OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS DE PUERTO RICO

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS

La Oficina del Comisionado de Seguros, en cumplimiento con su deber ministerial de proteger al consumidor, promulga la "Carta de derechos del consumidor de seguros". En esta carta se han recopilado a manera enunciativa, los principales derechos provistos en el Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento, que tiene el consumidor en torno a una transacción relacionada a las pólizas de seguro, de manera tal que éste los conozca y esté bien informado. Advertimos que éstos no constituyen la totalidad de los derechos, y le exhortamos a que se oriente sobre otros derechos que le puedan asistir.

1. Derecho a elegir al asegurador e intermediario de seguros de su preferencia.
2. Derecho a que se le divulgue, de forma verbal y escrita que, en relación con la extensión de un crédito por parte de una Institución Financiera, la concesión de dicho crédito no se condiciona a la compra de seguros o que se adquieran los mismos por instituciones afiliadas a dicha Institución.
3. Derecho a exigir a que el intermediario de seguros le muestre su licencia.
4. Derecho a que se identifiquen y midan los riesgos a los que está expuesto, de suerte que se gestione el producto de seguros que se ajuste a su necesidad de cubierta.
5. Que quien le gestiona su póliza le provea una orientación clara y completa sobre la cubierta, beneficios, límites y exclusiones de la póliza, así como los deberes y obligaciones de usted como asegurado.
6. Que la póliza sea en el idioma que el asegurado escoja entre inglés o español.
7. Obtener copia de su póliza.
8. Con respecto a una reclamación, que el asegurador acuse recibo de la misma dentro de los primeros quince (15) días de haberse radicado.
9. Que el asegurador actúe de buena fe, de forma justa y equitativa, al evaluar y resolver su reclamación.
10. Que su reclamación se resuelva en el periodo razonablemente más corto dentro de los primeros noventa (90) días de haberse recibido la reclamación.
11. Que el asegurador le provea una explicación razonable de la determinación que tomó al resolver su reclamación.
12. Derecho a solicitar una reconsideración a la determinación del asegurador a su reclamación y que la misma se atienda y/o resuelva en el término no mayor de treinta (30) días.
13. Derecho a radicar una solicitud de investigación ante nuestra Oficina, a través de nuestra página cibernética o por correo electrónico a: *investigaciones@ocs.gobierno.pr* si entiende que sus derechos se han violentado.

Oficina del Comisionado de Seguros
División de Investigaciones

B5 Calle Tabonuco Suite 216 • PMB 356 • Guaynabo, PR 00968-3029
1-888-722-8686 • 787-304-2500
www.ocs.gobierno.pr

¡Oriéntate sobre tus derechos! Llama al 787-304-2500 o visita nuestra página: ocs.gobierno.pr