

## Have a complaint or need help?

If you have a problem with a claim or your premium, call your insurance company 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.

### CEM Insurance Company

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

**Call: Pronto General Agency, Ltd. (Managing General Agent) at 888-224-7740**

**Toll-free: 888-224-7740**

Email: [pronto@cemic.com](mailto:pronto@cemic.com)

Mail: P.O. Drawer 3267, Brownsville TX, 78523

### 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: MC 111-1A, P.O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091

### To compare policies and prices

Visit **HelpInsure.com** to compare prices and coverages on home and auto insurance policies. The website is a service of the Texas Department of Insurance and the Office of Public Insurance Counsel.

## ¿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.

### **CEM Insurance Company**

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

**Llame a: Pronto General Agency, Ltd. (Agente General) al 888-224-7740**

**Teléfono gratuito: 888-224-7740**

Correo electrónico: [pronto@cemic.com](mailto:pronto@cemic.com)

Dirección postal: P.O. Drawer 3267, Brownsville TX 78523

### **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: MC 111-1A, P.O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091

### **Para comparar pólizas y precios**

Visite **HelpInsure.com** para comparar precios y coberturas en pólizas de seguro para el hogar y automóvil. El sitio web es un servicio del Departamento de Seguros de Texas y de la Oficina del Asesor Público de Seguros (Office of Public Insurance Counsel, por su nombre en inglés).