

# ¿Qué hacer si se presenta un problema al momento de introducir una queja?

## Other Insurance Topics

---

### SHARE THIS

---

- [DOWNLOAD TO PDF](#)

#### SPONSORED BY

Si usted no está satisfecho con la manera como su queja está siendo manejada, hay varios pasos que puede seguir.

1. **Informe a su agente o representante de la compañía que usted no está contento.** Si el agente o representante no es capaz de resolver su problema, obtenga el nombre y número de teléfono de la persona a cargo del departamento de quejas de su seguro. Su aseguradora además debe tener un departamento de quejas para el consumidor que le pueda brindar ayuda.
2. **Prepárese para defender su caso.** Envíe documentos y cartas explicando por qué usted no está satisfecho y asegúrese de tener todo lo necesario para defender su argumento. Cerciórese de incluir su dirección, número de queja, números de teléfonos donde lo puedan contactar y cualquier otra información importante que lo identifique.
3. **Revise su póliza de seguro de auto.** La mayoría de las compañías ofrecen servicios de arbitraje o avalúos para ayudarlo a resolver diferencias y disputas. Su póliza de seguros le explicará estas opciones.
4. **Contacte al Departamento de Seguros de su estado.** Explíquelo las razones de su desacuerdo a un representante de servicios al consumidor en el departamento.
5. **Contacte a un árbitro para que escuche su caso.** Un árbitro independiente con experiencia en materia de seguros puede decidir si el acuerdo que usted está solicitando es justo. Su compañía de seguros puede sugerir un árbitro o usted puede buscar uno por su cuenta en la Asociación Americana de Arbitraje (*American Arbitration Association*), llamando al 212-484-4000 o a través de la página Web <http://www.adr.org>.
6. **Consulte a un abogado.** Como último recurso, consulte a un abogado que se especialice en seguros para autos. Las asociaciones de abogados en cada estado (*bar association*) ofrecen servicio referido legal gratis, el cual le dará los nombres de candidatos calificados. Los abogados trabajan ya sea bajo tarifa por hora o bajo un acuerdo, dependiendo del tipo de caso. Obtenga las tarifas del abogado por escrito. Puede mantenerse al día con el progreso de su reclamo solicitando recibir copias de su abogado de toda la correspondencia. Su abogado debe tener su consentimiento antes de llegar a cualquier acuerdo.

Después de que su reclamo sea establecido, tome su tiempo para volver a evaluar la cobertura de su seguro de auto para que esté seguro de que tienen la protección adecuada que le cubra contra cualquier daño futuro o reclamo de responsabilidad civil.

[Back to top](#)