

Declaración de Derechos del Consumidor Seguro de Propietario de Vivienda, Habitación e Inquilino

AVISO: Este documento es un resumen de sus derechos como asegurado. Usted tiene derecho a llamar a su aseguradora y pedirle una copia en español.

Introducción

Esta Declaración de Derechos es un resumen de sus derechos, no forma parte de su póliza. El Departamento de Seguros de Texas (TDI) adoptó esta Declaración de Derechos y exige que las aseguradoras adjunten una copia cuando expiden sus pólizas.

La ley de Texas le otorga ciertos derechos respecto a las pólizas para propietario de vivienda, habitación e inquilino. Esta Declaración de Derechos describe los que por reglamento o precepto estatal la ley le otorga, pero no los incluye todos. Tampoco incluye algunas excepciones. Si su agente, aseguradora o ajustador de seguros le dice que alguno de estos derechos no aplica en su caso comuníquese con TDI, Oficina de Protección al Consumidor, 1-800-252-3439 (en Austin 463-6515) (111-1A) P. O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091. Si desea una lista de alguna ley(es) y/o reglamento(s) específico que hemos condensado en este documento, o tiene alguna pregunta o comentario respecto a los mismos, favor de comunicarse con la Oficina del Asesor Público de Seguros, 333 Guadalupe Street, Suite 3-120, Austin, TX 78701 (512-322-4143) o por medio electrónico <http://www.opic.state.tx.us>.

En esta Declaración de Derechos no se mencionan las responsabilidades que le corresponden a usted, esas están descritas en su póliza. El no cumplir con sus responsabilidades podría afectar sus derechos.

Información

1. Usted tiene derecho a llamar gratis a TDI, al 1-800-252-3439 o en Austin al 463-6515, para obtener más información respecto a:
 - sus derechos como consumidor de seguros;
 - el estado de licencia de alguna aseguradora o agente;
 - la situación económica de alguna aseguradora;
 - el promedio y tipo de quejas de los consumidores en contra de alguna aseguradora;
 - las tarifas que cobra la aseguradora comparadas con la escala que fija el estado;
 - los programas de ayuda para los propietarios de vivienda que tienen problemas para conseguir seguro en regiones con escasez de seguros, programas tales como el de Ayuda al Mercado de Seguros (MAP) 1-888-799-MAPP (6277); y
 - otros asuntos de interés al consumidor.

También puede encontrar alguna de esta información en el sitio electrónico de TDI:
<http://www.tdi.state.tx.us>.

2. Usted tiene derecho a que la aseguradora ponga a su disposición un número de teléfono al que pueda llamar gratis para hacer preguntas o presentar quejas. El número lo encontrará en un aviso que acompaña la póliza. Las aseguradoras pequeñas no están obligadas a cumplir con este requisito.

Comprando seguro

3. Su aseguradora o agente tienen prohibido decirle cosas falsas, engañosas o confusas respecto a los seguros.
4. A petición suya la aseguradora está obligada a explicarle, por escrito, el motivo por el cual le negó la cobertura. La explicación por escrito debe exponer la decisión de manera completa, incluso los sucesos exactos, las circunstancias o los factores de riesgo que lo descalificaron para la cobertura. También debe enumerar las fuentes de datos de información que utilizó.

AVISO: La responsabilidad de darle una explicación por escrito es obligación directa de la aseguradora. Los agentes independientes no tienen el deber específico de cotizarle al consumidor la tarifa más baja posible o darle una explicación por escrito del motivo por el cual el agente no le ofreció la tarifa más baja.

5. Si usted autoriza que su aseguradora retire los pagos de la prima directamente de una institución bancaria, incluso el abono para el depósito de plica (escrow), la aseguradora no puede aumentar la cantidad que retira, a menos que:
 - la aseguradora le dé aviso del aumento de prima por lo menos 30 días antes de la fecha en que el aumento entrará en vigor y le provea una forma con porte pagado para responder en caso que desee disputar el aumento; y
 - usted no notifique a la aseguradora o a la institución bancaria que está disputando el aumento por lo menos cinco días antes de la fecha en que entrará en vigor.

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

6. Para las propiedades ubicadas en regiones designadas por el Comisionado en ciertos condados en o cerca de la costa, usted tiene derecho a comprar cobertura contra huracanes y granizo por medio de la Asociación de Seguros Contra Huracanes de Texas (Texas Windstorm Insurance Association) Su propiedad debe llenar ciertos requisitos, y la cobertura básica está limitada a la cantidad máxima que fija anualmente el Comisionado de Seguros. Usted tiene este derecho ya sea que compre o no compre otro seguro para su casa. En todos los otros condados las pólizas para propietario de vivienda o habitación incluyen esta cobertura. Es posible que usted pueda comprar cobertura adicional por medio de la Asociación.
7. El Programa de Inspección Voluntaria: Usted tiene derecho a hacerle a su casa una inspección particular, llevada a cabo por cualquier individuo autorizado por el Comisionado de Seguros para hacer este tipo de inspección. Llame a TDI y pida una lista de los inspectores autorizados. Una vez que el inspector determine que la propiedad llena ciertos requisitos mínimos y expide el certificado de inspección, ninguna aseguradora, basándose en el estado de la propiedad, puede negarle la cobertura sin llevar a cabo una reinspección. Si aún así la aseguradora le niega la cobertura, la aseguradora está obligada a detallar, por escrito, el problema(s) específico que causa que la casa no pueda ser asegurada.

Los descuentos

8. La aseguradora debe ofrecerle los siguientes descuentos. Existen procedimientos específicos que usted debe seguir para clasificar para estos descuentos. Pídale a TDI, a su agente o a su aseguradora que le expliquen cómo clasificar para los mismos.

- Medidas de seguridad en las puertas, ventanas y cerraduras (5%) (no aplica en las pólizas de habitación)
- Alarma electrónica contra robos con centro de vigilancia (15%) (no aplica en las pólizas de habitación)
- Sistema rociador contra incendios (propietario de vivienda 8%) (habitación 12% de la prima del seguro contra incendios)
- Techo resistente al impacto (resistente al granizo) techo residencial (el descuento varía del 1% al 35% dependiendo de la localidad donde está ubicada la propiedad y la clasificación del material del techo) Algunas aseguradoras podrían exigir que acepte una exclusión de cobertura para daños cosméticos al techo.

Si la aseguradora es una compañía Lloyd's, Reciprocal o Interinsurance Exchange, o una compañía cooperativa de condado (county mutual), la cantidad del descuento la decide la compañía y podría ser diferente a los porcentajes arriba mencionados.

La cancelación de póliza y el rechazo a renovar la póliza

Cancelación significa que **antes de la fecha de vencimiento de la póliza** la aseguradora:

- cancela la póliza
- reduce o restringe la cobertura estipulada en la póliza, o
- se rehúsa a suministrarle cobertura adicional a la que usted tiene derecho según la póliza.

Rechazo a renovar y no-renovación significa que la póliza es terminada **en la fecha de vencimiento**, al final del período de vigencia.

El **período de vigencia** está escrito en la carátula de la póliza, en especificaciones de la póliza.

9. Pasados los primeros 90 días a partir de la fecha en que su póliza inicial entró en vigor la aseguradora no puede cancelársela a menos que:

- usted no pague la prima a su debido tiempo;
- presente una reclamación fraudulenta;
- aumente el riesgo de que ocurra algún percance amparado por la póliza respecto a alguna situación que está bajo el control de usted y resulte en un aumento en la prima de la póliza; o
- TDI determine que la continuación de la póliza resultaría en una infracción a las leyes de seguros.

10. Para cancelarle la póliza la aseguradora debe enviarle por correo un aviso de cancelación, por lo menos con 10 días de anticipación. Su póliza podría estipular un período más largo.

11. Si la aseguradora no le envía un aviso de no-renovación por lo menos 30 días antes de la fecha de vencimiento de su póliza, usted tiene derecho a exigir que la aseguradora renueve la póliza.

12. A petición suya, usted tiene derecho a que la aseguradora le explique por escrito el motivo por el cual decidió cancelar o no renovar la póliza. La explicación por escrito debe incluir los incidentes precisos, circunstancias o factores de riesgo por los cuales lo descalificó. También debe decirle las fuentes de información que utilizó.
13. Usted tiene derecho a cancelar la póliza en el momento que desee y a recibir reembolso de la prima no devengada.
14. Si cambia su estado marital, usted tiene derecho a continuar la cobertura de su póliza. Usted tiene derecho a una póliza nueva, a nombre suyo, que le ofrezca las coberturas aproximadamente más parecidas a las coberturas que tenía bajo su póliza anterior, incluso la misma fecha de vencimiento. La aseguradora no puede fechar la póliza nueva de manera que ocurra un lapso de cobertura.
15. La aseguradora no puede usar las reclamaciones que usted a presentado como base para no renovarle la póliza, a menos que:
 - usted presente tres o más reclamaciones durante un período de tres años; y
 - la aseguradora le notifique por escrito, después de la segunda reclamación, que el presentar una tercera podría causar que no le renovaran la póliza.

Para determinar la cantidad de reclamaciones que ha presentado la aseguradora no puede incluir:

- las reclamaciones originadas debido a desastres naturales, incluso las relacionadas a daños causados por el mal tiempo; o
- las reclamaciones presentadas pero que no fueron pagadas o pagables bajo la póliza suya.

Las reclamaciones

16. Usted tiene derecho a que lo traten justa y honestamente cuando presenta una reclamación. Si cree que la aseguradora lo ha tratado injustamente llame a TDI, al 1-800-252-3439 (en Austin 463-6515) o baje una forma de queja de nuestro sitio electrónico <http://www.tdi.state.tx.us>. Puede llenar y remitir la forma electrónicamente o enviarla por fax a TDI 512-475-1771.
17. Usted tiene derecho a rechazar cualquier cantidad con la que no esté conforme que la aseguradora le ofrezca como liquidación, incluso los avalúos injustos. Tiene derecho a que su casa sea reparada por cualquier trabajador que usted escoja.
18. La aseguradora debe avisarle por escrito el motivo por el cual le rechazó la reclamación o parte de la reclamación.
19. Usted tiene derecho a rehusarle a la aseguradora información que no es relativa a la reclamación. Además, usted puede rehusarse a darle sus reportes de impuestos sobre ingresos, a menos que la aseguradora obtenga un veredicto de tribunal o la reclamación sea respecto a la pérdida de ingresos o debido a un incendio.

20. Cuando presenta una reclamación a cargo de su propia póliza usted tiene derecho a que sea procesada y pagada pronta mente. Si la aseguradora no cumple con las fechas límites estipuladas para el proceso y pago de reclamaciones usted tiene derecho a cobrar interés al 18% anual y los honorarios de abogado además de la suma de la reclamación.

En general, dentro de **15 días de calendario**, la aseguradora debe acusar recibo de la reclamación y pedir cualquier información adicional razonablemente correspondiente a la reclamación. Dentro de los **15 días laborales** (30 días si es que la aseguradora sospecha incendio premeditado) a partir de la fecha en que recibe la información solicitada, la aseguradora debe aprobar o negar la reclamación por escrito. La ley permite que la aseguradora extienda este período límite hasta por **45 días** si le avisa que necesita más tiempo, y debe decirle el motivo.

Después de notificarle que la reclamación ha sido aprobada, la aseguradora debe pagarle la reclamación **dentro de los siguientes cinco días laborales**.

Si su reclamación es el resultado de una catástrofe relacionada al mal tiempo u otro desastre natural grande de acuerdo a la definición de TDI, la aseguradora podría tomarse 45 días adicionales para aprobar o negar la reclamación, y 15 días adicionales para pagarla.

21. Con frecuencia, las aseguradoras expiden el cheque de pago de reclamación a nombre del asegurado y de la financiera (o hipotecaria) y envían el cheque a la financiera. En ese caso la financiera debe avisarle dentro de los 10 días a partir de la fecha en que recibe el cheque y decirle lo que tiene que hacer para retirar los fondos.

Una vez que usted solicite los fondos, la financiera debe, dentro de los próximos 10 días:

- permitir que usted retire el dinero; o
- explicarle en detalle específico lo que debe hacer para que pueda retirarlo.

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

22. La aseguradora debe notificarle si intenta pagar una reclamación por responsabilidad civil a cargo de su póliza. La aseguradora debe notificarle por escrito sobre cualquier ofrecimiento inicial de negociación o liquidación de una reclamación en contra suya y debe avisarle a más tardar el décimo día a partir de la fecha en que se hizo el ofrecimiento. La aseguradora debe informarle por escrito sobre cualquier liquidación de reclamación en contra de usted, y debe avisarle a más tardar el trigésimo (30vo) día a partir de la fecha de la liquidación.

La discriminación

23. Las aseguradoras no pueden practicar ninguno de los siguientes tipos de discriminación en contra suya:
- rehusarse a asegurarlo u ofrecerle diferentes cláusulas, condiciones o beneficios debido a su raza, color, sexo, estado marital, religión u origen nacional.
 - determinar su tarifa basándose en su raza, color, religión u origen nacional

- rehusarse a renovar su póliza debido a su raza, color, religión, estado marital, sexo, edad u origen nacional.
24. A menos que esté justificado por experiencias de pérdidas reales o anticipadas:
- la aseguradora no puede rehusarse a asegurarlo u ofrecerle diferentes cláusulas, condiciones o beneficios debido a una discapacidad, discapacidad parcial o localidad donde usted vive.
 - la aseguradora no puede decidir su tarifa basándose en el sexo, edad, estado marital, discapacidad o discapacidad parcial, o localidad donde usted vive.
 - la aseguradora no puede rehusarse a renovar su póliza debido a una discapacidad, discapacidad parcial o localidad donde usted vive.
25. La aseguradora no puede rehusarse a asegurarle su propiedad utilizando como base la edad de la casa. Sin embargo, basándose en las condiciones en que la propiedad se encuentra, incluso la condición en que se encuentra la plomería, los sistemas de calefacción y aire acondicionado, el alambrado eléctrico y el techo, la aseguradora podría rehusarse a venderle la cobertura de seguro.
26. La aseguradora no puede rehusarse a asegurarle su propiedad debido a que el valor de la casa es muy bajo o porque la aseguradora ha establecido cantidades mínimas de cobertura.

Haga valer sus derechos

27. Usted tiene derecho a quejarse ante TDI respecto a cualquier compañía aseguradora y/o asunto de seguros, y a una pronta averiguación y respuesta a su queja. Para presentar una queja puede:
- llamar a la ***Línea de Ayuda al Consumidor*** de TDI al 1-800-252-3439, en Austin 463-6575. Servicio en español;
 - escribir al Departamento de Seguros de Texas, Protección al Consumidor (111-1A) P. O. Box 149091, Austin, Texas 78714-9091;
 - Email a ConsumerProtection@tdi.state.tx.us;
 - enviar su queja por Fax al (512) 475-1771;
 - bajar y llenar la forma de queja electrónicamente del sitio electrónico de TDI: <http://www.tdi.state.tx.us>, o WOSG-modem 1-800-227-8392, en Austin 475-1051;
 - o
 - llamar a ***Pedidos de Folletos/Formas de Queja*** al 1-800-599-SHOP (7467), en Austin 305-7211. En servicio las 24 horas del día.

AVISO: TDI ofrece servicio de intérprete y publicaciones en varios idiomas y formatos. Los individuos que necesitan información respecto a otros formatos o idiomas pueden llamar a la ***Línea de Ayuda al Consumidor*** arriba mencionada.

28. Si cualquier aseguradora infringe sus derechos, es posible que usted pueda demandarla en el fuero legal, incluso en un tribunal de denuncias menores (small claims court), con o sin representación abogado.

29. Si usted levanta una demanda para recobrar bajo su póliza de seguro, la aseguradora es responsable por la presentación de pruebas para comprobar las exclusiones, excepciones o eliminaciones de cobertura que implora en defensa de sí misma.
30. Usted tiene derecho a solicitar por escrito que TDI establezca o cambie los reglamentos respecto a cualquier cuestión que le causa insatisfacción. Envíe su solicitud por escrito al Departamento de Seguros de Texas, Atención: Comisionado de Seguros (113-2A) P.O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Preparado por la Oficina del Asesor Público de Seguros (OPIC)

Para preguntas o comentarios comuníquese con OPIC al:

333 Guadalupe, Suite 3-120, Austin, Tx 78701

512-322-4143 o Fax 512-322-4148

Sitio electrónico: <http://www.opic.state.tx.us>

Email: consumer@opic.state.tx.us