



Gobierno de Puerto Rico  
**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS**

**Ramón L. Cruz-Colón**  
Comisionado de Seguros

12 de julio de 2012

**CARTA NORMATIVA NÚM. : 2012-145-D**

**A TODOS LOS ASEGURADORES AUTORIZADOS A SUSCRIBIR NEGOCIOS  
EN PUERTO RICO**

**Estimados señoras y señores:**

En el año 2008, fue enmendado el Artículo 27.162 del Código de Seguros, el cual reiteró que los aseguradores tendrían el término de noventa (90) días para ajustar, investigar y resolver sus reclamaciones. No obstante, dispuso que en aquellos casos que el asegurador no pudiera resolver una reclamación en dicho término, debía mantener en su expediente los documentos que acreditaran la justa causa.

A los fines de aclarar qué sería considerado justa causa para esta Oficina, establecemos que dicho término incluye lo siguiente:

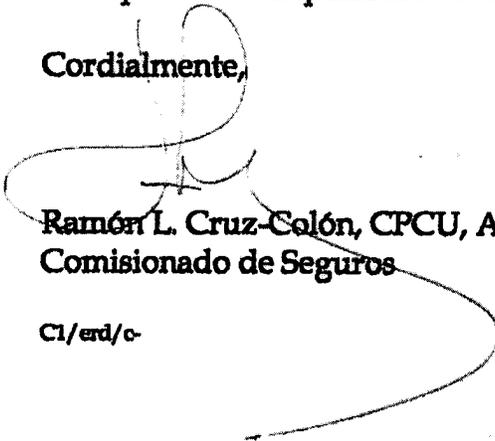
- (a) Cuando el asegurado o reclamante no esté cooperando o no esté sometiendo la información relevante a la reclamación - El asegurador deberá evidenciar en el expediente de reclamación el seguimiento periódico que ha mantenido con el asegurado o reclamante, solicitándole la información necesaria y faltante.
- (b) Reclamaciones altamente complejas - Sinistros catastróficos, pérdidas cuantiosas o numerosas, o reclamaciones donde sea necesaria la contratación de peritos especializados, y en los que cerrar la reclamación sería en perjuicio del asegurado o reclamante. En estos casos, el expediente de la reclamación deberá documentarse periódicamente sobre el adelanto hacia la resolución de la misma, así como con un estimado de tiempo necesario para resolver.
- (c) Reclamaciones sometidas ante agencias gubernamentales o tribunales de justicia que por la naturaleza de la controversia que se dilucida impiden al asegurador determinar la procedencia de la reclamación - En estos casos se deberá documentar el expediente periódicamente indicando el progreso de la reclamación.

Es menester enfatizar la necesidad de que el expediente de cada reclamación esté adecuadamente documentado con todas las gestiones realizadas con el fin de resolver la reclamación en el término más corto posible. La falta de tal documentación será considerada como evidencia prima facie de que no existe justa causa para dilatar la resolución de la reclamación más allá del término que permite la ley.

Finalmente le recordamos a todos los aseguradores que nada de lo dispuesto en esta Carta Normativa tendrá el efecto de limitar los deberes y obligaciones del asegurador que surgen del Artículo 27.161 del Código de Seguros de Puerto Rico.

Se requiere el cumplimiento estricto con lo aquí dispuesto.

Cordialmente,



Ramón L. Cruz-Colón, CPCU, ARe, AU  
Comisionado de Seguros

CI/erd/c