



Gobierno de Puerto Rico
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

27 de diciembre de 1995

CARTA NORMATIVA NUM. N-C-5-70-95

**A TODOS LOS ASEGURADORES DEL PAIS, A TODOS LOS AGENTES
GENERALES Y GERENTES DE LOS ASEGURADORES
EXTRANJEROS Y A TODOS LOS AJUSTADORES**

**RE: Artículo 27.162(1) del Código
de Seguros de Puerto Rico**

Estimados señores:

El 8 de abril de 1993, emitimos la Carta Normativa Núm. N-OE-02-54-93, la cual expone y discute la opinión dictada por el Honorable Tribunal Supremo de Puerto Rico el 23 de enero de 1993, en el caso Comisionado de Seguros de Puerto Rico vs. General Accident Insurance Co. of P.R. Ltd., 93 JTS 10.

Conforme a la antes mencionada opinión, y con arreglo al principio de hermenéutica que requiere que se observe la letra de la ley, a menos que la interpretación literal contradiga el propósito del estatuto, el término de noventa (90) días que se establece en el Artículo 27.162(1) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. sec. 2716b(1), empieza desde el momento cuando se presenta la reclamación al asegurador o a su representante autorizado. Este término constituye el límite máximo de tiempo que posee el asegurador para resolver la reclamación, a menos que se le haya concedido una extensión de término para este propósito.

El 8 de junio de 1993, en la Carta Normativa Núm. N-OE-5-58-93, establecimos los cuatro (4) elementos que deberán concurrir para que se constituya una reclamación, de suerte que se pueda distinguir ésta del aviso de pérdida¹ y se pueda computar el término que tiene el asegurador para investigar, ajustar y resolver la reclamación.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de la referida disposición legal, hemos procedido a intervenir el procedimiento de investigación, ajuste y resolución de reclamaciones que llevan a cabo los aseguradores autorizados a hacer negocios de seguros en Puerto Rico. Dichas intervenciones han revelado serias deficiencias en el referido procedimiento.

¹En la industria de seguros este término es sinónimo de "incident report".

Con el fin de dar cumplimiento estricto al Artículo 27.162(1), supra, llamamos su atención a las siguientes directrices:

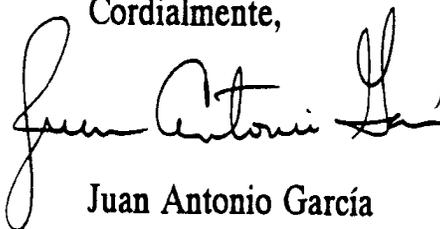
1. La notificación de una reclamación puede ser hecha al asegurador o al representante autorizado de éste por el reclamante, o por el asegurado con arreglo a la póliza de seguros al amparo de la cual se reclama, o por el representante autorizado de cualquiera de éstos.
2. El término de quince (15) días laborables para acusar recibo de una reclamación, establecido en el Artículo 5(a) de la Regla XLVII del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, comenzará una vez se presente la reclamación al asegurador o a su representante autorizado.
3. La concesión de una extensión de término para resolver una reclamación es un mecanismo de excepción. Se velará por que el asegurador no se valga de este mecanismo para prolongar innecesariamente la resolución de sus reclamaciones, o para convertir en letra muerta el término máximo estipulado por ley.
4. El referido Artículo 27.162 en su apartado (1), requiere que toda solicitud de extensión al referido término de noventa (90) días, sea presentada a esta Oficina por el asegurador por lo menos veinte (20) días antes del vencimiento de dicho término. Como regla general, el someter la solicitud de extensión de término incumpliendo lo anterior constituirá una violación a dicho artículo, y el asegurador será sancionado por esta Oficina como en derecho proceda.
5. Se deberá someter a esta Oficina cualquier solicitud de extensión de término posterior a la primera extensión, con por lo menos diez (10) días de antelación a la fecha de vencimiento de la extensión de término concedida que le precede. Como regla general, el someter la solicitud de extensión de término adicional incumpliendo con lo anterior acarreará el que no se conceda la extensión solicitada.
6. El solicitante de cualquier extensión de término deberá notificar con copia de la solicitud al reclamante y además certificar a esta Oficina que ha llevado a cabo la referida notificación.
7. Toda solicitud de extensión de término deberá ser por escrito y deberá estar debidamente fundamentada.
8. A partir del 15 de enero de 1996, se deberá someter a esta Oficina toda solicitud de extensión de término en el formulario provisto por esta Oficina para ello, el cual se incluye con la presente carta normativa. Como regla

general, toda solicitud de extensión de término que no se someta en el referido formulario será denegada por esta Oficina.

9. El entablar una demanda judicial en torno a una reclamación, dentro de los noventa (90) días de haberse presentado la misma al asegurador, o dentro de cualquier otro término adicional que haya sido concedido por esta Oficina, provocará la concesión de una extensión de término indefinido que vencerá quince (15) días después que la sentencia correspondiente advenga final y firme.
10. Por último, sólo los siguientes eventos constituirán resolver la reclamación:
 - a. el pago total de la reclamación, o
 - b. la denegación escrita de la reclamación, o
 - c. una oferta de pago por escrito y su correspondiente aceptación por escrito.

Requerimos a los aseguradores el más estricto cumplimiento con el Artículo 27.162 del Código de Seguros de Puerto Rico, y con las directrices antes indicadas. El incumplimiento de dicho artículo o de las referidas directrices acarreará la imposición de severas penalidades.

Cordialmente,



Juan Antonio García
Comisionado de Seguros

ah

Anejo

SOLICITUD DE EXTENSION DE TERMINO

Al Reclamante: De entender que esta extensión de término no debe concederse, escriba a la Oficina del Comisionado de Seguros indicando las razones para su oposición. Incluya el número de reclamación.

Al Asegurador: Complete esta solicitud a maquinilla o en letra de molde.

(Indique con una x)

Primera solicitud : _____

Solicitud adicional: _____

Nombre y dirección del asegurador:

Núm. asignado por esta Oficina a la extensión de término original : _____

Fecha en que se le sometió la reclamación al asegurador : _____
(\Día\Mes\Año)

Nombre del reclamante : _____

Núm. de reclamación : _____

Núm. de póliza : _____

Nombre del asegurado : _____

Indique marcando con una X, la razón para solicitar extensión de término. De ser necesario incluya información adicional en una hoja aparte:

- ___ Caso en la Corporación del Fondo del Seguro del Estado.
- ___ Caso ante la consideración de un tribunal.
- ___ Caso ante el Procurador de Menores.
- ___ En espera de documentos solicitados al reclamante.
- ___ En espera de respuesta sobre oferta hecha al reclamante.
- ___ La reclamación es de gastos médicos o lesiones corporales y está en la actualidad bajo tratamiento médico.
- ___ Caso en la Administración de Compensación por Accidentes de Automóviles (ACAA).
- ___ En espera de relevo del Departamento de Hacienda - Si ha realizado el pago permitido por ley, indique la fecha en que se realizó éste: _____
(Día\Mes\Año)
- ___ Otros (Indique razón): _____

Se **CERTIFICA** que se ha enviado en el día de hoy copia de esta solicitud al reclamante o su representante legal, cuyo nombre y dirección postal aparecen a continuación:

Núm. de teléfono: _____

Firma del representante del Asegurador

Fecha (Día\Mes\Año)

Nombre del firmante en letra de molde

Cargo

VEASE AL DORSO PARA LA DECISION DE ESTA OFICINA

Conserve copia de este documento para futura inspección
por la Oficina del Comisionado de Seguros

**CONTESTACION DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS
A LA SOLICITUD AQUI PRESENTADA**