

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
Oficina del Comisionado de Seguros
Apartado 3508 - Est. Viejo San Juan
San Juan, Puerto Rico - 00904

Carta Circular Núm. Q-7-650-75

10 de julio de 1975

A TODOS LOS ASEGURADORES DOMESTICOS, AGENTES GENERALES
Y GERENTES DE ASEGURADORES EXTRANJEROS, AJUSTADORES Y
CORREDORES.

De conformidad con la autoridad legal que nos confiere el Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento de Seguros y siguiendo nuestros procedimientos para la Investigación, Vista y Resolución de Querellas y Otros Asuntos, es nuestra filosofía y seguirá siendo la de servir pronta y eficazmente a nuestro público consumidor de seguros, y a la vez en forma coordinada trabajar conjuntamente con la industria de seguros para ayudarles a resolver los diferentes problemas y situaciones que surjen y emanan a diario de la misma naturaleza del negocio, con la mayor justicia, razonabilidad y equidad.

A esos efectos requerimos a diario, en caso de querellas y consultas, que ustedes contesten por escrito a nuestros requerimientos de información y evidencia documental completa a fin de que se nos habilite con un cuadro completo de las diferentes situaciones y planteamientos para poder definir y evaluar sus controversias y de esa manera tomar las acciones que correspondan. Como por ejemplo, decidir si se le debe o no dar curso a una querella. Esta etapa del procedimiento es sumamente importante, tanto para ustedes como integrantes de nuestra prestigiosa industria como para esta Oficina en su función de administración, reglamentación y fiscalización del negocio de seguros en nuestro país.

Nuestra experiencia demuestra que a veces no se recibe la contestación dentro del periodo reglamentario que se les concede en la comunicación ni tampoco la oportuna solicitud escrita en la que aduzcan razones meritorias que fundamenten la demora; actuaciones que retardan y menoscaban nuestra función investigativa, y a la vez el servicio rápido y eficiente que demanda y merece el asegurado y/o reclamante bajo los términos contractuales de las pólizas. Dichas actuaciones conllevan sanciones a tenor con la Ley y su reglamentación.

Queremos recordarles que el Servicio es tan importante tanto en la etapa de la vigencia de la póliza como en el momento de la reclamación. Pues es en ese momento que el público siente y palpa principalmente la importancia y necesidad de la protección que representa un contrato de seguro.

En vista de lo antes señalado, el no actuar a tiempo conforme a nuestros requerimientos es motivo suficiente para que se ordene la comparecencia de las partes a esta Oficina bajo apercibimiento de desacato para la celebración de vistas y en ellas obtener la información y evidencia requeridas para disponer de los asuntos envueltos y tomar la acción que en Ley proceda.

Queremos exhortar a los aseguradores para que enteren a sus agentes sobre el contenido de esta carta circular.

Cordialmente,


Ignacio Galarza
Comisionado Auxiliar
Investigaciones Especiales