



El Departamento de Seguros del Estado de Arizona
2910 N. 44th Street, Suite 210, Phoenix, Arizona 85018-7269
Teléfono (Español): (602) 364-2977 | Fax: (602) 364-3470
Gratis dentro del estado: 1+(800) 325-2548
Web: <https://insurance.az.gov>

CÓMO RESOLVER QUEJAS RELACIONADAS CON SEGUROS

TIENE UNA QUEJA

El Departamento de Seguros del Estado de Arizona se dedica a la protección del cliente, pero es posible que usted no tenga que ponerse en contacto con el Departamento para resolver la mayoría de las disputas relacionadas con un agente o una compañía de seguros.

INTENTE RESOLVER SU DISPUTA

El negocio de los seguros es muy competitivo. Una compañía buena intentará resolver disputas amigablemente.

Empiece con el agente. Si no queda satisfecho, póngase en contacto con el oficial encargado del servicio al cliente. Si no puede resolver un reclamo disputado con su asegurador, pida informes sobre los procedimientos de la compañía para la apelación de decisiones.

Siempre tiene el derecho de consultar un abogado con respecto a la disputa.

LLAME AL DEPARTAMENTO DE SEGUROS DEL ESTADO DE ARIZONA

Si usted no consigue resolver su problema, puede ponerse en contacto con la Sección de Servicio al cliente del Departamento de Seguros en una de las siguientes oficinas:

2910 N. 44th Street, Suite 210
Phoenix, Arizona 85018
Teléfono: (602) 364-2499
Español: (602) 364-2977
Gratis: 1-800-325-2548

El Departamento de Seguros ha establecido unidades de Vida & Salud y Propiedad & Lesiones dentro de la Sección de Servicio al cliente para ayudar a contestar sus preguntas relacionadas con tipos específicos de seguros. Nuestros especialistas intentarán contestar sus preguntas por teléfono, explicando cualesquiera pasos adicionales que usted deba tomar para resolver el problema. Nuestro personal le dará respuestas honestas e imparciales. Si parece que la compañía no está equivocada o que el Departamento no tiene la autoridad para resolver su problema, se lo comunicaremos.

LO QUE EL DEPARTAMENTO PUEDE HACER

El Departamento **sí** tiene la autoridad para ocuparse de alegaciones de que se ha violado el Código de Seguros. El Departamento puede investigar alegaciones de que:

Una persona acreditada para vender seguros (como un agente, intermediario, o liquidador) o un representante del asegurador le ha hecho una tergiversación.

Una persona acreditada para vender seguros o un representante del asegurador la ha hecho declaraciones deceptivas.

Una persona acreditada para vender seguros o un representante del asegurador le ha malversado dinero.

Una persona acreditada para vender seguros o un representante del asegurador ha actuado ilegalmente o impropiamente con respecto a su póliza de seguros.

LO QUE EL DEPARTAMENTO DE SEGUROS NO PUEDE HACER

El Departamento **no** tiene la autoridad para decidir disputas contractuales cuando no hay prueba de que un asegurador o agente de seguros ha violado el Código de Seguros. Por ejemplo, el Departamento no puede:

Decidir quién tuvo la culpa en un accidente, conceder compensaciones monetarias, ajustar pérdidas, o determinar daños o el valor de propiedad.

Tomar decisiones comprometedoras sobre las provisiones del contrato no relacionadas con los requisitos regulatorios o causar una acción favorable sobre una queja si los hechos y la ley no apoyan dicha acción.

Decidir muchos asuntos de hechos disputados, proveer servicios legales que pueden requerirse para resolver problemas complicados, o dar opiniones.

EL PROCESO DE QUEJA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUROS

Si usted desea iniciar una queja con el Departamento, puede hacerlo en forma de una carta o podemos proveerle un formulario para quejas. Para adelantar el proceso, incluya la siguiente información:

Su nombre y apellido, dirección y número de teléfono donde se le puede llamar durante el día.

El nombre de su asegurador, el número de la póliza, el tipo de seguros en cuestión, y el nombre del agente de seguros, intermediario, o liquidador.

Una descripción completa del problema que incluya todo lo que usted ha intentado para resolverlo. Especifique con quiénes habló y qué le dijeron.

Fotocopias de cualquier documentación que tenga para apoyar su caso incluso apuntes de conversaciones telefónicas.

Si a partir de su queja surgen asuntos dentro de la jurisdicción del Departamento, normalmente le mandaremos a la compañía una copia de su queja y le pediremos que la resuelva o que explique su versión del asunto. La mayoría de las compañías están dispuestas a cooperar con nosotros en la resolución de las quejas de sus clientes. A la conclusión de nuestra investigación, le avisaremos a usted de los resultados.

APELACIONES CONCERNIENTES A SEGUROS O SERVICIOS MÉDICOS

Si su queja tiene que ver con seguros médicos con respecto al rechazo de un reclamo o de una solicitud para un procedimiento médico, usted puede entablar una apelación formal. El primer paso es apelar

directamente al asegurador. En último término, las apelaciones pueden referirse al Departamento de Seguros o a un árbitro aprobado por el Departamento. Un resumen del proceso de apelaciones está disponible en el Departamento.

Hay una abundancia de información relacionada con seguros, incluso consejos para clientes, en nuestra sitio de Internet (<https://insurance.az.gov>) o usted puede llamar a:

(602) 364-2977 (Español),
(602) 364-2499 (Inglés)
1+(800) 325-2548 (Gratis dentro del estado)

El Departamento advierte que el objetivo de esta guía consiste exclusivamente en proporcionar información básica.

Las personas con impedimentos pueden solicitar que se les presenten los documentos en otros formatos. Deben ponerse en contacto con la coordinadora de ADA al teléfono (602) 364-3100. Las solicitudes deben hacerse lo antes posible para dar tiempo de conseguir los documentos en otros formatos.