Figure 2: 28 TAC §5.9971(b)

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Seguro de hogar, de propiedad residencial y para inquilinos

¿Qué es la Declaración de Derechos?

Es un resumen básico de los derechos importantes que tiene bajo la ley de Texas. Las compañías de seguros tienen que darle una copia de esta Declaración de Derechos junto con su póliza. Es importante leer y entender su póliza.

La Declaración de Derechos ***no es***:

- Una lista completa de todos sus derechos,
- Parte de su póliza, o
- Una lista de todas sus obligaciones.

¿Tiene preguntas sobre estos derechos?

- Si tiene una duda sobre algún aspecto de su póliza, consulte a su agente o a la compañía de seguros.
- Si tiene preguntas o alguna queja, comuníquese con el Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance (TDI), por su nombre y siglas en inglés):

  Para preguntas por teléfono, llame al: 1-800-252-3439

  Para preguntas por correo electrónico: ConsumerProtection@tdi.texas.gov

  Para presentar una queja a través del sitio web:

  www.tdi.texas.gov/consumer/get-help-with-an-insurance-complaint.html

- Para obtener más información sobre seguros, visite www.opic.texas.gov/eses/pagina-principales/pagina-principal.html o llame a 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.

AVISO: Si recibe algún documento en inglés, llame a su agente o compañía de seguros y pregunte si lo tienen disponible en español.

Tabla de Contenido

Dónde obtener información..... 3

1. La compañía de seguros 3
2. La página de declaraciones 3
3. El Departamento de Seguros de Texas (TDI) 3
4. Recursos para ayudarlo a comprar seguro 3

Lo que debería saber al presentar una reclamación 3

5. Plazos para tramitar reclamaciones y pagos para sus daños …….....3
6. Explicación por escrito de la denegación de la reclamación 3
7. Investigación razonable 3
8. Información no requerida para procesar su reclamación 4
9. Derecho a contratar con un ajustador público de seguros 4
10. Valoración 4
11. Liberación del pago de la reclamación por parte del prestamista 4
12. Aviso de que se llegó a un acuerdo sobre la reclamación de responsabilidad 4

Con quién hablar si hay desacuerdos sobre las reclamaciones..... 4

13. Desacuerdos sobre reclamaciones 4

Lo que debería saber sobre la renovación, la cancelación, y la no Renovación..5

14. Aviso del aumento de la prima 5
15. Cancelación por parte de la compañía de seguros de la póliza de hogar ….....5
16. Cancelación por la compañía de otras pólizas de propiedad residencial 5
17. Aviso de cancelación 5
18. Su derecho a cancelar 5
19. Reembolso de la prima 6
20. Limitaciones a usar su historial de reclamaciones para no renovar ….....6
21. Limitaciones a usar su historial de reclamaciones para aumentarle la prima ….....6
22. Derecho a hacer preguntas …….....7
23. Uso de información crediticia para determinar lo que usted paga por su póliza …….....7
24. Protecciones contra la discriminación …….....7
25. Clasificación de viudas para propósitos de evaluación ……..…… 7
26. Protección para las propiedades de bajo valor …….....7
27. Protección para casas más antiguas …….....7
28. Aviso de no renovación 8
29. Aviso de un "cambio material" a su póliza …….....8
30. Explicación por escrito de los motivos de la decision de no asegurar 8

Dónde obtener información:

1. **La compañía de seguros**. Cuando reciba una copia de su póliza, también recibirá un "Aviso Importante" de la compañía. El aviso explica cómo ponerse en contacto con la compañía y cómo presentar una queja. Puede solicitar una copia completa de su póliza a la compañía en cualquier momento.

2. **La página de declaraciones**. La página de declaraciones, también llamada "página de dec.", muestra: (a) el nombre y la dirección de la compañía de seguros, (b) la localidad de la propiedad asegurada, (c) las fechas en que su póliza está vigente, y (d) las cantidades y tipos de cobertura.

   La compañía tendrá que indicar la cantidad exacta en dólares de cada deducible en su póliza. La página de declaraciones, o una página acompañada, también tendrá que incluir una lista de las secciones de su póliza que cambien la cantidad de cualquier deducible.

3. **El Departamento de Seguros de Texas (TDI)**. Tiene derecho a llamar gratis a TDI al 1-800-252-3439 para obtener información y ayuda sobre una queja contra una aseguradora. También puede encontrar información en el sitio web de TDI en www.tdi.texas.gov.

4. **Recursos para ayudarlo a comprar seguro**. La Oficina del Asesor Público de Seguros (OPIC) y TDI establecieron el sitio web www.HelpInsure.com para ayudarlo a comparar tarifas y coberturas de diferentes compañías de seguros. OPIC también tiene una herramienta en línea para ayudarlo a comparar las pólizas. Puede encontrar esta herramienta de comparación de pólizas en www.opic.texas.gov.

Lo que debería saber al presentar una reclamación

5. **Plazos para tramitar reclamaciones y pagos para sus daños**. Debe presentarsu reclamación a la compañía de seguros lo más pronto posible. Cuando presente una reclamación para sus daños bajo su propia póliza, la compañía de seguros tendrá que cumplir con los siguientes plazos:

   - **Dentro de los 15 días después de la presentación de una reclamación:** La compañía tendrá que informarle que recibió su reclamación. La compañía también tendrá que comenzar su investigación y pedirle cualquier otra información que necesita.
   - **Dentro de los 15 días hábiles después de recibir toda la información necesaria:** La compañía tendrá que aprobar o rechazar su reclamación por escrito. Pueden extender este plazo hasta **45 días** a partir de la fecha en que: (a) le informan que necesitan más tiempo, y (b) le indican la razón.
   - **Dentro de los 5 días hábiles después de que le informen que su reclamación ha sido aprobada:** La compañía tendrá que pagar la reclamación.

   Nota: TDI puede extender estos plazos por 15 días más si ocurre una catástrofe relacionada con el clima.

   Si la compañía no cumple con estos plazos, podría recibir la cantidad especificada en la reclamación, así como los intereses y los honorarios de los abogados.

6. **Explicación por escrito de la denegación de la reclamación**. La compañía de seguros tendrá que informarle por escrito por qué se rechazó su reclamación o alguna parte de su reclamación.

7. **Investigación razonable**. La compañía de seguros no puede negarse a pagar su reclamación debido a la edad de su propiedad. Debe mantener registros de todas las comunicaciones de reclamos (incluidas

las notas de llamadas telefónicas) y otra documentación de reclamos (incluidos los estimados de daños y 4 recibos).

8. **Información no requerida para procesar su reclamación**. La compañía de seguros puede solicitar únicamente información que sea razonablemente necesaria para hacer la investigación de su reclamación. Sin embargo, no pueden solicitar sus declaraciones de impuestos federales, a menos que: (a) obtengan una orden judicial, o (b) su reclamación implique una pérdida por incendio, pérdida de ganancias o pérdida de ingresos.

9. **Derecho a contratar a un ajustador público de seguros**. Su aseguradora no puede incluir una disposición en su póliza que le prohíba a usted contratar a un ajustador público de seguros con licencia para que actúe en su nombre en la negociación o en la realización de la liquidación de una reclamación.

10. **Valoración.** Usted o su compañía de seguros tienen derecho a exigir una valoración para resolver las disputas sobre el monto requerido para reparar o reemplazar la propiedad suya que ha sufrido daños.

11. **Liberación del pago de la reclamación por parte del prestamista**. Muchas veces, la compañía de seguros le enviará el pago de una reclamación a usted y a su prestamista. Si su prestamista recibe el pago:

    - **A más tardar 10 días después de recibirlo, el prestamista tiene que:** (a) notificarle, y (b) informarle lo que tiene que hacer para que el dinero pueda ser liberado.
    - **A más tardar 10 días después de que solicite el dinero, el prestamista tiene que:** (a) enviárselo a usted, o (b) decirle qué tiene que hacer para lograr que se libere el dinero.

    Si su prestamista no: (a) le notifica lo mencionado anteriormente, o (b) no le paga el dinero después de que se hayan cumplido todos los requisitos, el prestamista tendrá que pagarle intereses sobre el dinero.

12. **Aviso de que se llegó a un acuerdo sobre la reclamación de responsabilidad**. Responsabilidad significa que usted es responsable de las lesiones o daños a la propiedad de otras personas. La compañía de seguros tiene que informarle por escrito:

    - Acerca de la primera oferta para resolver una reclamación contra usted dentro de los **10 días** después de la fecha en que se hizo la oferta.
    - Acerca de cualquier reclamación decidida en su contra dentro de los **30 días** después de la fecha del acuerdo.

Con quién hablar si hay desacuerdos sobre las reclamaciones

13. **Desacuerdos sobre reclamaciones**. Puede disputar la cantidad que le pagan en su reclamación o lo que está cubierto en su póliza. Usted puede:

    - Comunicarse con la compañía de seguros.
    - Comunicarse con un abogado para que le aconseje sobre sus derechos bajo la ley. El Colegio de Abogados del Estado de Texas (The State Bar of Texas, por su nombre en inglés) puede ayudarlo a buscar un abogado.
    - Pagar a un ajustador público con licencia para que revise el daño y se haga cargo del reclamo.
    - Presentar una queja al Departamento de Seguros de Texas (TDI).

Lo que debería saber sobre la renovación, la cancelación, y la no renovación

La **renovación** significa que la compañía de seguros extiende su póliza por un período adicional.

La **cancelación** significa que, **antes de llegar al final del período de la póliza**, la compañía de seguros:

- Se termina la póliza;
- Le ofrece menos cobertura o limita su cobertura; o
- Se niega a darle cobertura adicional que le corresponde bajo su póliza.

"Negar la renovación" y **"no renovación"** son términos que significan que su cobertura termina **al final del período de la póliza**. El período de la póliza aparece en la página de declaraciones de su póliza.

14. **Aviso del aumento de la prima**. Si su compañía de seguros tiene planes de aumentar su prima en un 10 por ciento o más al renovar, tendrá que informarle al menos **30 días** antes de la fecha de renovación.

15. **Cancelación por parte de la compañía de seguros de la póliza de hogar**. Si su póliza de hogar ha estado vigente por **60 días o más**, la compañía solo puede cancelar su póliza si:
    - No paga su prima en la fecha indicada;
    - Presenta una reclamación fraudulenta;
    - Hay un aumento en el riesgo cubierto por la póliza que: (a) está bajo su control y (b) aumentaría su prima; o
    - TDI decide que mantener la póliza viola la ley.

    Si su póliza ha estado vigente por **menos de 60 días**, su compañía solo puede cancelar su póliza si:
    - Una de las razones enumeradas anteriormente se aplica;
    - Le rechazan el informe obligatorio de la inspección dentro de los **10 días** después de la recepción del informe. El informe lo tiene que ser preparado por un inspector con licencia o un inspector autorizado y no puede haber pasado más de 90 días desde que se preparó; o
    - Descubren algo que aumenta los riesgos que usted no incluyó en su solicitud y que no tiene que ver con una reclamación anterior.

16. **Cancelación por la compañía de otras pólizas de propiedad residencial**. Una vez que su póliza haya estado vigente por **90 días**, la compañía solo puede cancelar su póliza si:
    - No paga su prima en la fecha indicada;
    - Presenta una reclamación fraudulenta;
    - Hay un aumento en el riesgo cubierto por la póliza que: está bajo su control, y aumentaría su prima; o
    - TDI decide que mantener la póliza viola la ley.

17. **Aviso de cancelación**. Si la compañía de seguros cancela su póliza, tendrá que informarle por correo al menos 10 días antes de la fecha en que se haga efectiva la cancelación. Revise su póliza porque es posible que su compañía le ofrezca más de 10 días de notificación.

18. **Su derecho a cancelar**. Puede cancelar su póliza en cualquier momento y obtener un reembolso de la prima no retribuida.

19. **Reembolso de la prima**. Si usted o la compañía de seguros cancela su póliza, la compañía tendrá que reembolsarle cualquier prima no retribuida dentro de los 15 días hábiles a partir de:

    • la fecha en que la compañía recibe la notificación de la cancelación, o
    • la fecha de cancelación, la que sea posterior.

20. **Limitaciones a usar su historial de reclamaciones para no renovar**. La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza basándose en las reclamaciones de daños por causas naturales, incluidos daños relacionados con el clima, o reclamaciones que se presentan pero que no se le pagó o que no se le pudo pagar bajo su póliza.

    Reclamaciones de daños de agua relacionados a electrodomésticos. La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza basándose en una reclamación de daños de agua relacionado a electrodomésticos, si:

    • El daño ha sido reparado o remediado adecuadamente; y
    • La reparación o la remediación fue inspeccionada y certificada.

    Sin embargo, la compañía de seguros puede negarse a renovar su póliza basándose en reclamaciones de daños de agua relacionados a electrodomésticos si:

    - Ya se presentaron y pagaron tres o más reclamaciones (incluyendo reclamaciones a su propiedad presentadas por un propietario anterior); o
    - Usted: (a) presenta 2 reclamaciones dentro de un período de tres años; y (b) después de la segunda reclamación, la compañía le notifica por escrito que presentar una tercera reclamación relacionada con un electrodoméstico podría resultar en que su póliza no se renueve; y
    - Usted presenta una tercera reclamación.

    Reclamaciones que no sean reclamaciones de daños de agua relacionadas a electrodomésticos. La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza basándose en otras reclamaciones a menos que:

    - Usted: (a) presente 2 reclamaciones dentro de un período de tres años; y (b) después de la segunda reclamación, la compañía le notifica por escrito que presentar una tercera reclamación podría resultar en que su póliza no se renueve; y
    - Usted presenta una tercera reclamación.

21. **Limitaciones a usar su historial de reclamaciones para aumentarle la prima**. La compañía de seguros no puede aumentar su prima basándose en las reclamaciones de daños por causas naturales, incluidos daños relacionados con el clima, o reclamaciones que se presentan pero que no se le pagó o que no se le pudo pagar bajo su póliza.

    Reclamaciones de daños de agua relacionados a electrodomésticos. La compañía de seguros no puede aumentar su prima basándose en una reclamación anterior de daños de agua relacionados a electrodomésticos si:

    • El daño ha sido reparado o remediado adecuadamente; y
    • La reparación o la remediación fue inspeccionada y certificada.

    Sin embargo, la compañía de seguros puede aumentar su prima basándose en reclamaciones anteriores de daños de agua relacionados a electrodomésticos si:

    - Ya se presentaron y pagaron tres o más reclamaciones (incluyendo reclamaciones a su propiedad presentadas por un propietario anterior).

Reclamaciones que no sean reclamaciones de daños de agua relacionados a electrodomésticos. La compañía de seguros no puede aumentar su prima basándose en otras reclamaciones a menos que:

- Usted presente 2 o más reclamaciones dentro de un período de tres años.

22. **Derecho a hacer preguntas**. Puede hacerle una pregunta a la compañía de seguros sobre su póliza. No pueden usar sus preguntas para denegar, no renovar o cancelar su cobertura. Sus preguntas tampoco se pueden utilizar para determinar su prima.

    Por ejemplo, puede hacer:

    - Preguntas generales sobre su póliza;
    - Preguntas sobre el proceso de presentación de reclamaciones de la compañía; y
    - Preguntas sobre si la póliza cubrirá una pérdida, a menos que la pregunta sea sobre un daño: (a) que ocurrió, y (b) que resulta en una investigación o reclamación.

23. **Uso de información crediticia para determinar lo que usted paga por su póliza**. Si su compañía de seguros utiliza información crediticia para calificar su póliza:

    - La empresa debe:
        - revisar y actualizar la información crediticia considerada en la calificación de su póliza a más tardar cada 36 meses; y
        - reevaluar la calificación de dicha póliza y ajustar las primas basados en la información crediticia actualizada.
    - Cuando se utiliza información crediticia para tomar una acción que le afecte adversamente a usted, la compañía deberá:
        - utilizar un informe crediticio emitido no más de 90 días antes de la renovación de la póliza; y
        - enviarle un aviso por escrito o electrónico sobre su derecho a solicitar que se vuelva a evaluar su póliza según lo indicado en el punto siguiente.
    - Usted o su agente pueden solicitar se le vuelva a suscribir o calificar a su póliza de seguros cada 12 meses. Si se solicita, la compañía debe reevaluar la calificación de su póliza y ajustar las primas en la fecha de renovación basados en un informe crediticio actualizado o en su puntaje de seguros.

24. **Protecciones contra la discriminación**. La compañía de seguros no puede negarse a asegurarle; limitar la cobertura que compra; negar la renovación de su póliza; o cobrarle una tarifa diferente debido a su raza, color, creencia, país de origen o religión.

25. **Clasificación de viudas para propósitos de evaluación**. La compañía de seguros no puede cobrar a una persona viuda, o que se le haya muerto su cónyuge, tarifas diferentes de las que se cobraría a una persona casada.

26. **Protección para las propiedades de bajo valor**. La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza porque el valor de la propiedad es bajo.

27. **Protección para casas más antiguas**. La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza debido a la edad de su propiedad. Sin embargo, puede negarse a renovar su póliza debido a la condición de su propiedad, incluso, la condición de la plomería, calentador, aire acondicionado, alambrado o techo.

28. **Aviso de no renovación**. La compañía de seguros tendrá que enviarle un aviso de que no van a renovar su póliza. Tendrá que informarle al menos **60 días** antes del vencimiento de su póliza, o usted les puede exigir que renueven su póliza.

29. **Aviso de un "cambio material" a su póliza**. Si la compañía de seguros no quiere cancelar o no renovar su póliza, pero desea hacer ciertos cambios materiales o importantes, tendrá que explicar los cambios por escrito al menos **30 días** antes de la fecha de renovación. Los cambios materiales incluyen:

    • Ofrecerle menos cobertura;
    • Cambiar una condición de la cobertura; o
    • Cambiar lo que se requiere que usted haga.

    En lugar de un aviso de "cambio material", la compañía puede optar por no renovar su póliza existente. Si es así, la compañía tiene que enviar una carta de no renovación, pero todavía puede ofrecerle una póliza diferente.

    Nota: La compañía no puede reducir la cobertura durante el período de la póliza a menos que usted solicite el cambio. Si usted solicita el cambio, la compañía no tiene que enviarle un aviso.

30. **Explicación por escrito de los motivos de la decisión de no asegurar**. La compañía de seguros debe explicarle claramente por escrito los motivos de su decisión de no asegurarlo. Esto incluye la cancelación o la no renovación.