

## Sección de Protección del Consumidor

División de Seguros de Oregon  
Sección de Protección del Consumidor  
350 Winter St. NE  
P.O. Box 14480  
Salem, OR 97309-0405

Sitio Web: [www.insurance.oregon.gov](http://www.insurance.oregon.gov)  
Correo electrónico: [cp.ins@state.or.us](mailto:cp.ins@state.or.us)

503-947-7984 ó al  
1-888-877-4894 (número gratis)

## Asistencia con Medicare

Asistencia de Beneficios de Seguros para  
Personas de la Tercera Edad de Oregon  
(SHIBA) al 1-880-722-4134  
Sitio Web: [oregon.gov/DCBS/SHIBA](http://oregon.gov/DCBS/SHIBA)



### Visite nuestro sitio Web:

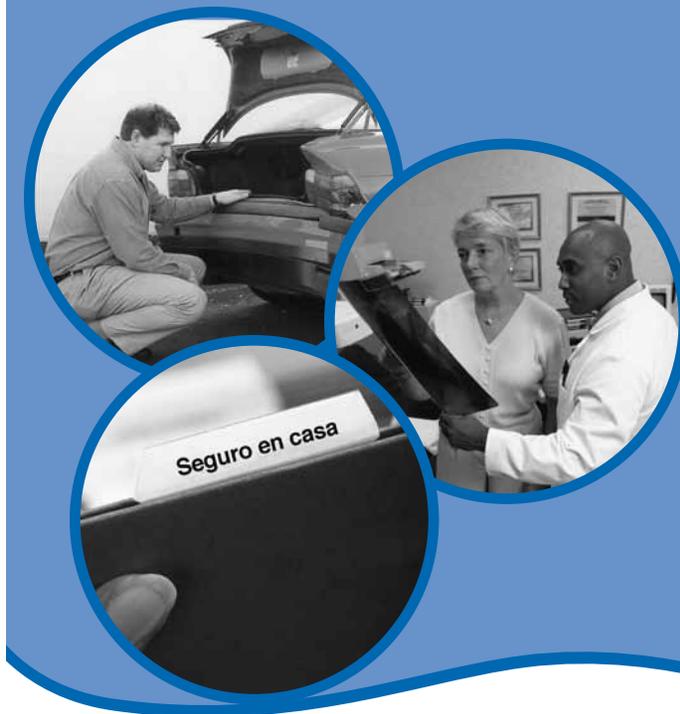
- Consejos acerca de seguros! Auto, salud, vivienda, vida, y más
- Respuestas a preguntas frecuentes
- Enlaces a programas importantes

[www.insurance.oregon.gov](http://www.insurance.oregon.gov)



440-3235S (6/12/COM)

# ¿Tiene preguntas o quejas sobre agencias o agentes de seguros?



## Nosotros podemos ayudar

 DEPARTMENT OF  
CONSUMER  
& BUSINESS  
SERVICES  
Oregon Insurance Division

Sección de  
Protección al  
Consumidor

# Ayuda gratuita con sus preguntas y quejas sobre seguros, 1-888-877-4894

## Ayuda al Consumidor

La Sección de Protección del Consumidor de la División de Seguros de Oregon ofrece ayuda gratuita al consumidor. Responde a preguntas generales sobre seguros y asiste a los consumidores con quejas en contra de compañías y agentes de seguros.

### La Sección de Protección del Consumidor:

- Investigará su queja.
- Le ayudará a obtener respuestas claras a sus preguntas.
- Abogará por usted para resolver problemas.
- Mediará malentendidos.
- Le proveerá información sobre sus derechos.
- Le explicará las reglas y leyes.

### La Sección de Protección del Consumidor no puede:

- Recomendar una compañía, un agente, o un producto de seguros específicos.
- Proveer consejo legal, el cual algunas veces es necesario para resolver problemas complejos.
- Forzar a una compañía de seguros a pagar reclamos o reembolsar prima.

## Conozca sus derechos

Asegúrese de leer su póliza y preguntar a su agente o compañía de seguros cualquier cosa que no sea clara. Es importante que entienda qué está cubierto en su póliza y cuáles son sus responsabilidades como asegurado.

## Antes de presentar una queja con la División de Seguros

Póngase en contacto con su compañía o agente de seguros ya que muchas veces los desacuerdos pueden solucionarse

directamente con ellos. Si presenta una queja lo mejor es hacerlo por medio de carta, asegúrese de guardar una copia para sus archivos. Si se pone en contacto con la compañía o agente por correo electrónico también guarde copias de estas comunicaciones y documente todas las llamadas telefónicas.

## Presentando una queja a la División de Seguros de Oregon

La manera más rápida de presentar una queja es vía internet: <http://insurance.oregon.gov/consumer/tomake.html>.

O llame al 503-947-7894 (Salem) o al 1-888-877-4894 y pida que le envíen un formulario de queja.

## La División de Seguros necesitará la siguiente información:

- Su nombre y el nombre de la persona asegurada, si es diferente.
- El nombre de la compañía aseguradora, su número de póliza o de certificado de grupo, o su número de reclamo.
- Una explicación de su problema, incluyendo qué ocurrió, quién estuvo involucrado, y por qué usted cree que la compañía o el agente están equivocados.
- Una explicación de cómo usted ha tratado de resolver el problema.
- Qué piensa usted que sería una resolución aceptable para su problema.

La Sección de Protección al Consumidor resuelve miles de quejas de parte de los consumidores cada año y puede interceder por usted.

## Envíenos copias de documentos que respaldan su reclamo o queja, si los tiene. Por ejemplo:

- El reporte de reclamo que llenó para presentar a la aseguradora.
- Cartas o correos electrónicos que haya escrito o recibido de la compañía o agente de seguros con relación a su queja.
- Panfletos, folletos, o avisos de ventas que sean relevantes al caso.

## Los representantes de la Sección de Protección del Consumidor:

- Le informarán que recibimos su reclamo.
- Mantendrán su información confidencial. Sin embargo, una copia de su reclamo será enviada a su aseguradora o agente para una explicación.
- Determinarán si se tomará acciones futuras y de que tipo.

## ¿Cuánto tiempo tomará?

Depende del tipo de reclamo, pero usualmente la mayoría de reclamos son resueltos dentro de 60 días.

