 en Austin) 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), (305-7211 en Austin). La línea de pedidos de publicaciones está disponible las 24 horas del día, 7 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.

**42. 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.

**43. 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 ejercitó la exclusión en la póliza y cualquier excepción u otra evasión de cobertura que sea alegada por la aseguradora.

**44. SOLICITUD PARA REGLAMENTOS NUEVOS.** Usted tiene derecho a pedir por escrito que TDI establezca o cambie reglamentos, respecto a cualquier cuestión de seguros para propiedad residencial 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.