Allstate prohíbe la venta de seguros en español después de que los legisladores aprobaron los requisitos de traducción

Boletín N°:

Dic 22, 2023 ESTADOS UNIDOS

Una importante compañía de seguros de Colorado ha ordenado a sus agentes que realicen negocios en inglés sólo una vez que una nueva ley entre en vigor el próximo año.

El proyecto de ley 23-1004 requiere que las aseguradoras proporcionen documentos de póliza detallados a los consumidores en el idioma en el que se anuncian. Si una empresa se anuncia en español, por ejemplo, debe presentar la solicitud y todos los documentos relacionados con la póliza también en español.

Sin embargo, Allstate planea cumplir con la nueva ley prohibiendo a sus agentes en Colorado anunciar y vender seguros en idiomas distintos del inglés.

Debido a que los documentos de política de Allstate están escritos en inglés, comenzaremos a anunciar, cotizar y vender en inglés solo para cumplir con esta ley estatal. Solo se le permite anunciar, prospectar, cotizar o vender pólizas de propiedad y accidentes en nombre de Allstate en inglés. Esto ya no es permitido. La actividad en ningún otro idioma en nombre de Allstate está permitida, decía un mensaje interno enviado el 8 de diciembre y revisado por Colorado Newsline.

Las versiones en español de los sitios web de las agencias Allstate y las opciones automatizadas en español para llamadas telefónicas ya no estarán disponibles para los clientes de Colorado.

La interpretación de la ley por parte de la empresa va en contra de las intenciones de los patrocinadores del proyecto de ley, quienes aplicaron la legislación como una política de acceso al idioma.

“Es exasperante. Les decimos que hay una brecha, y su reacción inicial es empeorarla”, dijo la representante Elizabeth Velasco, demócrata de Glenwood Springs y arquitecta de la legislación. “La intención era traducir estos documentos la lengua de la comunidad”.

Velasco dijo que el proyecto de ley, el primero desde que ganó las elecciones a la Cámara de Representantes estatal en 2022, se basa en sus años de experiencia como traductora e intérprete para los habitantes de Colorado de habla hispana. Aproximadamente uno de cada seis residentes de Centennial State habla un idioma distinto del inglés en casa, según una encuesta del Instituto de Salud de Colorado de

2021. Dos tercios de esos residentes hablan español en casa.

Allstate no respondió a una solicitud de comentarios el jueves. Opera varias empresas en Colorado, que en conjunto representan aproximadamente el 4% de la participación de mercado de seguros de propiedad y accidentes de Colorado, según las estadísticas de 2022 del Departamento de Seguros de Colorado.

La legislación creó consecuencias «graves» no deseadas tanto para los agentes de seguros como para los clientes, dijo el jueves Carol Walker, directora ejecutiva de la Asociación de Información de Seguros de las Montañas Rocosas. RMIIA es un grupo comercial industrial que representa a compañías de seguros con sede en Colorado y tres estados circundantes.

Walker dijo que sería imposible para las compañías de seguros traducir los miles de documentos necesarios antes del 1 de enero de 2024 para cumplir con la ley. Dijo que podría llevar entre dos y cuatro años traducir documentos sólo al español.

“Nega todas las otras formas en que las compañías de seguros pueden comercializar, vender y brindar servicios de seguros y brindar servicios personalizados a personas en otros idiomas, porque si no tienen todos estos documentos traducidos para enero, lo harán. Ahora somos vulnerables a los litigios provocados por los anuncios”, dijo. “Se trata de perjudicar a las personas y la legislación intentó ayudar creando una barrera legal imposible”.

Los consumidores a menudo no entienden los contratos de seguro (sin importar el idioma que utilicen) debido a la terminología compleja, razón por la cual los agentes y las herramientas como los centros de llamadas son importantes para ayudar a las personas a comprender y elegir la cobertura adecuada, dijo Walker.

Si los documentos no se traducen de manera oportuna, estos agentes, algunos de los cuales han construido sus pequeños negocios para atender a hablantes de español, vietnamita u otros idiomas, se verán limitados en su forma de llegar a esas comunidades. A Walker le preocupa que esto pueda llevar a que los malos actores se aprovechen de los que no hablan inglés y que no están expuestos a ninguna publicidad de compañías de seguros acreditadas, dejándolos con una cobertura costosa y deficiente.

Durante las audiencias legislativas a principios de este año, las aseguradoras no insinuaron públicamente esta posible respuesta a la nueva ley, que fue un proyecto de ley en gran medida no controvertido durante una sesión a veces tumultuosa. Algunas empresas trabajaron con patrocinadores para presentar enmiendas y ahora esperan encontrar una solución legislativa o regulatoria.

“Estoy muy abierto a las conversaciones, suponiendo que sean de buena fe, para tratar de abordar la situación”, dijo Velasco.

El proyecto de ley fue patrocinado por la senadora Julie González, demócrata de Denver, en el Senado.

La implementación planificada de la ley por parte de Allstate se considera legalmente sólida, según Vincent Plymell, comisionado asistente de comunicaciones y extensión del DOI estatal. Es posible que otras empresas sigan un camino similar.

Y añadió: “En este sistema hay cierta ambigüedad». «Las aseguradoras se adherirán a él cuando sea necesario y, lamentablemente, algunas lo harán en lo que es claramente

contrario a la intención de la ley al retirar todos sus esfuerzos de comunicación en otros idiomas. Es su orden evitar ser demandados”.

DOI emitido Organización de emergencia En el proyecto de ley en octubre en un intento de añadir claridad. Se dictaminó que un representante de servicio al cliente que habla un idioma distinto del inglés o que coloca un cartel en otro idioma no constituye publicidad según se define en el proyecto de ley.

Fuente

Fuente: Info Cancha

Enlace:
https://infocancha.com/allstate-prohibe-la-venta-de-seguros-en-espanol-despues-de-que-los-legisladores-aprobaron-los-requisitos-de-traduccion/