

Antes de archivar una solicitud para asistencia con el Departamento de Comercio y Asegurancia de Tennessee, deberías contactar primero la compañía de asegurancia o' productor( agente) para resolver el problema(s). Si no recibes una respuesta satisfactoria, llena y entrega un formulario de queja. Abajo hay preguntas que se hacen regularmente para tu referencia.

**¿Qué hace la Unidad de Investigación de Servicios Financieros ("FSIU")?** FSIU investiga denuncias de fraude y otras violaciones de las leyes estatales de seguros cometidas por compañías de seguros, productores de seguros (agentes), agencias y otros profesionales de la industria que hacen negocios en Tennessee.

**Lo que FSIU no puede hacer:**

- Actuar como su abogado o brindarle asesoramiento legal. Cualquier acción que se tome en relación con su queja será para hacer cumplir las normas y reglamentos, no para recuperar fondos. La División no representa legalmente intereses individuales y no puede obligar a nadie a devolverle su dinero.
- Recomendar una compañía, agencia o póliza de seguros.
- Identificar una compañía de seguros con la que una persona o entidad en particular pueda tener una póliza.
- Resolver disputas de hecho cuando la única prueba es su palabra contra la palabra del productor o empresa.
- Tomar determinaciones relacionadas con los hechos de un caso (por ejemplo, no podemos determinar el valor de la propiedad dañada o robada, ni concluir la culpa).
- Obligar a una empresa a satisfacerle si no se ha infringido ninguna ley

**El Departamento de Comercio y Seguros no tiene jurisdicción sobre los siguientes planes o entidades:**

- Reclamaciones de compensación para trabajadores (para obtener información, comuníquese con el Departamento de Trabajo y Desarrollo de la Fuerza Laboral de Tennessee).
- Programas de Salud para Empleados Autoasegurados.
- Planes Sindicales (planes de salud y bienestar).
- Seguro de Salud para Empleados del Estado de Tennessee.
- Seguro de Salud y Vida para Empleados Federales.
- Seguro militar (para más información comuníquese con TRICARE).
- TennCare (para obtener información, comuníquese con el Departamento de Finanzas y Administración, Oficina de TennCare).
- Medicare.
- Administradores de terceros.
- Ajustadores de Seguros.

**¿FSIU investiga el fraude cometido por los asegurados?** No. FSIU investiga la industria de seguros y los profesionales de seguros. Su autoridad estatutaria no se extiende a las investigaciones que involucren fraude cometido por los asegurados o terceros. Tales investigaciones generalmente están a cargo de las compañías de seguros y las fuerzas del orden.

**¿Cómo presento una queja?** Puede presentar una queja en línea, por teléfono o en persona. La forma más conveniente y rápida de presentar una queja es completar un formulario de queja ubicado en nuestro sitio web en <https://www.tn.gov/commerce/securities/investors/file-a-complaint.html> seleccione el formulario para Seguro Queja de Agente/Agencia.

**¿Qué documentación necesito para presentar una queja?** La documentación relevante incluye pólizas de seguro, certificados de seguro, folletos de ventas, estados de cuenta, cheques cancelados, confirmaciones, correspondencia o cualquier otra cosa que pueda ser pertinente para probar o refutar las acusaciones. En general, cuanto más documentación relevante proporcione, más fácil será investigar su queja.

**¿Puedo presentar una denuncia de forma anónima?** Sí, sin embargo, sin conocer la fuente de la queja, a menudo es difícil investigar las denuncias de manera efectiva.

**He presentado una denuncia. ¿Qué pasa después?** Una vez que se haya recibido su queja, se revisará y se asignará a un investigador para que la evalúe más a fin de determinar si se recomienda una investigación oficial. Es posible que un investigador se comunice con usted para obtener más datos e información. También se le puede pedir que dé una entrevista o declaración formal. Si es necesario, se le puede pedir que testifique en una audiencia administrativa.

**¿Qué sucede si FSIU determina que se ha producido un fraude?** Si la investigación concluye que se ha producido un fraude, la FSIU recomendará que nuestra División Legal tome las medidas administrativas correspondientes. Tal acción podría incluir multas, suspensión o revocación de la licencia. Si se inicia una acción legal, el resultado se determinará en una audiencia ante un juez de derecho administrativo de acuerdo con la ley estatal. En ciertas situaciones, FSIU remitirá la investigación a las autoridades policiales correspondientes para un posible enjuiciamiento penal.

**¿Dónde puedo ir para obtener más información sobre el fraude de seguros?** Visite nuestro sitio web en [www.tn.gov/insurance](http://www.tn.gov/insurance).

*Guarde esta hoja para su referencia. Devuelva solo las siguientes páginas como su queja formal.*



Departamento de  
Comercio y  
Seguros

Unidad de Investigación de Servicios Financieros  
500 James Robertson Parkway  
Nashville, TN 37243

## Formulario de Queja

Agente/Agencia de Seguros

**1. Su información de contacto (letra de imprenta o máquina):**

Nombre del Denunciante: \_\_\_\_\_

Dirrección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Edad a la hora del incidente /tramitacion:  Menos de 25  25 a 49  50 a 64  Arriba de 65

**2. ¿Contra quién es su denuncia?  Agencia de Seguros (Empresa)  Agente de Seguros (Persona Física)**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirrección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**3. ¿Cuál es la naturaleza de la denuncia?  Productor (agente) o agencia de seguros sin licencia**

Distorsion de los términos de la póliza de seguro  Respuestas modificadas en la solicitud de seguro

No divulgar información relevante conforme a una política

Prácticas comerciales fraudulentas, coercitivas o deshonestas

Vender, solicitar o negociar seguros para una empresa/agencia que no está autorizada para realizar tramitaciones comerciales en Tennessee

Otro \_\_\_\_\_

**4. ¿Por qué presenta esta queja? (Adjunte páginas adicionales si es necesario)**

---

---

---

---

5. ¿Tiene una póliza con este agente o agencia que se ve afectada por esta queja?

No o  Sí

En caso afirmativo, ¿de qué tipo?

Vida: N.º de póliza \_\_\_\_\_  Accidentes: N.º de póliza \_\_\_\_\_

Auto: N.º de póliza \_\_\_\_\_  Propietarios: N.º de póliza \_\_\_\_\_

Accidentes y Salud: Póliza # \_\_\_\_\_

Otro: Tipo y Póliza # \_\_\_\_\_

6. ¿Cuándo ocurrió el incidente anterior? Desde: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

7. ¿Tiene alguna documentación (declaraciones, políticas, correos electrónicos, etc.) que evidencie su queja?

No o  Sí En caso afirmativo, proporcione copias (sin originales) junto con este formulario completo.

8. ¿Está representado por un abogado en este asunto?  No or  Yes

En caso afirmativo, ¿cuál es el nombre de su abogado? \_\_\_\_\_

Dirección del Abogado: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

9. ¿Estaría dispuesto a firmar una declaración jurada y testificar sobre su(s) transacción(es) con esta empresa?

No o  Sí

Por la presente verifico que la información en esta queja es verdadera y correcta a mi leal saber y entender.

Nombre del Denunciante (en letra de imprenta o a máquina): \_\_\_\_\_

Firma del Denunciante: \_\_\_\_\_

Fecha Actual: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_