



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

22 de enero de 1982

Carta Circular Núm. Q-I-12-858-81

A TODOS LOS ASEGURADORES DEL PAIS, AGENTES GENERALES
Y GERENTES DE ASEGURADORES EXTRANJEROS, AGENTES,
CORREDORES, AJUSTADORES Y DEMAS PERSONAL DE SEGUROS

Asunto: Contestación a la
Notificación de Querella
emitida por esta Oficina

Estimados señores:

La División de Servicios al Asegurado de esta Oficina tramita diariamente las consultas que nos hace la ciudadanía ya sea por escrito, personalmente o mediante llamadas telefónicas. Además, tramita las querellas o quejas, que se radican por escrito, por el público consumidor de seguros sobre los distintos contratos de seguros y/o las reclamaciones entabladas al amparo de los mismos.

A estos efectos, la Regla I del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, establece los procedimientos para la investigación, vista y resolución de las querellas presentadas ante nuestra consideración.

Como parte de nuestra investigación preliminar procedemos a notificar la querella a la parte querellada. En dicha notificación se requiere al querellado que nos someta su posición en torno a las alegaciones del querellante incluyendo la evidencia que sustente dicha posición. Luego que tenemos la posición de ambas partes y demás evidencia recopilada, se estudia el expediente y se decide el curso de acción a seguir.

Deseamos llamar la atención a todo el personal de seguros en relación a la forma en que muchas veces algunos querellados pretenden contestar la mencionada notificación de querella. A continuación deseamos mencionar algunas modalidades encontradas:

1. Se contesta la querella, enviándonos copia de una carta enviada al querellante.

2. Se contesta la querrela enviándonos copia de un memo interno que envió la persona que investigó el caso a su supervisor.
3. Se somete la decisión final del querrellado pero no se incluye la evidencia o justificación que sustenta la misma.
4. No se aceptan o se niegan las alegaciones del querellante, y por lo tanto el querrellado no asume posición sobre la querrela.
5. No se aceptan o se niegan todas las alegaciones del querellante, por lo cual no queda establecida la posición del querrellado con respecto a cierta alegación en particular.
6. No se somete posición o evidencia alguna y meramente se solicita una vista.
7. Se informa en la contestación que el caso está siendo ajustado por una firma de ajustadores y que oportunamente dicha firma se comunicará con nuestra Oficina, lo cual en ningún momento cumple con nuestro requerimiento.

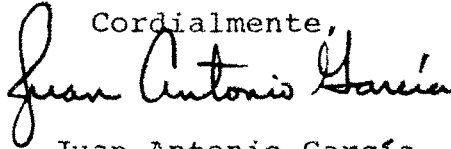
A tono con lo anteriormente expresado, deseamos aclarar que ninguna de las modalidades mencionadas contesta nuestra Notificación de Querrela.

A estos efectos, las disposiciones de la Regla I, artículo 2(c) del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, estipula, entre otras cosas, que cualquier alegación en la querrela no negada por la contestación se considerará admitida por el querrellado y el Comisionado subsiguientemente podrá hacer conclusiones de hecho y de derecho basadas en tal admisión. Es un requisito establecido en la ya mencionada regla, que el querrellado en su contestación admita o niegue los hechos expuestos en la querrela conjuntamente con cualquier materia afirmativa que alegue como defensa, o en la cual se basa para justificar o negar los hechos contenidos en la querrela. Por tal razón, es necesario que se explique detalladamente la posición del querrellado y se incluya toda la evidencia disponible.

Cualquier contestación a una notificación de querrela que no cumpla con las disposiciones aplicables del Código de Seguros y su Reglamento, no será aceptada como tal y, a consecuencia, se considerarán admitidas las alegaciones del querellante. Se harán, entonces, las conclusiones de hecho y de derecho basadas en tal admisión.

En vista de lo antes expuesto, requerimos que las contestaciones a nuestras notificaciones de querellas se hagan conforme lo dispone la referida regla. De esta forma se hará mas efectiva nuestra labor y se evitará segundos requerimientos que solo dilatan el trámite de las querellas y, por ende, dificultan nuestra labor.

Cordialmente,



Juan Antonio García
Comisionado de Seguros



OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

Fecha _____

AL HONORABLE COMISIONADO DE SEGUROS:

Acompaño giro o cheque certificado por _____ pagadero al Secretario de Hacienda de Puerto Rico, en pago del derecho de renovación de mi licencia de Ajustador Independiente para el año fiscal 1982-83.

Deseamos informarle que, como Ajustador Independiente, trabajo por mi cuenta o en el Departamento de Reclamaciones de la siguiente compañía de seguros o agente general _____

o en la siguiente firma de Ajustadores _____

1. Si es licencia individual:

Nombre _____
Apellido paterno, Apellido materno, Nombre
_____ Seguro Social, Núm. de la licencia _____
Dirección _____

2. Si es Corporación:

Nombre de la Corporación _____
_____ Núm. de Seguro Social de la Corporación
Dirección _____

3. Nombre y Seguro Social de personas que actúan a nombre de la Corporación.

NOTA: Envíe este formulario en original y copia con los derechos correspondientes.

OCR-4