

Departamento  
de Seguros de  
California

# Información para las personas mayores

**RICARDO LARA**  
INSURANCE COMMISSIONER

California Department of Insurance



1-800-927-4357

[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)

**-Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente-**



# RICARDO LARA

## INSURANCE COMMISSIONER

California Department of Insurance

---

Estimado consumidor de California:

El Departamento de Seguros de California (CDI) es la principal agencia estatal de protección al consumidor del país y su mejor recurso para obtener respuestas honestas e imparciales a sus preguntas sobre seguros.

A través de nuestra línea de atención al consumidor están disponibles profesionales de los seguros bien informados. Mi personal podrá ayudarle a obtener respuestas a todas sus preguntas relacionadas con los seguros, a presentar una solicitud de asistencia o a denunciar un posible fraude de seguros.

Llame al 1-800-927-HELP (4357) o visite [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov) para ver todas nuestras guías de información al consumidor y recursos sobre seguros. Estas herramientas están a disposición de los consumidores de forma gratuita.

Gracias por darnos la oportunidad de servirle.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Ricardo Lara". The signature is fluid and cursive, with the first name being more prominent.

**RICARDO LARA**

Comisionado de Seguros

---

**800-927-4357**  
**[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)**

-Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente-

# Índice de contenidos

<b>Información para las personas mayores</b> .....	2
Consejos para tratar con el seguro .....	2
Compruebe su agente.....	2
No se deje presionar ni intimidar por un agente .....	2
Responda correctamente a todas las preguntas de la solicitud .....	2
Nunca firme nada que no entienda .....	3
Compare las pólizas cuidadosamente .....	3
Lea siempre su póliza .....	3
Guarde su póliza en un lugar seguro .....	3
Consejos para el seguro de automóvil.....	4
<b>Declaración de derechos del seguro para personas mayores (SIBOR)</b> .....	5
Disposiciones del periodo de revisión gratuita.....	6
Consecuencias de la sustitución.....	6
Seguro de vida y anualidades .....	7
Solo anualidades.....	7
Solo atención a largo plazo .....	8
Solo suplemento de Medicare.....	8
Solo póliza de vida a término .....	8
Lo más destacado en español. ....	9
Hable con el Departamento de Seguros.....	10



# Información para las personas mayores:

## **Consejos para tratar con el seguro—**

Adquirir el seguro adecuado que satisfaga sus necesidades puede ser un reto. El seguro puede ser una de las compras continuas más importantes que realice para protegerse a sí mismo y a su familia de las dificultades financieras. Como sus necesidades y situaciones financieras cambian con el tiempo, es importante entender y revisar sus pólizas de seguro para decidir si las mismas siguen siendo adecuadas para usted. Si está pensando en comprar, revisar o sustituir un seguro, los siguientes consejos sobre seguros pueden serle de ayuda.

## **Compruebe su agente y su compañía—**

Llame al Departamento de Seguros de California al **800-927-4357** para ver si un agente o compañía tiene licencia para vender seguros en California, o puede consultar la página web **[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)**. Cada agente está obligado a imprimir su número de licencia en todas las tarjetas de visita, presupuestos y anuncios.

## **Nunca se deje presionar o intimidar por un agente—**

No es prudente comprar un seguro en la primera reunión. Busque el consejo de alguien de confianza. Los agentes nunca deben utilizar tácticas de venta de alta presión.

## **Responda correctamente a todas las preguntas de la solicitud—**

Omitir o falsificar información puede hacer que la compañía rechace su reclamo o cancele su póliza. Nunca deje espacios en blanco. Los agentes deshonestos pueden aprovecharse y llenar los espacios en blanco sin su aprobación.



### **Nunca firme nada que no entienda—**

Haga preguntas al agente y tome notas para comparar. Siempre es una buena idea tener un registro de lo que se dijo para futuras referencias. Si un agente no está dispuesto a explicarle una póliza a su satisfacción, no firme la solicitud ni compre la póliza.

### **Compare las pólizas cuidadosamente—**

Es importante comprar la mejor cobertura que se ajuste a sus necesidades y a su presupuesto. No compre una cobertura que no pueda pagar y nunca pague con dinero en efectivo. Haga los cheques a nombre de la compañía o agencia de seguros. Además, tenga en cuenta la duplicación de cobertura entre las pólizas que tiene y las que está considerando.

### **Lea siempre su póliza—**

La mayoría de las pólizas de vida y de salud tienen un periodo de "revisión gratuita" de entre 10 y 30 días. No se demore en abrir el correo, ya que la información sobre el seguro suele ser urgente. Aproveche esta oportunidad para asegurarse de que la póliza que ha recibido es exactamente lo que ha comprado y lo que necesita.

### **Guarde su póliza en un lugar seguro—**

Diga a un amigo, familiar o asesor financiero de confianza dónde guarda todos sus documentos importantes, incluidas sus pólizas de seguro. En caso de que se enferme o fallezca, esto ayudará a procesar a tiempo cualquier reclamo que se haga sobre las pólizas.

## Consejos para el seguro de automóvil—

¿Pueden las compañías de seguros de automóviles denegar la cobertura a las personas mayores?

La respuesta sencilla es que no.

Las compañías de seguros de automóviles pueden denegar la cobertura por diversas razones, pero no simplemente por ser una persona mayor. La razón más común por la que se deniega la cobertura a un solicitante es si se le considera un conductor de alto riesgo. Esto suele significar alguien con múltiples infracciones de tráfico, como una condena por conducir bajo los efectos del alcohol o la droga, y/o numerosos reclamos por accidentes con culpa. Sin embargo, en lugar de denegar la cobertura por completo, la mayoría de las compañías de seguros se limitan a ofrecer una cobertura con tarifas significativamente más altas. Afortunadamente, a menos que una persona mayor haya mostrado comportamientos de conducción que se consideren de alto riesgo, es probable que su edad solo afecte a su cobertura si no puede cumplir los requisitos médicos de su estado para obtener y mantener el permiso de conducir.



# Declaración de derechos del seguro para mayores (SIBOR)

Como persona mayor, usted ha trabajado toda una vida para acumular bienes y quiere tomar precauciones para protegerse a sí mismo y a esos bienes. Adquirir un seguro que satisfaga sus necesidades puede ser un reto; a veces le imponen un producto y otras veces no consigue lo que desea. Además, como su situación financiera cambia con el tiempo, es importante revisar sus pólizas de seguro para decidir si los mismos términos y tipos de seguro siguen siendo adecuados para usted.

Es ilegal que un agente de seguros, un corredor, un procurador o una compañía de seguros tergiversen las condiciones o los beneficios de cualquier póliza de seguros [Código de Seguros de California (CIC) §780,781]. Además, un posible asegurado de 65 años o más debe recibir honestidad, buena fe y trato justo por parte de una aseguradora, un corredor, un agente y otras personas que participen en la transacción de seguros [CIC §785, 10192.55, 10234.8]. Si está pensando en adquirir una póliza nueva o de sustitución, tenga en cuenta las siguientes precauciones:

- Obtenga todas las propuestas por escrito.
- No se deje presionar para comprar cualquier producto de seguro. Tómese el tiempo suficiente para revisar la información antes de tomar cualquier decisión.
- No firme nada que no entienda.
- Considere la posibilidad de que un familiar, amigo o asesor de confianza participe en las conversaciones relativas a la compra de cualquier producto de seguro.
- Asegúrese de que el agente, el corredor y la compañía de seguros están debidamente autorizados para vender el producto que está considerando comprar.



Si solicita un seguro y se lo deniegan, puede pedir a la compañía de seguros una explicación por escrito del motivo concreto de la denegación o del rechazo del seguro solicitado [CIC §791.10].

Además, según la SIBOR, existen protecciones especiales relacionadas con ciertos productos de seguros.

### **Para los seguros de vida, anualidades, atención a largo plazo y suplemento de Medicare**

- **Disposiciones del periodo de revisión gratuita -** Usted puede revisar una póliza de vida, anualidad, cuidados a largo plazo o suplemento de Medicare durante 30 días después de recibir la póliza para decidir si desea mantenerla. Si devuelve la póliza a la compañía antes de los 30 días posteriores a su recepción, tendrá derecho a la devolución íntegra de la prima pagada, en el plazo previsto. Excepto, si compró una renta vitalicia variable y no asignó todo su dinero a una cuenta de interés fijo o a un fondo monetario, se le devolverá el "valor de la cuenta", que puede ser inferior a un reembolso completo. [CIC §786 (a) & (b), 10127.7, 10127.8, 10127.10, 10232.7, y 10192.17(e)].
- **Consecuencias de la sustitución -** Una "sustitución" se produce cuando el consumidor cancela o renuncia a su póliza existente y adquiere una nueva póliza (es decir, de vida, anualidad, atención a largo plazo o suplemento de Medicare). Debe recibir una divulgación completa de toda la información relacionada con los beneficios y las posibles consecuencias negativas relativas a esta sustitución. [CIC § 10509.914, 10509.4(d), 10509.2, 10192.18 (d), 10192.18 (e) y 10235.16].

## Seguro de vida y anualidades

- Cualquier persona que se reúna con usted en su casa en relación con la venta de una póliza de vida o anualidad debe proporcionarle un aviso por escrito [CIC §789.10]. Esta notificación debe serle entregada al menos 24 horas antes de la reunión y debe informarle de su derecho a:
  - Comprender el motivo de la reunión,
  - Invitar a otras personas a la reunión, incluidos sus familiares,
  - Terminar la reunión en cualquier momento,
  - Ponerse en contacto con el CDI para obtener información o presentar una queja,
  - El nombre, el número de licencia, la dirección postal y el número de teléfono de todas las personas que acudan a su domicilio.

Obtener una divulgación completa de todos los cargos por cancelación y el plazo relacionado en relación con una póliza de vida y/o anualidad antes de la compra.

## Solo anualidades

- La ley exige que los agentes de seguros le hagan preguntas sobre su situación financiera para asegurarse de que la anualidad que va a comprar es adecuada para sus necesidades y circunstancias. Las compañías de seguros solo pueden venderle una anualidad si existe una base razonable para creer que la anualidad es adecuada basándose en la información que usted proporciona al agente. [CIC §10509.914].
- Un agente de seguros que intente vender una anualidad o un producto financiero en relación con la elegibilidad para Medi-Cal, debe proporcionar una información por escrito sobre la elegibilidad para Medi-Cal [CIC §789.8]. Nota: puede ponerse en contacto con el Departamento de Servicios de Atención de Salud (DHCS) para consultar las normas de elegibilidad de Medi-Cal.

## **Solo atención a largo plazo**

- Cuidar del mañana- Asegúrese de que el agente le haya proporcionado un resumen de la cobertura que incluya todos los beneficios y limitaciones [CIC §10233.5], la Hoja de Cálculo Personal del Seguro de Atención a Largo Plazo [CIC §10234.95], el aviso de HICAP [§10232.3(c)(3)] y la Guía del comprador elaborada por el Departamento de Envejecimiento de California [CIC §10234.93 (c) (9)].
- Puede designar a otra persona para que reciba los avisos de caducidad o de finalización de la cobertura por falta de pago de la prima del seguro de atención a largo plazo [CIC §10235.40].

## **Solo suplemento de Medicare**

- Antes de adquirir una póliza de Suplemento de Medicare, asegúrese de que el agente le haya proporcionado un resumen de la cobertura en cuatro partes que incluya todos los planes disponibles, la prima y los beneficios [CIC §10192.17 (j)(1)&(2)].
- Tiene derecho a cambiarse a un plan suplementario de Medicare igual o inferior durante el periodo de inscripción abierta de 60 días que comienza con su cumpleaños. Las compañías de seguros deben avisarle de este derecho al menos 30 y no más de 60 días antes de su cumpleaños [CIC §10192.11(h)].

## **Solo póliza de vida a término**

- Toda publicidad relacionada con la venta de un seguro de vida a término debe revelar de forma destacada cualquier cambio en la prima o en los beneficios que resulte del envejecimiento del asegurado [CIC §10127.8 (b)(4)&(5)].

Puede ponerse en contacto con el Programa de Asesoramiento y Defensa del Seguro Médico (HICAP) para obtener asesoramiento sobre todas las cuestiones relacionadas con el seguro médico, incluidos los cuidados a largo plazo y los derechos especiales de inscripción abierta del suplemento de Medicare, llamando al 1 (800) 434-0222.

La información aquí proporcionada no es exhaustiva y no anula ni sustituye la legislación vigente en California. Si tiene preguntas o desea hablar sobre un asunto de seguros, los funcionarios de nuestra línea de atención al consumidor están disponibles para ayudarle. Llámelos al 1-800-927- 4357 o póngase en contacto con nosotros en [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov).



# Hable con el Departamento de Seguros

¿Tiene alguna pregunta, comentario o preocupación? Hay varias formas de hablar con nosotros:



- Llame a nuestra línea de atención al consumidor (800) 927-4357 Dispositivo de telecomunicación para sordos marque (800) 482-4TTY

Las líneas telefónicas están abiertas de 8:00 a. m. a 5 p. m. Hora del Pacífico, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos



- Envíenos un correo electrónico a través de nuestra página web: [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)



- Escriba a: California Department of Insurance  
300 South Spring St., South Tower,  
Los Angeles, CA 90013



- Visítenos en persona en la 9ª planta, en la dirección arriba indicada Horario de oficina: De lunes a viernes, excepto los días festivos

**-Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente-**

# The California Department of Insurance

**Consumer Education and Outreach Bureau**

**300 South Spring Street, South Tower, Los Angeles, CA 90013**

1-800-927-4357

1-800-482-4833 (TTY)

1-877-401-9550 (CEOB)

[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)



Este folleto es un proyecto conjunto del Departamento de Seguros de  
California Formulario 805 / Información para las personas  
mayores/Sibor  
Agosto de 2020 -