

## LA MISIÓN DEL DEPARTAMENTO:

La misión del Departamento de Seguros es proteger a los consumidores al proporcionar ayuda e información, mediante la eficiente regulación del comportamiento y solvencia financiera del mercado de la industria de seguros y al fomentar un mercado competitivo de seguros.

Pueden enviar preguntas y comentarios por correo electrónico a:

[DOI.InfoDesk@Illinois.gov](mailto:DOI.InfoDesk@Illinois.gov)

*También hay profesionales de seguros disponibles para responder sus preguntas en las siguientes áreas:*

### PREGUNTAS SOBRE SEGURO DE SALUD Y HMO

Oficina del consumidor de seguro de salud  
(877) 527-9431 (Línea gratuita)

### LÍNEA DIRECTA DE REVISIÓN-EXTERNA

(877) 850-4740 (Línea gratuita)

[Doi.externalreview@illinois.gov](mailto:Doi.externalreview@illinois.gov)

### TODOS LOS DEMÁS CONSUMIDORES (Casa, auto, de propietario de vivienda, etc.) & PREGUNTAS SOBRE PROVEEDOR DE CUIDADOS DE LA SALUD

(866) 445-5364 (Línea gratuita)

### CONSULTAS SOBRE PENSIÓN PÚBLICA

(800) 207-6958 (Línea gratuita)

[DOI.Pension@illinois.gov](mailto:DOI.Pension@illinois.gov)

### CONSULTAS SOBRE OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE EMISOR DE SEGUROS

(217) 782-6366

[DOI.Licensing@illinois.gov](mailto:DOI.Licensing@illinois.gov)

*El Departamento también puede ayudar a consumidores que no hablan inglés.*

## Departamento de Seguros de Illinois Ubicaciones de las oficinas

### Springfield

320 W. Washington Street  
Springfield, IL 62767-0001  
PRINCIPAL: 217/782-4515  
FAX: 217/782-5020 (*Principal*)  
FAX: 217/558-2083 (*Quejas de clientes*)  
TDD: 217/524-4872  
No se requiere previa cita

### Chicago

122 S. Michigan Ave., 19th Floor  
Chicago, IL 60603  
PRINCIPAL: 312/814-2420  
FAX: 312/814-5416  
TDD: 312/814-2603  
No se requiere previa cita

Sitio en Internet: [www.insurance.illinois.gov](http://www.insurance.illinois.gov)  
Centro de mensajes en línea para presentar quejas:  
<https://mc.insurance.illinois.gov/messagecenter.nsf>



Estado de Illinois  
Departamento de Seguros



# ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDARLE

Departamento de Seguros

## NOSOTROS PODEMOS AYUDARLE

Cada año, el Departamento investiga miles de quejas escritas sobre seguros de salud, de auto, de propietarios de vivienda y de vida. El departamento también investiga cientos de quejas formales sobre agentes de seguros; contesta a miles de consultas de consumidores; gestiona más de mil solicitudes de revisión externa; y contesta varios miles de llamadas en sus líneas telefónicas-gratuitas.

*El Departamento puede ayudar a los consumidores de diferentes formas. Las preguntas más comunes son respecto a:*

- Cuestiones de coberturas
- Disputas sobre reclamaciones
- Cuestiones de primas
- Descripciones engañosas en las ventas
- Cancelación de pólizas
- Quejas sobre el servicio a clientes
- Estatus de la licencia de una compañía o agente de seguros

*El Departamento no puede:*

- Proporcionar asesoría legal
- Recomendar a una compañía o agente de seguros en específico
- Hacer dictámenes médicos

Al visitar el sitio de Internet del Departamento de Seguros ([www.insurance.illinois.gov](http://www.insurance.illinois.gov)), los consumidores pueden encontrar guías para comprar seguros, hojas de datos de consumidores, preguntas frecuentes y más. Además, los hábiles profesionales del Departamento están a sólo a una llamada telefónica para ayudarle con preguntas acerca de:



### SEGURO PARA AUTOS

- ¿Puede mi información crediticia afectar mis primas de seguros?
- ¿Cómo presento una reclamación con la compañía de seguros de otro conductor?
- ¿Puede cancelarse mi seguro si estoy involucrado en un accidente?
- ¿Cuáles son las opciones para conductores con un historial de manejo deficiente?

### SEGUROS DE VIDA Y ANUALIDADES

- ¿Cuáles son las diferencias entre las pólizas ordinarias de vida, vida universal y vida temporal?
- ¿Cómo puedo saber si he sido involucrada en un fraude de seguro de vida?
- ¿Qué es una anualidad de rentas indexadas?

### SEGURO DE PROPIETARIO DE VIVIENDA

- ¿Qué cubre mi póliza de seguro de propietario de vivienda?
- ¿Cómo puedo bajar mi prima de seguro de propietario de vivienda?
- ¿Qué puedo hacer para proteger mi vivienda y otros objetos de valor?

### SEGURO DE SALUD

El Departamento cuenta con profesionales entrenados especialmente para ayudar a los consumidores con preguntas sobre seguro de salud.

### Oficina de Seguro de Salud del consumidor:

- Ayuda a los consumidores a comprender la cobertura de los seguros de salud
- Aconseja a los consumidores sobre los derechos bajo las pólizas de seguros
- Ayuda a los consumidores a presentar apelaciones y quejas
- Proporciona recursos a quienes necesitan ayuda
- Ayuda a los consumidores a completar solicitudes externas de revisión independientes



### PENSIÓN PÚBLICA

Es responsable de la regulación de los Fondos y Sistemas de Pensión Públicos 661 creados bajo el código de pensión de Illinois, División de Pensión Pública:

- Lleva a cabo auditorias de cumplimiento en los Fondos de Pensión Pública de Policías y Bomberos de los alrededores del 649 en un ciclo de tres años
- Informa a los administradores del Fondo de Pensión Pública y a la Asamblea General sobre la administración de Fondos de Pensión Pública regulada por el Código de Pensiones
- Responde preguntas de los participantes del Fondo de Pensión Pública y del público en general