

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

**CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR
PARA SEGUROS DE VIVIENDA PROPIA Y VIVIENDA ALQUILADA**

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 una copia si usted así lo solicita.

La ley en Texas le confiere ciertos derechos sobre los seguros de vivienda e inquilinos. 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
 - otro asuntos del consumidor.
2. Usted tiene derecho a un número de teléfono para poder llamar sin costo alguno a su compañía de seguros 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 deceptivas relacionadas a los seguros.
4. Usted tiene derecho a que se le notifique por escrito por qué se le ha negado cobertura o por qué se le ha negado acceso a una cobertura menos costosa ofrecida por otras compañías de seguros representadas por su agente. Es su deber pedir dicha explicación.
5. Si su propiedad está localizada en uno de los 14 condados a lo largo de la costa, usted tiene derecho a comprar cobertura contra ventarrones, huracanes o granizo de la Asociación de Seguros de Propiedad Contra Catástrofes de Texas (Texas Catastrophe Property Insurance Association), mejor conocida como el "Catpool". Su propiedad deberá reunir ciertos requisitos, y la cobertura se limita a \$250,000 para su hogar y propiedad personal o \$100,000 para su propiedad personal. Este derecho es válido no importa si usted compra o no otro seguro para su casa. En todos los demás condados su póliza de vivienda incluye esta cobertura.

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 período de vida de la póliza.
 - El periodo de la póliza se encuentra en la página de declaraciones al frente de su póliza.
6. Su compañía de seguros no puede cancelar:
 - o su póliza inicial una vez ha estado en vigor 90 días;
 - o su póliza renovada en cualquier momento a menos que:
 - usted no pague su prima a tiempo; o
 - usted someta una reclamación fraudulenta.
 7. Para poder cancelar su póliza, su compañía de seguros deberá de enviarle por correo su aviso de cancelación por lo menos con 10 días de anticipación. Sin embargo, si usted ha pagado su prima a tiempo y la póliza ha estado en efecto menos de 90 días, la compañía de seguros tendrá que enviarle aviso de cancelación 30 días antes de que caduque su póliza.
 8. Si la compañía de seguros no le envía por correo el aviso de no-renovación al menos 30 días antes que caduque la póliza, usted tiene derecho a requerir que su póliza sea renovada.
 9. Usted tiene derecho a pedir una explicación por escrito de la decisión de una compañía para cancelar o no renovar su póliza. Es su deber pedir dicha explicación.
 10. Usted tiene derecho a cancelar su póliza en cualquier momento y recibir un reembolso por el monto sobrante de la prima.
 11. 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 de póliza anterior. La compañía de seguros no puede fechar su nueva póliza de manera que ocurra una brecha en su cobertura.
 12. Su compañía de seguros no puede cancelar o negarse a renovar su póliza debido a que usted ha sometido reclamaciones por daños ocasionados por causas naturales, incluyendo daños relacionados con mal tiempo. Sin embargo, su compañía de seguros puede cancelar su póliza debido a reclamaciones relacionadas con mal tiempo durante los primeros 90 días del periodo inicial de su póliza.
 13. Su compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza debido a que usted ha sometido reclamaciones por daños que no están relacionados a causas naturales a menos que:
 - o usted haya sometido dos o más de dichas reclamaciones en menos de tres años; y
 - o la compañía de seguros le ha notificado que se pueden negar a renovar su póliza si usted somete una tercera reclamación durante el periodo de tres años.

Reclamaciones

14. Usted tiene derecho a rehusar cualquier cantidad de un acuerdo, incluyendo cualquier valor estimado, ofrecido por la compañía de seguros. Usted tiene derecho a que su hogar sea reparado por el especialista en reparaciones de su selección.
15. La compañía de seguros tiene que informarle por escrito la razón por la cual su reclamación o parte de la misma ha sido rechazada.
16. Usted tiene derecho a negarse a proveerle información a su compañía de seguros que no está relacionada a su reclamación. Además, usted puede negarse a proveer sus récords de impuestos federales a menos que su aseguradora obtenga una orden judicial o su reclamación involucre ingresos perdidos a pérdidas por fuego.
17. 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 adicional 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 notifique 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 puede tomarse 45 días adicionales para aprobar o rechazar su reclamación y 15 días adicionales para pagar su reclamación.

18. 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

19. Una compañía de seguros no puede:
 - o negarse a asegurarle, cancelar su póliza, o negarse a renovar su póliza
 - o ofrecerle términos, condiciones o beneficios distintos,
 - o cobrarle una tarifa distinta debido a su raza, color, religión, sexo, estado familiar, origen nacional, o incapacidad mental o física.
20. A menos que la compañía de seguros se base en diferencias estadísticas para justificarlo, ésta no puede negarse a renovar su póliza debido a su edad o lugar de residencia. 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 edad o localidad) 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

21. 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. 149091, Austin, Texas 78714-9091;
 - o enviar su queja por fax al (512) 475-1771.
22. 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.
23. Usted tiene derecho a demandar que se lleve a cabo 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 de tasación. La decisión que se tome con base en el estimado es obligatoria para usted y la compañía de seguros solamente en cuanto a la cantidad de la pérdida.
24. Usted tiene derecho a pedir por escrito que el Departamento de Seguros de Texas establezca o cambie reglamentos sobre cualquier asunto de seguros de vivienda 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.