

Gobierno de Puerto Rico
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

INFORME DE EXAMEN
SANTANDER INSURANCE AGENCY, INC.
31 DE DICIEMBRE DE 2009
ENMENDADO

Lourdes E. Rivera Fontáñez
Examinadora

TABLA DE CONTENIDO

ALCANCE DEL EXAMEN	1
HISTORIA	2
RESOLUCIÓN	3
OPERACIONES	4
ADMINISTRACIÓN Y CONTROL	4
JUNTA DE DIRECTORES	4
FUNCIONARIOS	5
LIBROS CORPORATIVOS	5
ARTÍCULOS DE INCORPORACIÓN	5
REGLAMENTO	6
REGISTRO DE ACCIONES	6
LIBROS DE ACTAS	6
ASEGURADORES REPRESENTADOS	7
SISTEMA Y LIBROS DE CONTABILIDAD	8
ESTADOS FINANCIEROS	8
ESTADOS DE SITUACIÓN COMPARATIVO	9
ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS COMPARATIVO	10
REPRESENTANTES AUTORIZADOS Y PAGOS DE COMISIONES	11
COBRO Y MANEJO DE PRIMAS	11
REVISIÓN DE CONTRATOS CON ASEGURADORES	12
CONTRATOS DE COMISIONES CONTINGENTES	13
DEVOLUCIÓN DE PRIMAS	14
RECLAMACIONES	15
REGLA XV- INFORME ANUAL SOBRE NEGOCIOS SUSCRITOS	16
REGLA XXV- RESGUARDOS PROVISIONALES	16
REGLA XXIX- EXIGIBILIDAD Y PLANES DE PAGO DE PRIMAS	16
FONDOS NO RECLAMADOS	17
REGLA LXXIV - VENTA Y MERCADEO DE SEGUROS A TRAVÉS DE INSTITUCIONES DEPOSITARIAS O SUS AFILIADAS	17
ESTRUCTURA CORPORATIVA	17
SEPARACIÓN DE ÁREAS	18
SEPARACIÓN DE PERSONAL	18
DOCUMENTOS, EXPEDIENTES, RÉCORD, LIBROS DE NEGOCIO	19
ADVERTENCIAS Y DIVULGACIONES	19
REFERIDO DE CONSUMIDORES	20
RESUMEN DE PUNTOS IMPORTANTES	21
ANEJO A	1
ANEJO B	2



Gobierno de Puerto Rico
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

18 de febrero de 2011

Sr. Ramón L. Cruz Colón, CPCU, AU, ARe
Comisionado de Seguros
Oficina del Comisionado de Seguros
Guaynabo, Puerto Rico

Estimado Comisionado:

En armonía con las disposiciones del Código de Seguros de Puerto Rico, su Reglamento y la Orden de Investigación Número EX-2010-134 del 20 de mayo de 2010, se practicó un examen regular a:

SANTANDER INSURANCE AGENCY, INC.,

a quien en adelante se hará referencia como "la Corporación" ó "Agente General".

ALCANCE DEL EXAMEN

Este examen cubrió el período comprendido entre el 1 de enero de 2005 al 31 de diciembre de 2009, y todas aquellas transacciones subsiguientes, que a juicio de la examinadora fueron relevantes.

Se examinaron las transacciones y los negocios realizados por el Agente General, verificando su cumplimiento con las disposiciones del Código de Seguros, su Reglamento, y aquellas Cartas Circulares y Normativas emitidas por el Comisionado de Seguros.

El examen se realizó en las oficinas principales de la Corporación, localizadas en la Avenida Ponce de León Núm. 207, Piso 4, San Juan, Puerto Rico.

HISTORIA

El Agente General se incorporó, el 27 de agosto de 1986, bajo el nombre de Basander de Finanzas Incorporada, como una corporación dedicada a Bienes Raíces. El 19 de julio 1988, cambio su nombre a Inversiones y Desarrollos del Caribe, Inc., en adelante, "INDECA". El 26 de septiembre de 2000, el Agente General, pasó a ser una corporación subsidiaria de Santander BanCorp, compañía tenedora de acciones del Grupo Santander de Puerto Rico. Santander BanCorp se organizó en mayo de 2000, y adquirió todas las acciones en circulación de INDECA, las cuales pertenecían al Banco Santander Central Hispano, S.A. y Santander Central Hispano Bank and Trust (Bahamas) Limited.

El 27 de septiembre de 2000, el Departamento de Hacienda, autorizó a INDECA a transferir las perdidas operacionales de años anteriores al 2000, como un activo diferido de contribuciones.

El 29 de septiembre de 2000, se radicó al Departamento de Estado una enmienda a los Artículos de Incorporación para cambiar el nombre a Santander Insurance Agency, Inc. El 10 de octubre de 2000, fue autorizado como agente general por esta Oficina, para la tramitación de seguros de vida, incapacidad, título y misceláneos.

El capital autorizado del Agente General es de \$250,000, compuesto de 250,000 acciones comunes con un valor par de \$1.00 por cada acción. Al 31 del diciembre de 2009, el capital pagado del Agente General estaba constituido por 190,000 acciones

comunes, emitidas y en circulación a nombre de su único accionista, Santander BanCorp. Ver tópico de Registro de Acciones.

RESOLUCIÓN

Mediante la Resolución del 31 de marzo de 2006, del Caso Núm. E-2003-225, se menciona, entre otras cosas, que el Agente General mantenía contratos escritos y/o acuerdos verbales, con cuatro (4) corredores de seguros donde se compartían ciertas funciones entre ambos en la colocación de ciertas pólizas.

En dicha Resolución, se establece que el Agente General incumplió con los Artículos 9.170 y 9.390 del Código de Seguros de Puerto Rico, al instituir una relación de negocios con corredor, y compartir comisiones.

Por otro lado, el Agente General también, incumplió con el Artículo 27.100 del Código de Seguros de Puerto Rico, al recibir comisiones que constituían el pago de incentivos ilegales.

Por todo lo anterior, la Oficina del Comisionado de Seguros en adelante "esta Oficina", ordenó al Agente General el cese y desista de mantener una relación contractual con corredores. Como resultado de esta Resolución, esta Oficina, le impuso al Agente General multas administrativas ascendentes a \$17,000. Dicha multa fue satisfecha por el Agente General.

Durante la realización de este examen, se verificó que el Agente General subsanará las deficiencias señaladas en la Resolución antes mencionada, encontrándose en orden.

OPERACIONES

Las primas suscritas y las comisiones ganadas según el Informe Anual de Negocios de los Agentes Generales Corporativos y Sociedades, para los años 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009, del Agente General fueron los siguientes:

Año	Primas Suscritas	Comisiones Ganadas
2005	\$14,301,920	\$4,233,081
2006	12,378,099	3,459,504
2007	13,956,058	3,640,316
2008	10,094,471	2,870,126
2009	14,944,885	3,351,966

La Corporación tuvo una reducción en primas suscrita para el 2008, de un 28%, al ser comparada con el año anterior. Esta reducción se debió a la merma en el negocio de seguros para vivienda "Dwelling Package".

ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

JUNTA DE DIRECTORES

El Artículo III del Reglamento del Agente General, establece que su Junta de Directores estará compuesta por no menos de tres (3) directores. Al 31 de diciembre de 2009, la Junta estaba compuesta de las siguientes personas:

Nombre	Puesto
Sr. Juan Moreno Blanco	Presidente
Sr. Roberto Jara Cabello	Director
Sr. Rafael Bonilla Rodríguez	Secretario
Sr. Carlos A. Acevedo Torres	Director

De acuerdo con el Artículo 9.160(1)(b) del Código de Seguros de Puerto Rico, al 31 de diciembre de 2009, el director autorizado a actuar a nombre del Agente General era el Sr. Carlos A. Acevedo Torres ¹.

FUNCIONARIOS

El Artículo IV del Reglamento del Agente General, establece los deberes y obligaciones de sus Funcionarios. Al 31 de diciembre de 2009, los Funcionarios del Agente General eran las siguientes personas:

Nombre	Puesto
Sr. Carlos A. Acevedo Torres	Presidente
Sr. Rafael Bonilla Rodríguez	Secretario
Sr. Freddie Madera Rosado	Tesorero

LIBROS CORPORATIVOS

ARTÍCULOS DE INCORPORACIÓN

Mediante Resolución de la Junta de Directores del Agente General, el 21 de marzo de 2007, aprobó una enmienda a sus Artículos de Incorporación.

El 23 de marzo de 2007, la Corporación, registró en el Departamento de Estado la referida enmienda a los Artículos de Incorporación para disminuir el valor par de las acciones comunes de \$100 a \$1.00 cada una. Disminuyendo así, el capital autorizado de \$19,000,000 a \$190,000.

¹ Entre los empleados duales de la Corporación que se mencionan en el Anejo A, existen trece (13) que son Gerentes en la institución depositaria, los cuales están identificados con una *. Ver tópico Separación de Áreas.

A su vez, mediante carta del 4 de febrero de 2008, el Agente General informó a esta Oficina el traslado de la oficina principal.

REGLAMENTO

El Reglamento Corporativo del Agente General, no fue enmendado durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2005 al 31 de diciembre de 2009. Sin embargo, mediante Resolución de Junta de Directores del 25 de junio de 2010, el Agente General aprobó y enmendó su Reglamento Corporativo para presentar el referido cambio la dirección, mencionado anteriormente.

Por otro lado, la Corporación cumplió con el Reglamento Corporativo, al celebrar sus asambleas anuales de Accionista y reuniones de la Junta de Directores en la fecha establecida.

REGISTRO DE ACCIONES

Al 31 de diciembre de 2009, BanCorp poseía el 100% de las acciones emitidas y en circulación del Agente General. En nuestra revisión al registro de acciones, encontramos que el Agente General había sustituido su registro de acciones, para hacer constar el cambio de valor par de las acciones comunes de \$100.00 a \$1.00. A su vez, el Agente General cancelo el certificado de acciones original emitido el 26 de septiembre de 2000 y emitió un nuevo certificado de acciones el 21 de marzo de 2007 por 190,000 acciones comunes, con un valor par de \$1.00 cada acción, a nombre de su único accionista.

LIBROS DE ACTAS

Se revisaron las actas de las reuniones de Accionistas y Junta de Directores del Agente General, correspondientes al período examinado. Los asuntos y las decisiones

tomadas en las reuniones, tales como la elección de los Directores y Funcionarios, fueron efectuados conforme lo establece su Reglamento.

Por otro lado, en la revisión se encontró que el Agente General declaró y pagó dividendos a sus Accionistas durante los años 2005, 2006, 2007 y 2008, por dicha razón, se enmendaron los Artículos de Incorporación para reducir el valor de las acciones de \$100.00 a \$1.00.

ASEGURADORES REPRESENTADOS

La Corporación representa como agente general y representantes autorizados a los siguientes Aseguradores autorizados al 31 de diciembre de 2009:

Nombre Asegurador	Agencia General	Representante Autorizado
ACE Insurance Company	X	X
Antilles Insurance Company	X	X
Caribbean American Life Assurance Company	X	X
Caribbean American Property Insurance Company	X	X
Chartis Insurance Company of Puerto Rico	X	X
Chicago Title Insurance Company		X
Commonwealth Land Title Insurance Company		X
Cooperativa de Seguros Múltiples de Puerto Rico	X	X
Integrand Assurance Company	X	X
Fidelity National Title Insurance Company of New York		X
Fireman's Fund Insurance Company		X
Liberty Mutual Insurance Company		X
MAPFRE Pan American Insurance Company	X	X
MAPFRE PRAICO Insurance Company	X	X
MAPFRE Preferred Risk Insurance Company	X	X
National Insurance Company	X	X

Nombre Asegurador	Agencia General	Representante Autorizado
National Life Insurance Company	X	X
Old Republic National Title Insurance Company		X
Real Legacy Assurance Company, Inc.		X
Steward Title Guaranty Company		X
Triple-S Propiedad, Inc.	X	X
Triple-S Vida, Inc.	X	X
United Surety and Indemnity Company	X	X
Universal Insurance Company	X	X
Universal Life Insurance Company	X	X
USIC Life Insurance Company	X	X
Zurich American Life Insurance Company	X	

SISTEMA Y LIBROS DE CONTABILIDAD

El Agente General mantenía su sistema de contabilidad sobre una base de acumulación en forma mecanizada, en la cual registraba sus ingresos y gastos. Los registros de contabilidad utilizados por éste eran los siguientes:

- Mayor General
- Registros de Ingresos
- Registro de Desembolsos
- Registro de Entradas de "Journal"

El Agente General fue auditada, durante el período examinado, por la firma de contadores públicos autorizados, Deloitte & Touche LLP.

ESTADOS FINANCIEROS

A continuación se presentan, los Estados Financieros comparativos para los años terminados al 31 de diciembre 2008 y 2009.

Santander Insurance Agency, Inc.
ESTADOS DE SITUACIÓN COMPARATIVO
31 de diciembre de 2009 y 2008

	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Activos		
Efectivo	\$7,004,648	\$5,996,825
Comisiones por Cobrar	1,235,433	2,068,005
Contribuciones Diferidas	1,566,956	1,583,333
Otros Activos	576,867	435,566
Propiedad y Equipo	<u>1,337</u>	<u>2,278</u>
Total Activos	<u><u>\$10,385,241</u></u>	<u><u>\$10,086,007</u></u>
Pasivos		
Cuentas por Pagar y Deudas Acumuladas	\$5,890,655	\$6,589,164
Cuentas por Pagar Afiliadas	<u>14,145</u>	<u>0</u>
Total Pasivos	<u>\$5,904,800</u>	<u>\$6,589,164</u>
Capital		
Acciones de Capital	\$190,000	\$190,000
Capital Adicional	7,870,508	7,881,476
Pérdidas Acumuladas	<u>(3,580,067)</u>	<u>(4,574,633)</u>
Total Capital	<u>\$4,480,441</u>	<u>\$3,496,843</u>
Total Pasivo Capital	<u><u>\$10,385,241</u></u>	<u><u>\$10,086,007</u></u>

Santander Insurance Agency, Inc.
ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS COMPARATIVO
 31 de diciembre de 2009

	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Ingresos		
Ingresos de Comisiones	\$3,071,616	\$7,519,484
Intereses y Otros Ingresos	0	45,908
Total de Ingresos	<u>\$3,071,616</u>	<u>\$7,565,392</u>
Gastos		
Gastos Operacionales	<u>\$1,877,686</u>	<u>\$2,440,542</u>
Ganancias antes de la Contribución	<u>1,193,930</u>	<u>5,124,850</u>
Contribución sobre Ingreso Corriente	182,987	\$1,300,882
Contribución sobre Ingresos Diferidos	<u>16,377</u>	<u>702,161</u>
Ganancia Neta	<u>\$199,364</u>	<u>\$2,003,043</u>
Ganancia Neta Retenida	<u><u>\$994,566</u></u>	<u><u>\$3,121,807</u></u>

REPRESENTANTES AUTORIZADOS Y PAGOS DE COMISIONES

El Agente General mantenía para el período examinado 34 representantes autorizados. Se tomó una muestra compuesta de 19 representantes autorizados, con el propósito de determinar cumplimiento con lo establecido en los Artículos 9.061 y 9.062 del Código de Seguros de Puerto Rico y la Carta Circular número CA-8-1578-2000 del 25 de agosto de 2000. El resultado de la muestra demostró el cumplimiento del Agente General con las Leyes antes mencionadas.

COBRO Y MANEJO DE PRIMAS

El Agente General mantiene tres (3) cuentas bancarias con el Banco Santander de Puerto Rico, según se presenta a continuación:

Descripción	Número Cuenta
Cuenta Primas	3003592846
Cuenta Operacional	3003586145
Cuenta "Escrow" Título	3004554662

En la cuenta de primas el Agente General deposita los fondos recibidos de primas pagadas por los asegurados. Cabe señalar, que las primas relacionadas con el seguro de vida y crédito, no son recibidas por el Agente General, sino que son remesadas directamente por el Banco Santander de Puerto Rico, entidad afiliada del Agente General. Esta situación pudiese ser contraria al mecanismo establecido en el Artículo 9.380 del Código de Seguros de Puerto Rico.

En cuanto a la cuenta de "Escrow" Título, el Agente General deposita un por ciento de la prima, según establecido en las pólizas de título.

El Artículo 9.380(2) del Código de Seguros de Puerto Rico, establece, entre otras cosas, que todos los fondos que representan primas devueltas recibidas por un productor, agente general o solicitador se recibirán en capacidad fiduciaria y no se mezclarán con otros fondos del tenedor de licencia.

Como parte de este examen, se realizó una prueba de los cheques recibidos como pagos de primas, con el propósito de verificar los días transcurridos entre la fecha de recibido y la fecha de depósito en la respectiva cuenta por el Agente General. El resultado de la prueba demostró que el Agente General, cumplió con lo establecido en el Artículo 9.380(2) del Código de Seguros de Puerto Rico.

REVISIÓN DE CONTRATOS CON ASEGURADORES

Al 31 de diciembre de 2009, el Agente General, mantenía contratos con los siguientes aseguradores según se presenta a continuación:

Nombre Asegurador	Días Remesa
ACE Insurance Company	60
Antilles Insurance Company	90
Chartis Insurance Company of Puerto Rico	60
Cooperativa de Seguros Múltiples de Puerto Rico	60
Integrand Assurance Company	60
MAPFRE Pan American Insurance Company	60
MAPFRE PRAICO Insurance Company	60
MAPFRE Preferred Risk Insurance Company	60
National Insurance Company	50
National Life Insurance Company	45
Triple-S Propiedad, Inc.	60
United Surety and Indemnity Company	60
Universal Insurance Company	50
Universal Life Insurance Company	Inmediatamente
Zurich American Life Insurance Company	45

De la revisión a los referidos contratos, encontramos que el Agente General remesó la prima recibida a los aseguradores representados, en el término establecido, conforme lo establece en los contratos, cumpliendo así con el Artículo 9.380 del Código de Seguros de Puerto Rico.

Sin embargo, para el período examinado, el Agente General representaba a Integrand Assurance Company, como agente general sin mediar un contrato según requerido en el Artículo de 9.211 del Código de Seguros de Puerto Rico. El Agente General incumplió con el artículo de Ley antes mencionado al no mantener contrato de agente general con Integrand Assurance Company. Se le requiere a la Corporación mantener contrato con los aseguradores antes de realizar gestión de negocios de seguros².

CONTRATOS DE COMISIONES CONTINGENTES

El Artículo III Inciso A de la Regla LXXXIV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, según enmendado, dispone entre otras cosas, que un asegurador, autorizado por el Comisionado a suscribir seguros de propiedad y contingencia, podrá pagar una comisión contingente a un agente general o a un representante autorizado.

Se revisaron los contratos de comisiones contingentes entre el Agente General y los diferentes aseguradores representados. Para el período examinado, el Agente General recibió comisiones contingentes por las siguientes cantidades:

² Como medida correctiva, durante el examen el Agente General sometió dicho contrato con fecha del 24 de junio de 2010.

Año	Cantidad
2009	\$290,241
2008	274,285
2007	751,619

DEVOLUCIÓN DE PRIMAS

El Artículo 9.380(2) del Código de Seguros de Puerto Rico, establece, entre otras cosas, que todos los fondos que representan primas o primas a devueltas recibidas por un productor, agente general o solicitador se recibirán en capacidad fiduciaria y no se mezclarán con otros fondos del tenedor de licencia y se acreditarán y pagarán en su totalidad a la persona con derecho.

El Artículo 27.160(3) del Código de Seguros de Puerto Rico, establece, entre otras cosas, que deberá devolverse a la persona don derecho a ello, dentro de treinta (30) días de la fecha en que se solicite o noventa (90) días de haberse solicitado. Además, la persona que no devuelva dicha suma, dentro del término indicado en este inciso, vendrá obligada a pagar interese legales sobre el monto de la cantidad a ser devuelta.

Como parte del examen se tomó una muestra de 45 casos, de los registros de cancelaciones de pólizas y desembolso, con el propósito de verificar el cumplimiento del Agente General con los anteriores artículos de Ley. De la misma se encontró que en 15 casos el Agente general devolvió primas a la persona con derecho a ello posterior al término establecido por Ley³.

³ Ver Anejo B.

La Regla XXX del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, requiere que el aviso para efectuar la cancelación de pólizas deberá estar redactada forma tal que la póliza quede efectivamente cancelada en una fecha específica, que se indicará en el aviso. También, el agente general mantendrá evidencia en el expediente del asegurado del correo certificado y copia del aviso de cancelación.

En una muestra tomada de 45 casos, en 12 de estos el Agente General incumplió con dicha Regla al no enviar al asegurado el aviso de cancelación. Se le requiere a la Corporación cumplir con lo que establece la Regla XXX del Reglamento del Código de Seguros de puerto Rico. Se presentan en la siguiente tabla:

Número Expediente	Nombre Asegurado	Número de Póliza	Fecha de Efectividad Póliza
2101	Alberto Lugo Cobian	NPP-052286	05/03/09-10
22956	Axel E. González Arroyo	111-0530825176	08/24/09-10
19757	Carmen Santos Flores	001-001014211	10/06/06-11
25040	Irma Sánchez López	DP-61084032	05/21/09-10
21779	José Fuentes García	DP-61000122	04/21/07-10
9763	José González Martínez	CP8-1000241	01/31/09-10
17904	José M. Ramos Soto	DP-61084036	05/30/09-10
18699	José Osoria Osoria	001-001018692	12/15/07-10
6890	José Vázquez García	001-001014244	10/21/06-11
8566	Marifel Santos Caraballo	CAP-021077	04/07/09/10
12698	Marlene de Varana	CM36001681	04/01/09-10
20241	Mary I. Rodríguez López	CLP-0291842	03/06/09-10

RECLAMACIONES

El Agente General no estaba autorizado por los aseguradores para procesar y pagar reclamaciones.

REGLA XV- INFORME ANUAL SOBRE NEGOCIOS SUSCRITOS

La Regla XV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, dispone, entre otras cosas, que todo agente general o gerente presentará al Comisionado, en los formularios que éste suministre, en o antes del 31 de marzo de cada año, un informe anual sobre sus negocios de seguros efectuados durante el año calendario terminado el 31 de diciembre precedente.

El Agente General cumplió con la referida Regla, ya que sometió a esta Oficina, los informes de Agente General requeridos. Dichos informes fueron revisados y no se encontraron excepciones.

REGLA XXV- RESGUARDOS PROVISIONALES

El Artículo 11.210 del Código de Seguros de Puerto Rico y la Regla XXV del referido Código establecen el uso de resguardos provisionales para hacer obligatorio un seguro temporalmente para el cual esté pendiente de expedirse la póliza correspondiente. Durante el examen se observó que Agente General no utilizó el resguardo provisional para la expedición de una póliza.

REGLA XXIX- EXIGIBILIDAD Y PLANES DE PAGO DE PRIMAS

La Regla XXIX del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, establece, entre otras cosas, que la prima o el primer plazo de un contrato de seguro o fianzas serán exigibles y pagaderas a la fecha de efectividad del contrato.

Como parte de este examen, se tomó una muestra de 65 casos del registro de pólizas de la Corporación, para determinar si cumplía con lo establecido en la Regla, antes mencionada. En la muestra tomada no se encontraron excepciones.

FONDOS NO RECLAMADOS

El Artículo 26.040 del Código de seguros de Puerto Rico, dispone, entre otras cosas, que cada agente general deberá en o antes del 1 de mayo de cada año, presentar un informe escrito al Comisionado de todos los fondos no reclamados, según se definen en el Artículo 26.030(b) del referido Código que estén retenidos y sean adeudados por esto al 31 de diciembre inmediatamente precedente.

El Agente General radicó ante esta Oficina los Informes de Fondos no Reclamados para los años 2008 y 2009, conforme a lo requerido en el artículo de Ley, antes mencionado. No obstante, para el 2007, radicó, a esta Oficina el Informe de Fondos no Reclamados el 9 de julio de 2008. Por lo que, el Agente General incumplió con el artículo de Ley antes mencionado. Se le requiere al Agente General radicar dicho informe en la fecha requerida en el artículo de Ley antes mencionado.

REGLA LXXIV - VENTA Y MERCADEO DE SEGUROS A TRAVÉS DE INSTITUCIONES DEPOSITARIAS O SUS AFILIADAS

ESTRUCTURA CORPORATIVA

El Agente General es una corporación subsidiaria de la tenedora financiera, Santander BanCorp, a través de la cual la institución depositaria Banco Santander de Puerto Rico, llevará a cabo sus ventas, solicitud, oferta o mercadeo de productos de seguros o anualidades en Puerto Rico. Por dicha razón cumple con la estructura corporativa requerida por el Artículo 3 de la Regla LXXIV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico.

El Banco Santander de Puerto Rico, mantiene 54 sucursales a través toda la Isla, pero solamente 19 de éstas, realizaban ventas de productos de seguros.

SEPARACIÓN DE ÁREAS

El Artículo 5 de la Sección 1 de la Regla LXXIV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, dispone, entre otras cosas, que la corporación subsidiaria deberá desplegar en el área dentro de las instituciones depositarias para las actividades de seguros, los cuales notifiquen al público sobre la disponibilidad de los productos de seguros o anualidades allí ofrecidos.

Durante nuestro examen, se visitaron siete (7) sucursales de las diecinueve (19) que el Agente General identificó que realizan ventas de seguros. Se encontró que en cuatro (4) de las sucursales visitadas, la oficina del Gerente estaba rotulada como el área para las actividades de seguros. Mediante certificación del 30 de junio de 2010, el Director de Operaciones del Banco Santander de Puerto Rico, mencionó que los trece (13) Gerentes son empleados duales y los mismos no realizan depósitos ni cierran préstamos.

SEPARACIÓN DE PERSONAL

En el Artículo 5 Sección 2, de la Regla LXXIV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, establece, entre otras cosas, que la venta, sollicitación, oferta o mercadeo de productos de seguros o anualidades sólo podrá ser realizada por los

directores o por cualquier otra persona autorizada por el Comisionado a actuar a nombre de la corporación subsidiaria bajo la licencia corporativa expedida a ésta⁴.

DOCUMENTOS, EXPEDIENTES, RÉCORD, LIBROS DE NEGOCIO

El Artículo 6 de la Regla LXXIV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, establece que la corporación subsidiaria utilizará documentos separados para la venta, solicitud, oferta o mercadeo de productos de seguros y anualidades, y los conservará en su sitio principal de negocios.

De las visita a las instituciones depositarias se desprende, que los expedientes relacionados con los contratos de pólizas son remitidos a la oficina central.

ADVERTENCIAS Y DIVULGACIONES

El Artículo 7 de la Regla LXXIV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, establece que una corporación subsidiaria utilizará documentos separados para la venta, solicitud, oferta o mercadeo de productos de seguros o anualidades relacionada con la extensión de crédito de la institución depositaria. Está vendrá obligada a divulgar al asegurado que el producto del seguro no constituye un depósito u otra obligación de la institución depositaria ni garantizada por ésta, que el seguro no está garantizada por el FDIC o asegurada por COSSEC, si se trata de una cooperativa de ahorro y crédito, y si el producto del seguro envuelve riesgo de posible disminución o pérdida del valor del principal.

⁴ Ver Tópico Separación de Área.

El Agente General cumplió con el Artículo 7 de la Regla antes mencionada, al mantener en los expedientes de los asegurados la advertencia y divulgación requerida.

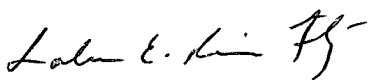
REFERIDO DE CONSUMIDORES

El Artículo 8 Sección, 2 de la Regla LXXIV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, establece, entre otras cosas, que una persona natural que no posea licencia emitida con arreglo al referido Código y que sea empleada de la institución depositaria o sus afiliadas, podrá referir un consumidor que manifieste que esta interesado en obtener o conocer los productos de seguros o anualidades disponibles, a un agente de seguros.

Además, el Artículo 8 Sección 4, establece, que una persona natural que no posea licencia emitida con arreglo del Código y que sea empleada de la institución depositaria o sus afiliadas, podrá ser remunerada por el referido de consumidores a la corporación subsidiaria, sus directores o cualquier otra persona autorizada por Comisionado. La remuneración por referido no excederá la cantidad de diez dólares (\$10.00) por referido.

A la fecha de este examen, la política del Agente General es el no pagar la remuneración a los empleados de la institución depositara o sus afiliadas por los referidos de productos de seguros.

Respetuosamente,


Lourdes E. Rivera Fontáñez
Examinadora

RESUMEN DE PUNTOS IMPORTANTES

1. El Agente General incumplió con el Artículo 9.211 del Código de Seguros de Puerto Rico, al no mantener contrato de agente general con Integrand Assurance Company. Página 13.
2. El Agente General incumplió con los Artículos 9.380(2) y 27.160(3) del Código de Seguros de Puerto Rico, en 15 casos de la muestra tomada, al excederse en el término para el pago de las primas a devolver. Página 14
3. En 12 casos el Agente General incumplió con la Regla XXX del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, al no enviar al asegurado el aviso de cancelación. Página 15.
4. El Agente General incumplió con el Artículo 26.040 del Código de Seguros de Puerto Rico, al someter a esta Oficina el Informe de Fondos no Reclamados posterior a la fecha establecida. Página 17.

ANEJO A

**Santander Insurance Agency, Inc.
Lista de Empleados Duales
31 de siembre de 2009**

Aleida Escalante Soto
*Ana R. Arvelo González
Anastacio de Jesús Montañez
*Carlos A. de Jesús Méndez
Carlos A. Acevedo Torres
Carmen N. Ramos Ríos
Delia E. Rullán Rodríguez
*Denisse M. López Rivera
Envida Montalvo Torres
*Ethel Y. Millán Martínez
*Evaristo Ramos Ramos
*Fernando A. Fernández Cintrón
*Héctor F. Sola Rodríguez
Iris M. Morales Machuca
*Janice Villarreal Collazo
*Jorge L. Aviles Nieves
José A. Alejandro Cabrera
Julián G. Hernández Maselli
Karen L. Olivera Rivera
Lilibette Mandracchiha González
Luis Morales Santiago
Luz E. Pérez Delgado

Lydia Martínez Rodríguez
Madeline Arroyo Flores
Madeline Rodríguez González
Manuel A. Moya Marrero
María Carraballo Ruiz
*Marilyn Arroyo González
Mario Rodríguez Morales
Mary Ann Ortiz Vega
Mercedes A. Ortiz Marte
Militza González Ortiz
Milton Toro Santiago
Nelson Seda Torres
Orlando Torres Velázquez
Rafaél S. Bonilla Rodríguez
Ricardo Negrón Yordán
Sachie M. Martínez Ledee
Sheila E. Torres Crespo
*Sylvette Rivera Rivera
Víctor M. Cruz Hernández
*Waleska Corsino Rotger
Yadira Hernández Díaz
*Yolanda Ponce Class

ANEJO B

**Santander Insurance Agency, Inc,
Devolución de Primas
31 de diciembre de 2009**

Nombre Asegurado	Número de Póliza	Número de Cheque	Fecha Cheque	Prima a Devolver	Fecha Cancelación	Días Transcurridos entre la fecha de Cheque y la Cancelación	Días en Exceso	Días 9.380 y 27.160
Ramona Ortiz Adorno	001-001013500	9047	01/27/09	1,230	04/22/08	280	190	90
German Rivera Valdemara	001-001014167	9033	01/27/09	1,257	05/30/08	242	152	90
José Vargas Quiñónez	001-0011014268	9113	03/21/09	1,098	08/29/08	204	114	90
Troadio Alicea Valentín	001-001015792	9164	03/26/09	1,690	04/30/08	330	240	90
José González Martínez	CP8-1000241	9192	05/05/09	4,136	01/31/09	94	4	90
Marlene de Varona	CM36001681	9457	09/08/09	1,151	05/21/08	475	385	90
Gladis Colón Padilla	DP-61084075	9472	09/12/09	1,566	05/29/09	106	16	90
Marifel Santos Caraballo	CAP-021077	9629	12/11/09	462	05/28/09	197	107	90
Samuel A. Quiñónez	125-001000212	9060	02/13/09	2,659	07/24/08	204	189	15
Progressive Finance	CLP-0255391	9529	10/20/09	3,139	02/06/09	256	241	15
Virginia Rivera Rivera	1018490	9293	07/10/09	1,348	12/01/08	221	131	90
Cynthia M. Cintron Feris	1015867	9322	07/31/09	1,347	09/30/08	304	214	90
Delfin DE Jesús Sánchez	1010729	9411	08/31/09	269	12/22/07	618	528	90
Angel Sylva Ramos	1018561	9466	09/12/09	1,370	04/04/09	161	71	90
Olga Navaro Rodríguez	111-0530827601	9446	08/31/09	495	04/04/09	149	59	90