

PRODUCER	APPLICANT/NAMED INSURED	
CODE:	COMPANY:	EFFECTIVE DATE
SUB CODE:	POLICY #:	

## CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR PARA SEGUROS DE AUTOMÓVILES

### INTRODUCCIÓN

Esta Carta de Derechos es un resumen de sus derechos y no forma parte de su póliza. El Departamento de Seguros de Texas adoptó la Carta de Derechos y requiere que las compañías de seguros le provean a usted con una copia si así usted lo solicita.

La ley en Texas le confiere ciertos derechos sobre los seguros de automóviles particulares. Esta Carta de Derechos identifica cuales son sus derechos más importantes, pero no incluye todos sus derechos. Además, hay algunas excepciones a los derechos aquí incluidos. Si su agente, compañía o ajustador le informa que a usted no le corresponde uno de estos derechos, comuníquese con el Departamento de Seguros de Texas al 1-800-252-3439 o con Servicios al Consumidor (Consumer Services) (111-1A), P.O. Box 149091, Austin, Texas 78714-9091.

Esta Carta de Derechos no cubre sus responsabilidades. Sus responsabilidades concernientes a su seguro se pueden encontrar en su póliza. El dejar de cumplir con sus obligaciones puede afectar sus derechos.

### INFORMACIÓN

1. Usted tiene derecho a llamar sin cobro al Departamento de Seguros de Texas al 1-800-252-3439 para aprender más sobre:
  - sus derechos como consumidor de seguros;
  - si su compañía o agente de seguros tiene licencia;
  - la condición financiera de una compañía de seguros;
  - la proporción de quejas y el tipo de quejas sometidas por consumidores contra una compañía de seguros;
  - la tarifa de la compañía de seguros en comparación con el margen de tarifas fijado por el estado; y
  - otros asuntos del consumidor.
2. Usted tiene derecho a un número telefónico gratis para llamar a su compañía de seguros sin costo alguno con preguntas o quejas. Usted puede encontrar este número en un aviso que acompaña a su póliza. Este requisito no se aplica a compañías pequeñas de seguros.

### COMPRANDO SU SEGURO

3. Su compañía o agente de seguros no puede hacer declaraciones falsas, fraudulentas o engañosas relacionadas a los seguros.
4. Usted tiene derecho a que se le diga por escrito por qué se le ha negado cobertura o por qué se le ha negado acceso a cobertura menos costosa ofrecida por otras compañías de seguros representadas por su agente. Es su deber pedir dicha explicación.
5. Su compañía de seguros tiene que darle los siguientes descuentos:
  - o reducción de 15% en sus coberturas de responsabilidad civil, pagos médicos, protección contra lesiones personales y choques por cada tipo de cobertura que usted tenga en más de un automóvil. Este derecho no se aplica a algunos conductores menores de 25 años o a cobertura ofrecida a través del Plan de Seguro Automovilístico de Texas (Texas Automobile Insurance Plan);
  - o reducción de 30% en sus coberturas de protección para lesiones personales y pagos médicos si su automóvil tiene bolsas de aire o cinturones de seguridad automáticos protegiendo a todos los ocupantes del asiento delantero o reducción de 15% si la bolsa de aire o cinturón de seguridad automático sólo protege al conductor;
  - o reducción de 10% en sus coberturas de responsabilidad civil, pagos médicos, protección contra lesiones personales y choques por haber completado un curso de manejo defensivo durante los últimos tres años; y
  - o reducción de 10% en sus coberturas de responsabilidad civil, pagos médicos, protección contra lesiones personales y choques por haber completado un curso educativo para conductores si el conductor es menor de 25 años.

Si el nombre de la compañía de seguros en su póliza incluye las palabras en inglés "county mutual", usted no tiene derecho a estos descuentos.

6. Usted tiene derecho a comprar la cantidad mínima de seguros de responsabilidad civil, protección contra lesiones personales, y conductores sin seguros a través del Plan de Seguro Automovilístico de Texas, conocido como el Plan, si dos compañías de seguros le niegan cobertura. Usted no puede comprar límites de responsabilidad civil sobre los límites mínimos.
7. Usted tiene derechos a pagar su prima de seguro automovilístico a plazos. Para una póliza anual, el pago máximo inicial es de 25 por ciento y el número mínimo de pagos mensuales es ocho pagos iguales. Para una póliza de seis meses, el pago máximo inicial es de 40 por ciento y el número mínimo de pagos mensuales es tres pagos iguales. Se cobra una cuota por este servicio.

## CANCELACIÓN/RECHAZO DE RENOVACIÓN DE SU PÓLIZA

- Cancelación significa que la póliza termina antes de finalizar el periodo de vida de la póliza o que la compañía de seguros reduce o restringe la cobertura bajo la póliza.
  - Rechazar la renovación y no-renovar significan que la póliza termina al finalizar el periodo de vida de la póliza.
  - El periodo de la póliza se encuentra en la página de declaraciones al frente de su póliza.
8. Su compañía de seguros no puede cancelar:
- o su póliza inicial una vez ha estado en vigor 60 días;
  - o su póliza renovada en cualquier momento a menos que:
    - usted no pague su prima a tiempo;
    - usted someta una reclamación fraudulenta;
    - se revoque o suspenda su licencia de manejar o registro de vehículo; o
    - se revoque o suspenda la licencia de manejar de cualquier residente de la casa o persona que acostumbra a manejar el vehículo cubierto. Si usted accede a excluir de la cobertura a dicha persona, la compañía de seguros no puede cancelar su póliza por esta razón.
9. Una compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza solamente debido a una de las siguientes reclamaciones cuando usted no es responsable:
- o reclamaciones que involucren daños por un incidente relacionado al mal tiempo que no involucre un choque, tales como daños causados por granizo, vientos o inundaciones;
  - o accidentes o reclamaciones que involucren daños causados por contacto con animales o aves;
  - o accidentes o reclamaciones que involucren daños causados por grava u objetos volando; sin embargo, si usted ha sometido tres de estas reclamaciones en un periodo de tres años, la compañía de seguros puede aumentar su deducible en su próxima fecha de renovación;
  - o reclamaciones por remolques y mano de obra; sin embargo, una vez que usted ha sometido cuatro de estas reclamaciones en un periodo de tres años, la compañía puede eliminar esta cobertura de su póliza en su próxima fecha de renovación; y
  - o cualquier otro accidente o reclamación que no ha sido culpa suya, a menos que usted haya tenido dos o más de estas reclamaciones o accidentes en un periodo de un año.
10. Si su póliza de seguros es por menos de un año, su compañía de seguros tiene que renovar dicha póliza hasta que la póliza esté en vigor por un año. Su compañía de seguros sólo puede negarse a renovar su póliza en vigor en el aniversario de la fecha en que entró en vigor la póliza original. Por ejemplo, si su póliza era originalmente efectiva el 1ro de enero de 1992, la compañía de seguros tiene que renovar su póliza para proveer cobertura hasta el 1ro de enero de 1993 y sólo puede negarse a renovar su póliza efectivo el 1ro de enero de cualquier año.
11. Usted tiene derecho a cancelar su póliza en cualquier momento y recibir un reembolso por el monto sobrante de la prima. El reembolso le será pagado a usted a menos que su prima haya sido financiada a través de una compañía de financiamiento de primas. En ese caso, el reembolso será pagado a la compañía de financiamiento de primas para reducir la cantidad que usted deba en su préstamo.
12. Para cancelar su póliza, su compañía de seguros tiene que enviarle un aviso de cancelación por correo con por lo menos 10 días de anticipación.
13. Si la compañía de seguros no le envía por correo un aviso de no-renovación por lo menos 30 días antes de que su póliza caduque, usted tiene derecho a requerir que su póliza sea renovada.
14. Usted tiene derecho a una explicación por escrito de la decisión de una compañía de seguros de cancelar o no renovar su póliza. Es su deber pedir dicha explicación.
15. Si su estado matrimonial cambia, usted tiene derecho a continuar su cobertura de seguros. Usted tiene derecho a una nueva póliza bajo su nombre que tenga beneficios equivalentes a los beneficios anteriores de su póliza. La compañía de seguros no puede fechar su nueva póliza de manera que ocurra una brecha en su cobertura.

## RECLAMACIONES

16. Usted tiene derecho a rehusar cualquier cantidad de un acuerdo, incluyendo cualquier valor estimado ofrecido por la compañía de seguros.
17. La compañía de seguros tiene que informarle por escrito la razón por la cual su reclamación o parte de la misma ha sido rechazada.
18. Cuando usted somete una reclamación bajo su propia póliza, usted tiene derecho a que su reclamación se procese y pague con prontitud. Si la compañía de seguros excede las fechas límites para procesar y pagar sus reclamaciones, usted tiene derecho a cobrar interés anual de 18 por ciento y honorarios de abogados en adición a la cantidad de su reclamación.

Por lo general, su compañía de seguros tiene un periodo de 36 días (mas el tiempo que usted se toma para proveer la información requerida) a partir de la fecha en que la compañía recibe aviso de su reclamación para aprobar o rechazar dicha reclamación, a menos que la compañía le informe la razón por la cual necesita más tiempo para actuar. Este periodo no puede exceder de 45 días.

Si se aprueba su reclamación, la compañía de seguros tiene 5 días laborales para pagar su reclamación a partir de la fecha en que le notifica que se ha aprobado su reclamación.

Si su reclamación es el resultado de una catástrofe relacionada con mal tiempo u otro desastre natural significativo, su compañía de seguros se puede tomar 45 días adicionales para aprobar o rechazar su reclamación y 15 días adicionales para pagar su reclamación.

19. Usted tiene derecho a escoger el taller de reparación y las piezas de reemplazo de su preferencia para su vehículo. Una compañía de seguros no puede especificar la marca, tipo, forma, edad, o condición de las piezas o productos usados para reparar su automóvil o la persona o taller de reparación usado para reparar su auto dañado.
20. Su compañía de seguros tiene que reembolsarle su deducible si el daño a su automóvil fue causado por otra persona y su compañía no inició acción legal contra dicha persona o le dio el derecho a demandar a esa persona durante seis meses después de usted someter su reclamación.
21. Usted tiene derecho a que se le trate justa y honestamente cuando usted somete una reclamación. Si usted piensa que una compañía de seguros le ha tratado injustamente, llame al Departamento de Seguros.

#### DISCRIMINACIÓN

22. Una compañía de seguros no puede discriminar contra usted de las siguientes maneras:
  - Una compañía de seguros no puede negarse a asegurarle, u ofrecerle términos, condiciones o beneficios distintos debido a su raza, color, sexo o estado matrimonial.
  - Una compañía de seguros no puede usar su raza, color, religión, u origen nacional para determinar su tarifa.
  - Una compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza debido a su raza, color, religión, estado matrimonial, sexo, edad, u origen nacional.
23. A menos que la compañía de seguros se base en diferencias estadísticas para justificarlo,
  - Una compañía de seguros no puede negarse a asegurarle, u ofrecerle términos, condiciones o beneficios distintos debido a una incapacidad.
  - Una compañía de seguros no puede usar su sexo (si tiene por lo menos 25 años de edad), edad (si tiene más de 25 o menos de 65 años de edad), estado matrimonial (si tiene por lo menos 25 años de edad), o incapacidad, para determinar su tarifa.
  - Una compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza debido a su incapacidad o lugar donde usted vive.

Las compañías de seguros necesitan poder probar que la diferencia entre los grupos clasificados de manera distinta está basada en diferencias que pueden ser justificadas estadísticamente. Para hacer ésto ellas tienen que probar que existen diferencias entre los costos de asegurar a un grupo (definidos por sexo, estado matrimonial, etc.) y otros grupos. Ellas también tienen que probar que estos costos diferentes no se pueden explicar por ninguna otra característica de los asegurados dentro de ese grupo.

#### HACIENDO VALER SUS DERECHOS

24. Usted tiene derecho a quejarse al Departamento de Seguros de Texas acerca de cualquier compañía o asunto de seguros y a obtener una investigación y respuesta rápida a sus quejas. Para así hacerlo, usted debe de:
  - o llamar al 1-800-252-3439
  - o escribir al Texas Department of Insurance, Consumer Services (111-1A), P.O. Box 149091, Austin, Texas 78714-9091;
  - o enviar su queja por fax al (512) 475-1771.
25. Si una compañía de seguros viola sus derechos, usted tiene derecho a demandar a dicha compañía en corte, incluyendo cortes para reclamaciones menores, con o sin un abogado, o a someter una queja al Departamento de Seguros de Texas.
26. Usted tiene derecho a exigir un estimado para resolver su disputa sobre el monto de su pérdida. La compañía de seguros también tiene el derecho de requerir un estimado. En todo caso, usted tendrá que pagar una porción de los costos del estimado. La decisión sobre el estimado es obligatoria para usted y la compañía de seguros solamente en cuanto a la cantidad de la pérdida.
27. Usted tiene derecho a pedir por escrito que el Departamento de Seguros de Texas establezca o cambie reglamentos sobre cualquier asunto de seguros de automóvil que le interese. Envíe su petición por escrito al: Texas Department of Insurance, Attn: Commissioner (112-1A), P.O. Box 149104, Austin, TX 78714-9104.