

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

SEGUROS PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA, HABITACIÓN E INQUILINO

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

¿Qué es la Declaración de Derechos?

Esta Declaración de Derechos es un resumen de sus derechos, no forma parte de su póliza. El Departamento de Seguros de Texas (TDI) adoptó la Declaración de Derechos y exige que la aseguradora adjunte una copia cuando le expide su póliza.

Las leyes de Texas le otorgan ciertos derechos respecto a los seguros 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 aquí algunas excepciones. Si su agente, aseguradora o ajustador le dice que alguno de estos derechos no le corresponden 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. Para pedir una copia de cualquier ley(es) o reglamento(s) condensados en este documento, o si tiene alguna pregunta o comentario, favor de comunicarse con la Oficina del Asesor Público de Seguros, 333 Guadalupe Street, Suite 3-120, Austin, TX 78701 (512-322-4143) o <http://www.opic.state.tx.us> .

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

Información que puede pedir al Departamento de Seguros de Texas

y a su aseguradora

1. INFORMACIÓN QUE PUEDE PEDIR A TDI. Usted tiene derecho a llamar gratis a TDI al 1-800-252-3439, o en Austin al 463-6515 para obtener más información sobre:

- § sus derechos como consumidor de seguros;
- § el estado de licencia de alguna aseguradora o agente;
- § la solidez económica de alguna aseguradora;
- § el promedio y tipo de quejas que los consumidores han presentado en contra de alguna aseguradora;
- § la manera en que las aseguradoras usan la información de crédito, incluso cuáles la usan y la fórmula que cada aseguradora utiliza para las calificaciones de crédito;
- § las tarifas que la aseguradora tiene registradas en el estado;
- § los métodos de aseguramiento de la aseguradora (sujeto a las excepciones provistas en la Ley de Información Pública, también conocida como la Ley de Revelación de Datos);
- § el Plan Texas FAIR, el cual es un programa diseñado para ayudar a los consumidores a quienes por lo menos dos aseguradoras les han negado cobertura;
- § Helpinsure.com, un servicio que ayuda a los habitantes de Texas a encontrar seguro para propietario de vivienda;
- § el Programa de Ayuda al Mercado de Seguros (MAP) 1-888-799-MAPP (6277) que ayuda a los consumidores que viven en regiones con escasez de seguros a obtener seguro; 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. INFORMACIÓN QUE PUEDE PEDIR A SU ASEGURADORA. Usted tiene derecho a que la aseguradora tenga un número telefónico al que pueda llamar gratis para hacer preguntas o presentar quejas. Este número lo encontrará en un aviso adjunto a su póliza. Las aseguradoras pequeñas no están obligadas a cumplir con este requisito.

Lo que debe saber antes de comprar su seguro

3. DECLARACIONES PROHIBIDAS. Su aseguradora y agente tienen prohibido decirle cosas falsas, engañosas o embaucadoras 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. La aseguradora no puede negarle seguro basándose únicamente en la información de su historial de crédito. Las aseguradoras que utilizan la información de crédito también tienen que considerar otros factores de aseguramiento independientes a la información de crédito cuando deciden ofrecerle cobertura. (Para más información vea la sección de esta Declaración de Derechos titulada *Sepa lo que las aseguradoras tienen que hacer cuando utilizan la información de crédito.*)

6. RECLAMACIONES POR DAÑOS DE AGUA RELACIONADOS A APARATOS DOMÉSTICOS. La aseguradora no puede negarle el seguro o aumentar su prima basándose en una reclamación anterior debido a daños de agua relacionados a aparatos domésticos sí:

§ la reclamación debidamente reparó o remedió, y

§ la reparación o remedio fue inspeccionado y certificado, a menos que usted haya presentado tres de este tipo de reclamaciones en el transcurso de tres años.

AVISO: 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.

§ en 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 Departamento de Seguros de Texas. 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 reinspeccionar 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 electrónico de TDI puede encontrar una lista de inspectores a su disposición www.tdi.state.tx.us/consumer/vipcommish.html o puede llamar directamente a TDI al (512) 322-2259 y pedir la lista.

9. RED DE SEGURIDAD. Si dos aseguradoras le han negado cobertura usted tiene derecho a comprar el seguro básico para propietario de vivienda por medio del Plan 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 reestablecida cada dos años. La lista de agentes de seguros que tienen autorización para vender la cobertura del Texas FAIR Plan la puede encontrar en el sitio electrónico www.texasfairplan.org o puede pedirla al 1-800-466-6680.

10. COBERTURA CONTRA HURACANES. Para las propiedades ubicadas en ciertos condados en o cerca de la costa, designados por el Comisionado de Seguros, usted tiene derecho a comprar cobertura contra huracanes y granizo por medio de la Asociación de Seguros Contra Huracanes de Texas. Su propiedad tiene que reunir ciertos requisitos, y la cobertura básica está limitada a la cantidad máxima fijada anualmente por el Comisionado de Seguros. Usted tiene este derecho, 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 pueda comprar cobertura adicional por medio de la Asociación.

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

§ le notifique del aumento de prima mínimo 30 días antes de la fecha en que el aumento entrará en vigor, y le envíe una forma con porte pagado para que usted pueda disputar el aumento, y

§ si usted no notifica a la aseguradora o institución bancaria, mínimo cinco días antes de la fecha en que el aumento entrará en vigor, que usted está disputando el aumento.

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 por medio de una cláusula adicional la aseguradora reduce la cobertura de su póliza tiene que darle una explicación por escrito del cambio que por medio de la cláusula adicional le está haciendo. La aseguradora tiene que darle esta explicación antes de la fecha en que la nueva póliza o la renovación de la póliza entra en vigor. La aseguradora no puede reducir la cobertura durante la vigencia de la póliza, a menos que usted solicite el cambio. Si usted solicita el cambio la aseguradora 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 la aseguradora le diga por escrito el motivo por el que le negó la cobertura. En el aviso por escrito la aseguradora tiene que explicar detalladamente el motivo por el que decidió negarle la cobertura, incluso tiene que decirle los percances precisos, las circunstancias y los factores de riesgo que lo descalificaron. También tiene que decirle las fuentes de información que utilizó.

AVISO: La obligación de darle una explicación por escrito le corresponde directamente a la aseguradora. Los agentes independientes no tienen el deber específico de cotizarle la tarifa más baja posible o explicarle por escrito el motivo por el que no le ofrecieron la tarifa más baja posible.

15. TARIFAS DIFERENTES DENTRO DEL MISMO CONDADO. Si una aseguradora subdivide un condado con el propósito de cobrar diferentes tarifas en cada subdivisión, la diferencia entre la tarifa más baja y la más alta no puede exceder el 15%, a menos que esté justificado por datos actuariales.

16. DERECHO A PRIVACIDAD. Usted tiene derecho a evitar que una aseguradora, agente, ajustador o institución financiera revele los datos económicos personales suyos a compañías que no están afiliadas a la aseguradora o institución bancaria, por ejemplo: su ingreso, número de seguro social, historial de crédito y su historial de pago de primas.

Si usted solicita una póliza, la aseguradora o institución financiera tiene que avisarle si intenta compartir sus datos económicos, y tiene que darle mínimo 30 días para que usted pueda rehusarse a permitir que los revelen. El rehusarse a que revelen sus datos se conoce como “opting out”. Si usted compra una póliza, la aseguradora o institución financiera tiene que decirle cual información recaba sobre usted y si intenta compartirla, y tiene que darle mínimo 30 días para que pueda ejercer su “opting out”. Los agentes y ajustadores que intentan compartir sus datos con cualquiera ajeno a la aseguradora o institución bancaria también tienen que darle un aviso semejante.

Usted puede ejercer el “opting out” en cualquier momento. Su decisión de “opting out” permanece vigente, a menos que usted la revoque por escrito.

Estas protecciones no aplican a:

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

Lo que debe saber sobre las cancelaciones y no renovaciones

Cancelación significa que antes de terminar la vigencia de la póliza la aseguradora

- § 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** está escrito en la página de declaraciones al frente de su póliza.

17. LIMITACIÓN EN LA CANCELACIÓN DE LAS PÓLIZAS PARA PROPIETARIO DE VIVIENDA O INQUILINO. Una vez que el período inicial de la póliza para propietario de vivienda o inquilino ha estado en vigor 60 días o más la aseguradora 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 la póliza; o
- § TDI determina que continuar la póliza infraccionaría las leyes de seguros.

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

§ aplique una de las razones arriba mencionadas;

§ la aseguradora 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 aseguradora 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.

18. 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 aseguradora 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 la póliza; o

§ TDI determina que continuar la póliza infraccionaría las leyes de seguros.

19. AVISO DE CANCELACIÓN. Para cancelar la póliza la aseguradora tiene que enviarle aviso de cancelación mínimo con 10 días de anticipación. Su póliza podría estipular más tiempo para este tipo de aviso.

20. EL DERECHO DEL TITULAR DE LA PÓLIZA A CANCELAR LA PÓLIZA. Usted tiene derecho a cancelar la póliza en cualquier momento, y a recibir reembolso de la prima no devengada.

21. CAMBIO DE ESTADO MARITAL. Si su estado marital cambia usted tiene derecho a continuar con cobertura de seguro. Usted tiene derecho a una póliza nueva a su nombre, con coberturas que más se aproximen a las coberturas que tenía bajo su póliza anterior, incluso con la misma fecha de vencimiento. La aseguradora no puede fechar la póliza nueva de manera que entre la póliza anterior y la póliza nueva ocurra un lapso de cobertura.

22. USO DEL HISTORIAL DE RECLAMACIONES PARA NO RENOVAR. Su aseguradora no puede usar, como base para no renovar su póliza, las reclamaciones que usted a 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.

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

§ 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 respecto 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.

23. USO DE LA INFORMACIÓN DE CRÉDITO PARA NO RENOVAR. La aseguradora no puede rehusarse a renovar la póliza basándose únicamente en la información de crédito. Las aseguradoras que utilizan la información de crédito también tienen que considerar otros factores de aseguramiento independientes a la información de crédito cuando deciden si renovarle la póliza. (Para más información vea la sección de esta Declaración de Derechos titulada *Sepa lo que las aseguradoras tienen que hacer cuando utilizan la información de crédito.*)

24. AVISO DE CAMBIOS EN LA COBERTURA. 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 aseguradora también tiene que darle una comparación entre la póliza que le está ofreciendo y las pólizas adoptadas por el Comisionado de Seguros.

25. AVISO DE NO RENOVACIÓN. Si la aseguradora no le envía por correo un aviso de no renovación mínimo 30 días antes del vencimiento de la póliza usted tiene derecho a exigir que la aseguradora le renueve la póliza.

26. EXPLICACIÓN DE CANCELACIÓN O NO RENOVACIÓN. Usted tiene derecho, sujeto a que lo solicite, a que la aseguradora le explique el motivo por el cual decidió cancelar o no renovar la póliza. La explicación por escrito tiene que ser totalmente completa, incluyendo los incidentes precisos, las circunstancias o los factores de riesgo que lo descalificaron. También tiene que describir las fuentes de información que la aseguradora utilizó.

Lo que debe saber cuando presenta una reclamación

27. TRATO JUSTO. Usted tiene derecho a que lo traten justa y honestamente cuando presenta una reclamación. Si cree que una aseguradora lo ha tratado injustamente llame al Departamento de Seguros de Texas al 1-800-252-3439 (en Austin 463-6515) o descargue una forma de queja del sitio electrónico de TDI <http://www.tdi.state.tx.us> . Puede llenar la forma directamente en nuestro sitio electrónico o enviarla por Fax al 512-475-1771.

28. OFRECIMIENTO DE LIQUIDACIÓN. Usted tiene derecho a rechazar cualquier cantidad que la aseguradora 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.

29. EXPLICACIÓN DE RECHAZO DE RECLAMACIÓN. Su aseguradora tiene que decirle por escrito el motivo por el que rechaza la reclamación o parte de la reclamación.

30. MARCOS DE TIEMPO PARA EL PROCESO Y PAGO DE RECLAMACIONES. Cuando presenta una reclamación a cargo de su propia póliza usted tiene derecho a que sea procesada y pagada prontamente. Si la aseguradora no cumple con los marcos de tiempo estipulados para el proceso y pago de reclamaciones usted tiene derecho a cobrar interés anual al 18% y honorarios de abogado, además de la suma de su reclamación.

Generalmente, dentro de **15 días de calendario**, su aseguradora tiene que acusar recibo de la reclamación y solicitar cualquier información razonablemente relacionada a la misma. Dentro de **15 días hábiles** (30 días si la aseguradora razonablemente sospecha incendio premeditado) después de recibir toda la información solicitada la aseguradora tiene que aprobar o rechazar la reclamación por escrito. La ley permite que la aseguradora 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, la aseguradora 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 definición de TDI, la aseguradora podría tomarse 45 días adicionales para aprobar o rechazar la reclamación, y 15 días adicionales para pagarla.

31. EL COBRO DE LOS PAGOS DE LA RECLAMACIÓN. Con frecuencia la aseguradora expedirá el cheque de la reclamación a nombre de usted y de la hipotecaria

(o 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.

32. AVISO DE PAGO DE RECLAMACIÓN POR RESPONSABILIDAD CIVIL.

Su aseguradora tiene que darle aviso si intenta pagar una reclamación de responsabilidad civil a cargo de su póliza. La aseguradora 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 aseguradora 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.

33. INFORMACIÓN NO REQUERIDA PARA EL PROCESO DE

RECLAMACIÓN. Usted tiene derecho a rehusarse a dar a la aseguradora información ajena a la reclamación. Además, usted puede rehusarse a darle sus reportes de declaración de impuestos, a menos que la aseguradora obtenga una orden judicial o su reclamación sea respecto a la pérdida de ingresos o debido a un incendio.

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

34. SECTORES PROTEGIDOS. La aseguradora no puede discriminar en contra suya al rehusarse a asegurarlo, limitar le la cantidad, clase o grado de cobertura a disposición suya, tampoco puede cobrarle una tarifa diferente por la misma cobertura o rehusarse a renovar le la póliza debido a

§ su raza, color, religión, sexo, estado marital, discapacidad o discapacidad parcial, u origen nacional; o

§ a menos que lo justifique con una experiencia de pérdidas reales o anticipadas, tampoco lo puede discriminar por su edad o ubicación geográfica.

35. ANTIGÜEDAD DE LA CASA. La aseguradora no puede rehusarse a asegurar la propiedad debido a la antigüedad del inmueble. Pero, la aseguradora podría rehusarse a venderle la cobertura de seguro basándose en las condiciones en las que se encuentra, incluso las condiciones en que se encuentra la plomería, sistemas de calefacción y aire acondicionado, alambrado y techo.

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

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

38. TRATO UNIFORME. A menos que se base en principios sólidos de actuario, la aseguradora no puede tratarlo de manera diferente a como trata a otros individuos de la misma clase y que esencialmente presentan los mismos riesgos. Si usted sostiene pérdidas económicas como resultado de este tipo de discriminación tiene derecho a demandar a la aseguradora en un juzgado de distrito del Condado de Travis.

Si el veredicto es a su favor podría recuperar sus pérdidas económicas, los costos de la corte y los honorarios de su abogado y de los testigos peritos necesarios. Si el juez determina que la aseguradora a sabiendas infraccionó sus derechos también podría dictar que se le pague a cada reclamante hasta la cantidad de \$25,000.

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

Sepa lo que las aseguradoras tienen que hacer cuando utilizan la información de crédito

39. LA ASEGURADORA ESTÁ OBLIGADA A AVISARLE. Si la aseguradora utiliza información de crédito para hacer decisiones de aseguramiento o clasificación de póliza, la aseguradora está obligada a darle una declaración de divulgación del uso de información 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, incluso describirá:

§ la información de crédito que las aseguradoras no pueden usar en contra suya;

§ cómo puede conseguir que se le hagan excepciones razonables en ciertos casos, excepciones que la aseguradora que usa información de crédito está obligada a hacer cuando 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 la aseguradora debe 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 la información de crédito y requerir que la aseguradora reclasifique su póliza si la tarifa fue aumentada 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. Terminos generalizados tales como "poor credit rating" (credito inestable) no es suficiente.

Las aseguradoras tienen que usar la forma de Declaración de Divulgación del Uso de Información de Crédito (CD-1) adoptada por el Comisionado o una forma equivalente que antes de usar hayan registrado en TDI. La forma CD-1 se encuentra en nuestro sitio electrónico www.tdi.state.tx.us/company/pccrtdts.html o puede pedirla al 1-800-252-3439. En nuestro sitio electrónico www.tdi.state.tx.us/commish/credit.html encontrará más datos sobre el uso de la información de crédito.

Lo que debe saber para ejercer sus derechos

40. PRESENTACIÓN DE QUEJAS. Si tiene una queja en contra de alguna aseguradora o respecto a algún asunto de seguros usted tiene derecho a presentarla ante TDI, y tiene derecho a que rápidamente se investigue y se le dé una respuesta. Para que esto suceda, usted debe:

§ llamar a TDI, *Línea de Ayuda al Consumidor* 1-800-252-3439, en Austin 463-6515. Servicio en inglés y en español;

§ escribir al Departamento de Seguros de Texas, Consumer Protection (111-1A) P. O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091;

§ email a TDI ConsumerProtection@tdi.state.tx.us ;

§ enviar su queja por Fax al (512) 475-1771;

§ descargar o completar la forma de queja en nuestro sitio electrónico <http://www.tdi.state.tx.us> ; o

§ llamar a nuestra *Línea de Pedidos de Folletos/Forma Queja* (en servicio 24 horas del día) 1-800-599-SHOP (7467) en Austin 305-7211.

AVISO: TDI ofrece servicios de intérprete y manuales y folletos en diferentes idiomas y formatos. Las personas que necesitan información en diferentes formatos o idiomas pueden llamar a TDI a la *Línea de Ayuda al Consumidor*.

41. DERECHO A DEMANDAR. Si alguna aseguradora infracciona los derechos que la ley le otorga usted puede entablarle demanda judicial, incluso en una corte de demandas pequeñas, con o sin abogado.

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

43. SOLICITANDO REGLAMENTOS NUEVOS. Usted tiene derecho a pedir por escrito que TDI establezca reglamentos, o cambie los reglamentos, respecto a cualquier cuestión de seguros para propiedades residenciales que a usted le interese. Envíe su petición al Departamento de Seguros de Texas, Attn: Comisionado (113-2A) P. O. Box 149104, Austin, TX 78714-9104.