

¿Cómo Presentar una Queja del Consumidor?

La División de Protección al Consumidor del Departamento de Seguros de Kentucky ("DOI" o "Departamento") se creó en parte para ayudar a los consumidores con problemas relacionados con la industria aseguradora, de los cuales somos responsables de regular.



Una de nuestras principales responsabilidades es investigar las quejas de los consumidores. Si usted es incapaz de resolver un problema de seguro a su satisfacción, comunicándose con un agente de seguros o la compañía, puede considerar presentar una queja ante la División de Protección al Consumidor del Departamento. Es importante, sin embargo, revisar cuidadosamente sus pólizas de seguro. Comprender los detalles de su cobertura puede evitar problemas que resulten en tener que presentar una queja.



Las quejas deben presentarse al DOI en por escrito, electrónicamente, por correo o fax. No podemos aceptar quejas verbales. Presentar la queja por escrito ayuda a evitar problemas de comunicación y permite una revisión más precisa y exhaustiva. Si elige la opción electrónica, puede acceder al formulario de quejas del consumidor en línea en la página de inicio del sitio web del Departamento, en (<http://insurance.ky.gov>), bajo el título "Archivo a Consumer Complaint" en la página de inicio. Al completar en línea el formulario de queja, usted recibirá un número de seguimiento temporal como confirmación de que su queja fue enviada exitosamente. Puede utilizar ese número de seguimiento para hacer referencia a su queja, en caso de que necesite comunicarse con el DOI antes de que su expediente de queja se abra para investigación. Tenga en cuenta que si envía su queja electrónicamente, el Departamento no puede garantizar la privacidad durante la transmisión. Si prefiere enviar su queja por escrito por correo, puede completar la copia impresa del formulario de Queja del Consumidor, que puede enviarse por correo si lo solicita o imprimirse desde el sitio web mencionado anteriormente. Después de enviar su formulario de queja por correo, fax o electrónicamente, recibirá una carta confirmando que su queja ha sido recibida y asignada a un investigador de quejas. El investigador asignado a su caso puede comunicarse con usted por teléfono si tiene preguntas o necesita aclaraciones. Por lo tanto, es muy importante que proporcione información de contacto correcta y actualizada al presentar su queja.

En situaciones en las que el asegurado no puede presentar la queja por escrito, en su propio nombre, el Departamento cuenta con un proceso que permite que un tercero autorizado la presente. Esta persona actuará como el punto de contacto principal mientras se investiga la queja. El proceso de autorización requiere que el asegurado complete y firme un formulario de Autorización de terceros (TPA), que se adjunta al formulario de queja del consumidor y está disponible con el formulario de queja en línea o en papel imprimible.

En caso de que no se pueda completar el formulario TPA, se debe proporcionar un poder notarial o documentos legales/oficiales de tutela antes de que nuestra división pueda abrir e investigar su expediente.

Tenga en cuenta que el Departamento de Seguros toma las medidas adecuadas durante y después de la investigación de los casos de quejas; pero es importante comprender que no tenemos autoridad sobre casos que involucran asuntos fuera de nuestra jurisdicción y/o autoridad legal. Bajo esas circunstancias, el denunciante será remitido a la agencia o autoridad reguladora correspondiente.

¿Qué Hace que una Queja Sea Efectiva?

Como mínimo, su queja por escrito debe incluir:

- Su nombre, dirección y mejor número de teléfono durante el día. (por favor incluya su dirección postal si su dirección postal es un apartado postal);
- El tipo de seguro involucrado (es decir, de vivienda, de salud, de automóvil, de vida);
- El nombre de la compañía de seguros, agente o ajustador involucrado en su queja;
- Su número de póliza, número de reclamo, identificación de miembro o número de grupo (incluya los que correspondan). Si su queja está relacionada con un seguro médico, adjunte una copia de ambos lados de su tarjeta de identificación del plan de salud; y
- Un resumen detallado de su queja, incluidas copias de cualquier documento relacionado. (por favor no envíe originales).

¿Cuánto Tiempo Dura la Investigación?

Tenga en cuenta que se enviará una copia de su queja a la compañía de seguros, al agente y/o al ajustador; lo que sea aplicable. Luego tienen 15 días calendario para brindar una respuesta al Departamento. Este tiempo de respuesta se aplica estrictamente, pero en ocasiones se necesita tiempo adicional. En ese caso, su investigador se lo notificará por escrito. De lo contrario, su expediente de queja será monitoreado para garantizar un manejo oportuno y recibirá correspondencia escrita cuando se haya tomado una determinación. Normalmente, la mayoría de los casos se procesan y completan en un plazo de 30 días.



Departamento de Seguros de Kentucky
División Protección al Consumidor
500 Mero Street, 2 SE 11, Frankfort, KY 40601
Teléfono: 502-564-6034 ♦ Gratis: 800-595-6053
Fax: 502-564-6090
Correo Electrónico: DOI.ConsumerComplaints@ky.gov