

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR
SEGUROS DE VIDA DE CRÉDITO, SEGURO DE CRÉDITO POR INCAPACIDAD, Y SEGURO
DE CRÉDITO POR DESEMPLEO INVOLUNTARIO

¿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 las compañías de seguros le proporcionen una copia cuando le expidan su póliza.

La ley de Texas le otorga ciertos derechos respecto a su seguro de vida de crédito, seguro de crédito por incapacidad (también llamado crédito de accidente y salud), y seguro de crédito por desempleo involuntario. Esta Declaración de Derechos identifica sus derechos, los cuales han sido especificados por reglamento o por estatuto estatal, pero no incluye todos sus derechos. Algunas excepciones a los derechos no están incluidos aquí, así como tampoco reflejan los cambios legislativos o reguladores que se adoptaron desde la última vez que se revisó este aviso. Si su agente, compañía o ajustador le dice que alguno de estos derechos no le corresponde a usted, comuníquese con TDI. 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.

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. Muchas personas no presentan reclamaciones de seguro de crédito porque olvidan que tienen esta cobertura. Mantenga este aviso y su póliza junto con sus otros documentos importantes.

La Declaración de Derechos

Cómo Obtener Información

1. Usted puede llamar a TDI al 1-800-252-3439 o al 512-463-6515 para saber más sobre:
 - sus derechos como consumidor de seguros,
 - el estado de la licencia de una compañía de seguros o agente,
 - la condición financiera de una compañía de seguros,
 - las quejas que se han presentado en contra una compañía de seguros o agente,
 - los precios de una compañía de seguros, y
 - otros asuntos relacionados con el consumidor.

También puede encontrar información en el sitio Web de TDI en www.tdi.texas.gov/commish/rights.html.

2. Una compañía de seguros tiene que mantener un número de teléfono gratuito para recibir preguntas y quejas. La compañía tiene que incluir el número en cada póliza de seguro o certificado que expida.

Cómo Comprar un Seguro de Crédito

3. Un acreedor tiene que proporcionar una declaración por escrito y describir cualquier seguro que usted tiene que proporcionar para poder recibir el crédito.
4. Si un crédito de seguro es requerido, un acreedor no puede requerir que usted lo compre de una compañía o agente en particular y tiene que informarle sobre su derecho a obtener el seguro de

crédito de otras fuentes antes de que usted complete el proceso del préstamo. Usted puede comprar una póliza por sí mismo, o es posible que pueda usar una póliza de seguro de crédito existente.

5. Su solicitud y póliza tienen que incluir el costo total del seguro de crédito por el término del préstamo, así como la cantidad, término, y una breve descripción de la cobertura. El total del costo tiene que ser separado de cualquier otro cargo. Cuando usted compra un seguro de crédito, su acreedor tiene que darle ya sea una copia de su póliza o certificado, su solicitud de seguro, o un aviso del seguro propuesto.
6. Una compañía de seguros no puede rehusarse a asegurarlo, limitar su cobertura, o cobrar un precio diferente por la misma cobertura debido a su raza, color, religión u origen nacional.
7. A menos que esté basado en principios aseguradores sólidos de actuario, una aseguradora no puede rehusarse a asegurarlo, limitar su cobertura, o cobrar un precio diferente por la misma cobertura debido a su edad, sexo, estado civil, ubicación geográfica, incapacidad, o incapacidad parcial.

Restricciones en las Primas y Coberturas

8. Un acreedor no puede cobrarle más por un seguro de crédito de lo que el acreedor pagó cuando se lo compró a la compañía de seguros.
9. Un acreedor no puede requerir que usted obtenga un seguro de crédito en una cantidad mayor que la cantidad total de su deuda.
10. Un acreedor tiene que notificarle por lo menos 30 días antes de que cualquier aumento no programado a la prima sea retirado directamente de su cuenta bancaria. Usted tiene que oponerse al aumento por lo menos cinco días antes de que entre en vigor para poder evitar que los fondos sean retirados automáticamente de su cuenta bancaria. Su compañía tiene que enviarle un aviso por medio del correo postal de los Estados Unidos. El aviso tiene que incluir un número de teléfono gratuito y una dirección de correo postal para aceptar su objeción.
11. Una compañía de tarjeta de crédito tiene que darle un aviso por escrito por lo menos 30 días antes de cambiar de proveedor de seguro de crédito. El aviso tiene que informarle sobre cualquier aumento de precio, su derecho para cancelar su seguro, y explicar cualquier reducción importante en la cobertura que resulte del cambio.

Cancelación y Reembolsos

12. Usted puede cancelar su póliza de seguro de crédito en cualquier momento. Antes de cancelar su póliza, usted debe comunicarse con su acreedor o abogado para asegurarse de no estar quebrantando los términos de su préstamo.
13. Usted tiene derecho a que le regresen cualquier prima que no ha sido usada cuando cancele su póliza, al menos que la cantidad sea menos de \$3.
14. Su acreedor tiene 60 días para informarle a su compañía de seguros que ha pagado su préstamo. Ellos tienen que entregar a la compañía de seguros su nombre, dirección, y la fecha en que la deuda fue pagada para que usted pueda recibir un reembolso por las primas que no fueron usadas.

Protección de su Privacidad

15. Usted puede evitar que una compañía de seguros revele sus datos financieros personales a las compañías que no están afiliadas. Algunos ejemplos de los datos personales privados son el ingreso, el número de seguro social, la información de crédito, y su historial de pago de primas. Usted no puede prevenir que se revelen los datos que están públicamente disponibles, así como la información que la compañía tiene que compartir para poder llevar a cabo las actividades ordinarias del negocio, o cuando por ley se debe revelar la información.
16. Antes de compartir sus datos financieros personales privados con un negocio que no está afiliado, una compañía de seguros tiene que darle a usted un aviso de privacidad que explica que tiene la intención de compartir sus datos financieros personales privados.
17. Una compañía de seguros tiene que darle un mínimo de 30 días, a partir de la fecha en que usted recibe el aviso de privacidad para que pueda rehusarse a permitir que revelen sus datos financieros personales privados. El rehusarse a que revelen sus datos se conoce como optar por no participar (opting out, por su nombre en inglés). Usted tiene derecho a optar por no participar (opt out) en cualquier momento y su decisión para optar por no participar permanece vigente, a menos que usted la revoque.

Cómo Presentar una Reclamación en su Seguro de Crédito

18. Cuando usted, o su beneficiario, presentan una reclamación, su compañía de seguros tiene que acusar recibo de la reclamación, solicitar cualquier información relacionada a la misma y comenzar cualquier investigación dentro de un plazo de 15 días.
19. Cuando la compañía de seguros recibe toda la información que es requerida para procesar la reclamación, la compañía tiene 15 días hábiles (30 días si la compañía cree que la pérdida ocurrió a causa de un incendio premeditado) para enviar una explicación por escrito donde explica el porqué ha denegado la reclamación o un aviso por escrito donde aprueba la reclamación. La compañía puede extender este período de tiempo hasta por 45 días si le envía un aviso por escrito donde le explica el motivo por el cual necesita más tiempo.
20. Su compañía de seguros tiene que pagar dentro de 5 días hábiles, a partir de la fecha en que usted, o su beneficiario, reciben un aviso por escrito donde se les informa que la compañía de seguros aprobó su reclamación.
21. Su compañía de seguros tiene que proporcionar un aviso por escrito donde informa las razones por las cuales cualquier reclamación es denegada. Una compañía de seguros no puede denegar una reclamación debido a una declaración falsa hecha en su solicitud al menos que existan pruebas de que la declaración falsa fue material, o contribuida, a la causa de su reclamación. Si la compañía descubre una declaración falsa, deben notificarle a usted esta información dentro de 90 días para poder utilizar la declaración falsa como material de defensa en un juicio.
22. Usted, o su beneficiario pueden rechazar cualquier cantidad de liquidación que es ofrecida por la compañía de seguros.

23. Si existe una reclamación en su póliza y los beneficios que han sido pagados sobrepasan la cantidad de liquidación de la deuda, el pago de liquidación tiene que incluir un pago a usted, o a su beneficiario, por la cantidad en exceso.
24. Usted, o su beneficiario, pueden demandar a su compañía de seguros por la cantidad de la reclamación, más un 18% de interés anual y honorarios de abogado, si la reclamación está cubierta bajo su póliza y la compañía no cumple con el proceso que es requerido para las reclamaciones o con los marcos de tiempo para el pago que se muestran en los Derechos 18, 19, y 20.

El Cumplimiento de sus Derechos

25. Usted puede presentar una queja ante TDI sobre cualquier compañía de seguros o asunto de seguros y recibir una pronta respuesta a su queja. Para presentar una queja, usted puede:
- 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, o 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
 - enviar su queja por fax al 512-475-1771
 - descargar o completar el formulario de queja en el sitio Web de TDI en www.tdi.texas.gov; o
 - llamar a la Línea para Pedidos de Publicaciones /Formulario de Queja de TDI (TDI Publications/Complaint Form Order Line, por su nombre en inglés) al 1-800-599-7467 o al 512-305-7211. La línea de pedidos de publicaciones está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.
26. Usted tiene derecho a demandar a su compañía de seguros con o sin un abogado.
27. Para obtener información sobre asuntos no relacionados con los seguros de crédito, comuníquese con la Oficina del Comisario de Crédito al Consumidor (Texas Office of Consumer Credit Commissioner, por su nombre en inglés) al 1-800-538-1579 o a info@occc.state.tx.us.
28. Usted puede solicitar que TDI establezca o cambie reglamentos, respecto a cualquier cuestión de seguros 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.