



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Seguros

2 de octubre de 2017

CARTA CIRCULAR NÚM. CC-2017-1911-D

A TODOS LOS ASEGURADORES AUTORIZADOS A CONTRATAR SEGUROS DE PROPIEDAD Y CONTINGENCIA, AGENTES GENERALES, GERENTES Y AJUSTADORES

CUMPLIMIENTO CON LAS DISPOSICIONES DEL CAPÍTULO 27 DEL CÓDIGO DE SEGUROS EN LA INVESTIGACIÓN Y AJUSTE DE RECLAMACIONES A CONSECUENCIA DEL HURACÁN MARÍA

Estimados señores y señoras:

Ante el estado de emergencia y pérdidas sufridas a raíz del embate del Huracán María por nuestra Isla y con el propósito de velar por el interés público que venimos llamados a proteger, debemos ser enfáticos y recordarles el cumplimiento estricto de las disposiciones del Código de Seguros y su Reglamento, especialmente aquellas disposiciones del Capítulo 27 del Código relacionadas con las prácticas prohibidas y los métodos razonables para la investigación y ajuste de las reclamaciones. A modo de recordatorio, algunos de los conceptos establecidos en el Código de Seguros y su Reglamento¹ con los cuales todo asegurador debe cumplir en la investigación y ajuste de reclamaciones son:

1. Proveer a los reclamantes de forma expédita los formularios de reclamación.
2. Acusar recibo, confirmar o denegar cubierta e investigar, ajustar y resolver una reclamación en el periodo razonablemente más corto.
3. Proveer a los reclamantes una adecuada orientación y asistencia clara y precisa, manteniendo la comunicación de una manera cortés y servicial.
4. Hacer manifestaciones y representaciones ciertas y correctas sobre los hechos y los términos de una póliza y ofrecer explicaciones razonables para la denegación de una reclamación u oferta de transacción.
5. Llevar a cabo una investigación razonable basada en la información disponible y realizar el ajuste rápido, justo y equitativo de una reclamación.
6. Ofrecer al reclamante aquellas cantidades que dentro de los términos de la póliza sean justas y razonables, y sobre las cuales el reclamante razonablemente tenga derecho, sin tratar de transigir la reclamación por una cantidad irrazonablemente menor a la que se tiene derecho.

¹ Artículos 27.150, 27.161 y 27.162 del Código de Seguros y Regla XLVII del Reglamento.



7. No transigir una reclamación sin el consentimiento o conocimiento del asegurado.
8. No obligar a los reclamantes a entablar pleitos para recobrar bajo la póliza porque se le ha ofrecido una cantidad sustancialmente menor a la que tiene derecho o porque se le ha negado incorrectamente la cubierta.
9. No requerir condiciones irrazonables para realizar el ajuste o dilatar el mismo o negarse a pagar una reclamación bajo pretexto de información insuficiente, cuando la información se podía obtener bajo métodos ordinarios de investigación.
10. Cuando se requiera la firma de un relevo, que el mismo no pueda ser interpretado como que se releva de aquellas obligaciones que no fueron objeto de la transacción.
11. Acompañar los pagos de las reclamaciones de una declaración que establezca la cubierta bajo la cual se realiza el pago e incluya todas las cantidades que deban ser incluidas de acuerdo con la reclamación y los límites de la cubierta.

Es sumamente importante que se tomen todas las medidas necesarias para agilizar la resolución de todas las reclamaciones que se les presenten.

Se requiere el estricto cumplimiento con la presente Carta Circular.

Cordialmente,



Javier Rivera Ríos, LUCTF
Comisionado de Seguros