

Figure: 28 TAC §1.601(a)(2)(B)

## Have a complaint or need help?

If you have a problem with a claim or your premium, call your insurance company first or HMO first. If you can't work out the issue, the Texas Department of Insurance may be able to help.

Even if you file a complaint with the Texas Department of Insurance, you should also file a complaint or appeal through your insurance company or HMO. If you don't, you may lose your right to appeal.

You may contact your agent, \_\_\_\_\_, at \_\_\_\_\_; or

### Century Surety Company, A Member of Ameritrust Group

To get information or file a complaint with your insurance company or HMO:

**Call:** Ameritrust Service Center at  
**Toll-free:** 1-800-878-7389  
**Email:** [calls.center@ameritrustgroup.com](mailto:calls.center@ameritrustgroup.com)  
**Mail:** Century Insurance Group  
 550 Polaris Parkway  
 Suite 300  
 Westerville, Ohio 43082

### The Texas Department of Insurance

To get help with an insurance question or file a complaint with the state:

Call with a question: 1-800-252-3439  
 File a complaint: [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)  
 Email: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)  
 Mail: Consumer Protection, MC: CO-CP, Texas Department of Insurance, P.O. Box 12030, Austin, TX 78711-2030

## ¿Tiene una queja o necesita ayuda?

Si tiene un problema con una reclamación o con su prima de seguro, llame primero a su compañía de seguros o HMO. Si no puede resolver el problema, es posible que el Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance, por su nombre en inglés) pueda ayudar.

Aun si usted presenta una queja ante el Departamento de Seguros de Texas, también debe presentar una queja a través del proceso de quejas o de apelaciones de su compañía de seguros o HMO. Si no lo hace, podría perder su derecho para apelar.

Usted puede comunicarse con su agente, \_\_\_\_\_, al \_\_\_\_\_; o

### Century Surety Company, A Member of Ameritrust Group

Para obtener información o para presentar una queja ante su compañía de seguros o HMO:

**Llame a:** Ameritrust Service Center al  
**Teléfono gratuito:** 1-800-878-7389  
**Correo electrónico:** [calls.center@ameritrustgroup.com](mailto:calls.center@ameritrustgroup.com)  
**Dirección postal:** Century Insurance Group  
 550 Polaris Parkway  
 Suite 300  
 Westerville, Ohio 43082

### El Departamento de Seguros de Texas

Para obtener ayuda con una pregunta relacionada con los seguros o para presentar una queja ante el estado:

**Llame con sus preguntas al:** 1-800-252-3439  
**Presente una queja en:** [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)  
**Correo electrónico:** [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)  
**Dirección postal:** Consumer Protection, MC: CO-CP, Texas Department of Insurance, P.O. Box 12030, Austin, TX 78711-2030