

# Declaración de Derechos del Consumidor para Seguros de Crédito de Vida, por Incapacidad, y por Desempleo Involuntario

## Introducción

Esta Declaración de Derechos es un resumen de sus derechos y no forma parte de su póliza. El Departamento de Seguros de Texas adoptó la Declaración de Derechos y requiere que las compañías de seguros le den a usted una copia cuando le entregan su póliza o certificado.

La ley en Texas y la ley federal le dan a usted ciertos derechos sobre los seguros de crédito de vida e incapacidad (también conocidos como crédito de accidente y salud) y seguro contra el desempleo involuntario. Esta Declaración 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 acreedor, vendedor, 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.

Esta Declaración de Derechos no cubre sus responsabilidades. Sus responsabilidades relacionadas 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;
  - el estado de licenciamiento de su compañía o agente de seguros;
  - la condición financiera de una compañía de seguros;
  - la proporción de quejas y el tipo de quejas del consumidor 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 de interés para el 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 o certificado. Este requisito no se aplica a compañías pequeñas de seguros.

## Comprando su Seguro

3. Usted tiene derecho a que se le notifique por escrito, donde se le indique claramente si a usted se le requiere adquirir un seguro para obtener crédito, de ser así, debe indicarse que tipo de seguro se requiere.
4. El costo total de crédito significa la cantidad de dinero que usted tiene que pagar durante el lapso del préstamo para poder obtener un préstamo. Su acreedor debe informarle por escrito el costo total del crédito (costo de financiamiento) y el porcentaje anual de la tarifa (APR). Si su acreedor requiere seguro de crédito, entonces estos cálculos deben de incluir las primas del seguro de crédito.
5. Su acreedor y compañía de seguros no pueden hacerle declaraciones falsas, engañosas o deceptivas concernientes a seguros.
6. Usted tiene derecho a usar otras pólizas de seguro en vez de comprar un seguro de crédito. Por ejemplo, usted puede usar una póliza temporal de vida para satisfacer el requisito del seguro de crédito de vida. Si se requiere el seguro de crédito, su acreedor tiene que informarle acerca de este derecho antes de que su transacción de crédito sea completada.
7. Si su acreedor ofrece venderle un seguro de crédito, usted tiene derecho a que se le diga por escrito el costo total del seguro de crédito antes de comprarlo.
8. Si usted compra un seguro de crédito, su acreedor debe entregarle una copia de su solicitud para dicho seguro o del aviso del seguro ofrecido, del certificado o póliza al momento en que se le conceda su préstamo. Si no se le entrega la póliza o el certificado al momento en que se le concede el préstamo, la compañía de seguros debe enviarle la póliza de seguros o el certificado dentro de 45 días.

La póliza, certificado, solicitud o aviso del seguro ofrecido tiene que incluir el nombre y la dirección de la casa matriz de la compañía de seguros y la cantidad y plazo de la póliza. La solicitud tiene que incluir también una descripción breve de las coberturas provistas en la póliza

9. La compañía de seguros tiene que usar los formularios de pólizas aprobados por el Departamento de Seguros de Texas. Las tarifas también tienen que ser aprobadas, con excepción de:
- seguros de crédito de vida o incapacidad cuando el plazo del préstamo u otra transacción de crédito es de más de 10 años;
  - seguros de crédito para primeras hipotecas (préstamos de casa) y préstamos para financiar propiedad comercial; y
  - seguros de crédito de vida y seguros de crédito por incapacidad que sean pagados por su acreedor.
10. Si la prima de su seguro de crédito no se ha fijado o aprobado por el Departamento de Seguros de Texas, a usted se le tiene que informar sobre esto por escrito.

### Cancelación y Reembolso

11. Usted tiene derecho a cancelar su póliza de seguro en cualquier momento si usted compró un seguro opcional de crédito o si usted tiene cobertura sustituta para el seguro de crédito requerido. Cuando usted cancela:
- usted tiene derecho a recibir un reembolso de la prima por el plazo restante de la póliza si a usted se le cobró una prima por el plazo completo del contrato de crédito. El reembolso puede ser acreditado a su cuenta inmediatamente o al terminar de pagar su préstamo.
  - el acreedor tiene que discontinuar el cobro si la prima del seguro de crédito se cobra mensualmente a una tarjeta de crédito
12. Aún si su cuenta de tarjeta de crédito requiere seguro, usted tiene derecho a cancelar ese seguro si su acreedor cambia de compañías de seguro.
- Treinta (30) días antes de que el cambio entre en efecto, el acreedor tiene que notificarle por escrito de:
- su decisión de cambiar de compañía de seguro;
  - cualquier rebaja considerable en cobertura; y
  - cualquier cambio en la prima.
13. Si usted:
- paga su préstamo por adelantado; o
  - cancela una póliza,
- la compañía de seguro tiene que calcular su reembolso usando la formula para reembolsos descrita en su póliza o certificado de seguro. Este derecho no se aplica si su reembolso es de menos de un dólar.

### Reclamaciones

14. Cuando usted o un beneficiario designado en la póliza somete una reclamación, la compañía de seguros tiene que procesar y pagar la reclamación con prontitud. Si la compañía de seguros excede las fechas límites para procesar y pagar sus reclamaciones, según se dispone en el Código de Seguros y en la póliza, usted o el beneficiario designado tiene derecho a cobrar un interés anual de 18 por ciento y honorarios de abogados en adición a la cantidad de su reclamación.
- En general, su compañía de seguros tiene que aprobar o rechazar su reclamación durante un período de 36 días después de la fecha en que la compañía reciba aviso de su reclamación. (más el tiempo que usted o el beneficiario nombrado tome para dar la información requerida) a menos que la compañía le avise que necesita más tiempo y le diga por qué. Este periodo adicional no puede exceder los 45 días.
- Si su reclamación es aprobada, su compañía de seguros tiene 5 días laborales para pagar su reclamación después que se le ha notificado que su reclamación ha sido aceptada.
15. Aún si el beneficiario no está designado en la póliza de seguros de crédito de vida, una reclamación bajo la póliza tiene que ser procesada y pagada con prontitud. La compañía de seguros tiene que
- ajustar una reclamación dentro de dos meses a partir de la fecha en que reciba:
  - prueba del fallecimiento; y
  - prueba de que el demandante tiene derecho a los beneficios.
16. Usted y su beneficiario tienen derecho a rechazar una cantidad ajustada ofrecida por la compañía de seguros. Si la cantidad de su cobertura de seguros excede la cantidad para liquidar el préstamo, la cantidad ajustada debe incluir un pago en efectivo por la cantidad en exceso.
17. Si una aseguradora rechaza una reclamación contra su póliza de seguro de crédito, usted y su beneficiario tienen derecho a ser notificados por escrito sobre las razones para el rechazo.
18. Usted y su beneficiario tienen derecho a que se les trate justa y honestamente cuando someten una reclamación. Si usted piensa que una compañía de seguros le ha tratado injustamente, llame al Departamento de Seguros.

19. La compañía de seguros de crédito no puede rechazar su reclamación o la reclamación de su beneficiario porque usted hizo una declaración falsa en su solicitud a menos que la compañía de seguros:
- pruebe que la declaración falsa fue factor importante en su riesgo que en realidad contribuyó a la causa de su reclamación; y
  - le notifique que el contrato no será honrado durante 90 días a partir de la fecha que la compañía o el agente descubrió que la declaración era falsa.

#### Haciendo Valer sus Derechos

20. 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:
- llamar al 1-800-252-3439
  - 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.
21. 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 someter una queja al Departamento de Seguros de Texas.
22. Usted tiene derecho a pedir por escrito que el Departamento de Seguros de Texas establezca o cambie reglamentos sobre cualquier asunto de seguros de crédito 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.