

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 de seguros y su número de póliza o de reclamo.
- Una breve explicación de su problema y cuál sería una resolución aceptable.
- Copias de documentos que respaldan su queja, si los tiene.

Un representante de la Sección de Protección al Consumidor:

- Le enviará una notificación de que recibieron su queja.
- Se pondrá en contacto con su compañía o agente de seguros y pedirá una explicación de la decisión que ellos hayan tomado.
- Determinará la acción a tomar después de que el agente o la compañía de seguros haya respondido.

¿Cuánto tiempo tomará?

Depende del tipo de queja. La mayoría de las quejas son resueltas en 30 días.

Visite nuestro sitio Web:  
[insurance.oregon.gov](http://insurance.oregon.gov)

## Información sobre la Sección de Protección al Consumidor

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

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

**503-947-7984 (Salem)**  
**888-877-4894 (Toll-free)**

## Alcance Comunitario

Tenemos representantes disponibles para hacer presentaciones para asociaciones, escuelas y organizaciones en Oregon. También ofrecemos información a través de publicaciones y en nuestro sitio Web. Para más información llame al 503-947-7984.

## Asistencia con Medicare

Llame al programa de Asistencia para Beneficiarios de Medicare (SHIBA por sus siglas en Inglés) 800-722-4134.

Sitio Web: [www.oregon.gov/dcbs/shiba](http://www.oregon.gov/dcbs/shiba)



440-3235s (7/08/COM) of 440-3235e (4/07/COM)

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



**Nosotros podemos ayudar**

 DEPARTMENT OF  
CONSUMER  
& BUSINESS  
SERVICES  
División de Seguros de Oregon

Sección de  
Protección al  
Consumidor

# Ayuda gratuita con sus preguntas y quejas sobre seguros

## Ayuda al Consumidor

Si tiene preguntas sobre seguros o quejas en contra de compañías o agentes de seguros, la División de Seguros de Oregon le ofrece ayuda gratuita.

### La Sección de Protección al Consumidor:

- Responde a sus preguntas.
- Investiga sus quejas.
- Le ayuda a resolver problemas.
- Le provee información sobre sus derechos.
- Le explica las reglas y leyes.

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

- Recomendar una compañía, un agente, o un producto de seguros específicos.
- Darle asesoría legal, la cual algunas veces es necesaria para resolver problemas complejos.
- Forzar a una compañía de seguros a pagar reclamos o reembolsar primas.

## Conozca sus derechos

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

- Tiene el derecho de comprar seguros sin que la aseguradora lo discrimine debido a su raza, color, religión, o nacionalidad.
- Tiene derecho a presentar un reclamo y a llegar a un acuerdo justo.
- Tiene derecho a apelar la negación de su reclamo.
- Tiene derecho a presentar quejas en contra de compañías y agentes de seguros con la División de Seguros de Oregon.

Antes de presentar una queja a nuestra oficina, póngase en contacto con su compañía o agente de seguros ya que muchas veces los desacuerdos pueden solucionarse directamente con ellos. Asegúrese de guardar una copia de las comunicaciones que reciba.

## Cómo presentar su queja con la División de Seguros de Oregon

- Llame a la Sección de Protección al Consumidor al 503-947-7894 (Salem) o al 888-877-4894 para pedir que le envíen un formulario de queja.
- Presente su queja por Internet en [www.insurance.oregon.gov](http://www.insurance.oregon.gov) completando la forma interactiva.
- Presente su queja en persona.

La Sección de Protección al Consumidor protege sus derechos y hace lo posible para resolver su queja de manera satisfactoria.

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

