



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

21 de diciembre de 2007

CARTA NORMATIVA NÚMERO: 2007-86-AV

A TODOS LOS ASEGURADORES DEL PAÍS, ASEGURADORES EXTRANJEROS, ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD, AGENTES GENERALES, REPRESENTANTES AUTORIZADOS, PRODUCTORES, Y SOLICITADORES AUTORIZADOS A TRAMITAR SEGUROS EN PUERTO RICO

VENTA, OFERTA Y SOLICITACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS A TRAVÉS DE LA INTERNET

Estimados señoras y señores:

Los avances en la tecnología de informática han tenido como consecuencia la proliferación de transacciones comerciales que se realizan diariamente por la Internet¹. El comercio electrónico ha promovido cambios en la forma de hacer negocios en todos los mercados comerciales a nivel local y global, incluyendo a la industria de seguros. En atención a lo anterior, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley Núm. 148 de 8 de agosto de 2006, conocida como la "Ley de Transacciones Electrónicas", con el propósito de desarrollar la infraestructura legal necesaria para facilitar la participación, de una manera confiable y segura, de los ciudadanos de Puerto Rico en el comercio electrónico. De conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 148 y las disposiciones del Código de Seguros de Puerto Rico², la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS) entiende necesario establecer las directrices que regirán la oferta, solicitud y venta de seguros a través de la Internet, en protección de los derechos de los consumidores que utilizan la vía electrónica para realizar sus transacciones de seguros.

¹ Internet - significa red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

² El Artículo 9.25 del nuevo Capítulo 9 del Código de Seguros de Puerto Rico, hace permisibles las transacciones relacionadas con la oferta, solicitud y venta de seguros por Internet, sujeto a las disposiciones del propio Código y a cualquier otra legislación aprobada por la Asamblea Legislativa para reglamentar dicha actividad.

VENTA, OFERTA Y SOLICITACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS A TRAVÉS DE LA INTERNET

REPRESENTANTES AUTORIZADOS Y PRODUCTORES DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR LA OCS PARA GESTIONAR NEGOCIOS DE SEGUROS

A. Todo representante autorizado o productor de seguros, debidamente autorizado por la OCS para gestionar negocios de seguros en Puerto Rico, podrá establecer un sitio³ en la Internet, por medio del cual se pueda solicitar y adquirir cualquier producto de seguros para el cual el representante autorizado o productor de seguros posea licencia.

B. Todo sitio que mantenga un representante autorizado o productor de seguros en la Internet con el fin de gestionar negocios de seguros deberá contener una divulgación visible a los efectos de que el representante autorizado o productor de seguros está debidamente autorizado por la OCS para gestionar negocios de seguros en Puerto Rico y en la que se detalle las clases de seguros que el representante autorizado o productor está autorizado a gestionar.

AGENTES GENERALES DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR LA OCS

A. Un agente general, debidamente autorizado por la OCS, y que ostente una licencia de representante autorizado, podrá establecer un sitio en la Internet, por medio del cual se pueda solicitar y adquirir cualquier producto de seguros para el cual el agente general posea licencia como representante autorizado.

B. Todo sitio que mantenga un agente general en la Internet, por medio del cual se pueda solicitar y adquirir aquellos productos de seguros para el cual el agente general posea licencia como representante autorizado, deberá contener una divulgación visible a los efectos de que el agente general está debidamente autorizado por la OCS como representante autorizado; ostenta un nombramiento como representante autorizado de determinado asegurador; y en la que se detalle las clases de seguros que el agente general está autorizado a gestionar como representante autorizado.

ASEGURADORES DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR LA OCS PARA SUSCRIBIR CONTRATOS DE SEGUROS Y ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD AUTORIZADAS POR LA OCS PARA OFRECER PLANES DE CUIDADO DE SALUD

³ Sitio - significa documento situado en una red informática, al que se accede mediante enlaces de hipertexto.

A. Un asegurador no podrá gestionar negocios de seguros a través de un sitio que mantenga en la Internet, con la excepción de algún empleado que sea, a su vez, un representante autorizado del asegurador. Todo asegurador, debidamente autorizado por la OCS para suscribir seguros en Puerto Rico y que mantenga un sitio en la Internet, en el cual provea información u orientación, ya sea a manera de cotización u otra forma, sobre productos de seguros, podrá incluir enlaces de hipertexto⁴ a los sitios en la Internet de aquellos representantes autorizados o agentes generales, que hayan suscrito un contrato con el asegurador para fungir como su representante autorizado, de forma que el consumidor interesado pueda solicitar y adquirir sus productos de seguros por medio de los sitios en la Internet que para esos propósitos mantengan dichos agentes generales o representantes autorizados. Los aseguradores serán, a su vez, responsables por las prácticas de mercadeo de sus representantes autorizados.

 B. Una organización de servicios de salud no podrá gestionar planes de cuidado de salud a través de un sitio que mantenga en la Internet, con la excepción de algún empleado que sea, a su vez, un representante autorizado de la organización. Toda organización de servicios de salud, debidamente autorizada por la OCS para ofrecer planes de cuidado de salud en Puerto Rico y que mantenga un sitio en la Internet, en el cual provea información u orientación, ya sea a manera de cotización u otra forma, sobre tales planes, podrá incluir enlaces de hipertexto a los sitios en la Internet de aquellos representante autorizados o agentes generales, que hayan suscrito un contrato con la organización de servicios de salud para fungir como su representante autorizado, de forma que el consumidor interesado pueda solicitar y adquirir sus planes de cuidado de salud por medio de los sitios en la Internet que para esos propósitos mantengan dichos agentes generales o representantes autorizados. Las organizaciones de servicios de salud serán, a su vez, responsables por las prácticas de mercadeo de sus representantes autorizados.

C. Todo Asegurador y Organización de Servicios de Salud mantendrá un registro de los negocios colocados a través de la Internet para la inspección de la OCS.

CÓDIGO DE SEGUROS, REGLAMENTO Y CARTAS CIRCULARES Y NORMATIVAS

A. Las disposiciones establecidas en el Código de Seguros de Puerto Rico, su Reglamento y aquellas Cartas Circulares y Normativas que haya expedido el Comisionado de Seguros y que de otro modo no resulten incompatibles con esta

⁴ Hipertexto - significa texto que contiene elementos a partir de los cuales se puede acceder a otra información.

Carta Normativa serán de aplicación a toda transacción de seguros que se efectúe a través de un sitio en la Internet.

B. Las disposiciones de ley contenidas en el Código de Seguros de Puerto Rico, su Reglamento y aquellas Cartas Circulares y Normativas que hayan sido emitidas por el Comisionado de Seguros, se interpretarán que operan en un ambiente de comercio electrónico, incluyendo aquellas transacciones de seguros que se efectúen mediante un sitio en la Internet, como sigue:

- 1) En aquellas disposiciones que se utilicen los términos “escrito”, “formulario”, “endoso”, “certificado”, “solicitud”, “póliza”, “aditamento”, “contrato” o términos equivalentes, se permitirá el uso de documentos electrónicos⁵. Disponiéndose que todo formulario o modelo electrónico, incluyendo solicitudes de seguros por Internet, estará sujeto a la aprobación del Comisionado de Seguros y a los demás requerimientos a que están sujetos los formularios impresos;
- 2) En aquellas disposiciones que se requiera la “firma” en un documento, se permitirá el uso de firmas electrónicas⁶;
- 3) En aquellas disposiciones que se requiera la “entrega”, “notificación”, “aviso” o términos equivalentes, se permitirán las comunicaciones electrónicas, incluyendo la transmisión electrónica de formularios de solicitud, formularios de pólizas, contratos, aditamentos o endosos y primas;
- 4) Todo requerimiento de forma, incluyendo, pero sin limitarse a, paginación, tamaño de letra, color de impresión o a los efectos de que sobresalga o se destaque determinado lenguaje o sea ubicado en determinado espacio dentro de un documento, podrá ser satisfecho mediante la utilización de aquella tecnología computadorizada que garantice la confección, transmisión y recibo de un documento electrónico equivalente a aquél prescrito por los requerimientos de forma dispuestos en ley.

⁵ Documento Electrónico - significa el archivo creado, generado, enviado, comunicado, recibido o almacenado por cualquier medio electrónico.

⁶ Firma Electrónica - significa la totalidad de datos en forma electrónica consignados en un mensaje, documento o transacción electrónica, o adjuntados o lógicamente asociados a dicho mensaje, documento o transacción, que puedan ser utilizados para identificar al signatario e indicar que éste aprueba la información recogida en el mensaje, documento o transacción.

ENTREGA DE LA PÓLIZA AL ASEGURADO

A. Toda póliza deberá ser enviada por correo o entregada al asegurado o a la persona con derecho a ella dentro de un período razonable de tiempo desde la fecha en que el asegurado solicitó su expedición, con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 11.230 del Código. El envío electrónico de la póliza sólo sustituirá el envío de la póliza por correo o la entrega al asegurado si el asegurado consiente expresamente y de manera fehaciente al envío de dicho documento de forma electrónica; y se provee al asegurado, antes de éste prestar su consentimiento, una declaración clara y conspicua que informe al asegurado de lo siguiente:

- 1) que el asegurado tiene derecho a optar por que se le envíe la póliza por correo o personalmente;
- 2) que el asegurado tiene derecho a retirar su consentimiento a recibir la póliza electrónicamente, en cuyo caso, se le notificará el procedimiento mediante el cual podrá solicitar que se le envíe la póliza por correo o personalmente, sin la imposición de costo alguno;
- 3) la información sobre el equipo, programa o aplicación requerida para acceder y retener documentos electrónicos.

Como parte de su consentimiento para recibir electrónicamente la póliza, el asegurado deberá consentir y confirmar que tiene acceso a recibir electrónicamente la póliza en la forma en que se enviará la misma. El requisito y procedimiento para que el asegurado preste su consentimiento a recibir electrónicamente la póliza, no podrá ser alterado o modificado por acuerdo entre las partes.

B. Si después del asegurado haber prestado su consentimiento para recibir la póliza electrónicamente, se realiza algún cambio en el equipo o aplicación en el que se le informó a dicho asegurado que se le enviaría la póliza, debe notificársele al asegurado e informarle en detalle, lo siguiente:

- 1) el proceso que dicho asegurado debe seguir para retirar su consentimiento a recibir la póliza electrónicamente, sin la imposición de costo alguno;
- 2) cómo puede obtener una copia impresa de la póliza, sin la imposición de costo alguno.

C. Si algún cambio en el equipo o aplicación, en el que se le informó al asegurado que se le enviaría la póliza electrónicamente, presenta un riesgo

material para dicho asegurado que ocasione que éste no pueda posteriormente acceder o retener la póliza, se deberá:

- 1) proveer al asegurado un detalle revisado de los requisitos de equipo y aplicaciones o programas necesarios para acceder y retener la póliza;
- 2) proveer un detalle del proceso a seguir para que dicho asegurado retire su consentimiento a recibir la póliza electrónicamente, sin la imposición de costo alguno;
- 3) informar a dicho asegurado cómo puede obtener una copia impresa de la póliza.

D. Se le explicará clara y detalladamente al asegurado el procedimiento a seguir para retirar su consentimiento al recibo de la póliza electrónicamente, así como cualquier otro procedimiento que tenga que seguir el asegurado para obtener una copia impresa de cualquier otro documento o información que ya el asegurado haya recibido electrónicamente.

E. El asegurado, de así interesarlo y solicitarlo, tendrá derecho a recibir por correo una copia impresa de su póliza, aún luego de haberla recibido electrónicamente.

CANCELACIONES Y ENDOSOS

A. A tenor con lo dispuesto en la Ley Núm. 148 de 8 de agosto de 2006, bajo ningún concepto se permitirá la notificación, por medios electrónicos, a un asegurado de la cancelación o terminación de una póliza o contrato de seguros o de los beneficios de una póliza de seguro médico o de seguro de vida.

B. No se permitirá la emisión y notificación, por medios electrónicos, de endosos efectuados de forma unilateral a una póliza o contrato de seguros.

CONFIDENCIALIDAD

A. Ninguna persona divulgará ni utilizará la información personal obtenida a través de un sitio en la Internet de un posible asegurado para un fin distinto a la gestión de un seguro.

B. Todo asegurador, organización de servicios de salud, agente general, representante autorizado o productor deberá informar en su sitio en la Internet, en un lugar visible y de fácil acceso para el posible asegurado, que no utilizará la información personal obtenida para un fin distinto a la venta de una póliza de seguros, de manera que se le notifique adecuadamente al posible asegurado de

su derecho a la no divulgación ni utilización de su información personal para fines distintos a la gestión de un seguro.

C. Ningún agente general, representante autorizado o productor requerirá como parte de la información personal de un posible asegurado, información protegida por legislación federal y/o local.

D. El agente general, representante autorizado o productor tendrá la obligación de contar con los mecanismos tecnológicos adecuados para proteger la información personal que solicite o envíe el posible asegurado, los cuales deberán, a su vez, ser divulgados en un lugar de fácil acceso en su sitio en la Internet.

E. Todo agente general, representante autorizado o productor que mantenga un sitio en la Internet para solicitar, vender, cotizar o de cualquier forma gestionar negocios de seguros, deberá cumplir con las disposiciones de la Regla Núm. 75 de la OCS.

F. Todo agente general, representante autorizado o productor que mantenga un sitio en la Internet para solicitar, vender, cotizar o de cualquier forma gestionar negocios de seguros, deberá cumplir con las disposiciones de las leyes federales y/o estatales relativas a confidencialidad.



ANUNCIOS Y REFERIDOS

ANUNCIOS PASIVOS EN SITIOS EN LA INTERNET

A. La publicación de un anuncio pasivo en un sitio en la Internet accesible a los residentes de Puerto Rico, que contenga información específica de un asegurador, organización de servicios de salud, agente general, representante autorizado, productor o solicitador de seguros, no se entenderá como que constituye una solicitud, tramitación o gestión de seguros, según este término se define en el Artículo 9.020 del Código de Seguros, sujeto al cumplimiento de lo siguiente:

- 1) El anuncio deberá aparecer de una forma visible y clara y podrá ser exhibido en un sitio en la Internet, cuyo anfitrión o dueño podrá ser una persona que no ostente una licencia emitida por la OCS, siempre que el anuncio no incluya, o no se circunscriba a recomendaciones, endosos o promociones de los productos o servicios de seguros por parte de dicha persona.⁷

⁷ Ejemplos de tales anuncios son los que sólo contiene el nombre del asegurador, productor etc. o sólo señala la palabra "seguro" o la interrogante ¿Interesado en seguro?

2) La persona que no ostente una licencia de aquellas expedidas por la OCS y que sea anfitrión o dueño de dicho sitio en la Internet podrá recibir de parte de un asegurador, organización de servicios de salud, agente general, representante autorizado, productor o solicitador de seguros, una compensación a estos efectos, la cual podrá incluir una cuota fija por tal anuncio. Disponiéndose que la compensación no puede estar sujeta a que el negocio de seguros se concrete.

3) El anuncio publicado en un sitio en la Internet estará sujeto a cualquier otra legislación o reglamentación vigente que sea de aplicación a un anuncio realizado por cualquier otro medio de difusión.

REFERIDOS

A. Una persona que no ostenta una licencia expedida por la OCS, puede hacer un referido a un asegurador, organización de servicios de salud, agente general, productor, representante autorizado o solicitador de seguros debidamente autorizado por la OCS, siempre que se cumplan con los siguientes requisitos:

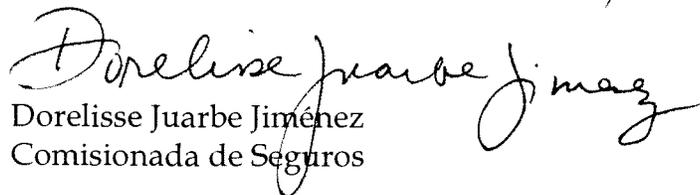
1) No se discutirán términos y condiciones específicos de la póliza de seguros;

2) La compensación pagada al anfitrión o dueño de un sitio en la Internet por el referido, no puede estar relacionada con la venta final del producto de seguros a la persona referida.

B. Se entenderá que un anuncio en un sitio en la Internet contiene un referido, si el anuncio incluye, o está enmarcado por, recomendaciones, endosos o promociones relacionadas con productos o servicios de seguros las cuales son realizadas por una persona que no ostenta una licencia emitida por la OCS.

Se requiere a todos los tenedores de licencia y demás componentes de la industria de seguros cumplir estrictamente con lo aquí dispuesto.

Cordialmente,


Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada de Seguros