

**Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS**

**AIDA L. RODRIGUEZ MANDRY  
INFORME DE EXAMEN ENMENDADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 1997**

**María Magdalena Linera  
Examinadora**

## TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
ALCANCE DEL EXAMEN .....	1
HISTORIA.....	2
ASEGURADORES REPRESENTADOS.....	2
EXHIBICION DE LICENCIAS.....	2
CONTRATOS DE AGENTES Y AGENTES GENERALES.....	3
PERSONAL PRODUCTOR.....	3
COMISIONES PAGADAS.....	3
INFORMES ANUALES.....	4
Hallazgos.....	4
Requerimiento.....	6
LIBROS DE CONTABILIDAD Y OTROS REGISTROS O CUENTAS.....	6
Disposición de Ley.....	6
Hallazgos.....	7
Requerimiento.....	8
FONDOS NO RECLAMADOS.....	9
Disposición de Ley.....	9
Hallazgos.....	9
Requerimiento.....	9
RECLAMACIONES.....	10
Disposición de Ley.....	10
Hallazgos.....	10
Requerimiento.....	11
COMENTARIO GENERAL CON RESPECTO AL NOMBRAMIENTO DE AGENTES.....	11
Requerimiento.....	11
RESUMEN DE PUNTOS IMPORTANTES.....	12
RECONOCIMIENTO.....	13

16 de noviembre de 1998

Hon. Juan Antonio García  
Comisionado de Seguros  
Oficina del Comisionado de Seguros  
Santurce, Puerto Rico 00910

Honorable Comisionado:

Conforme con la Orden de Investigación Núm. E-98-14(73) del 24 de enero de 1998, se le practicó un examen al agente general:

**AIDA L. RODRIGUEZ MANDRY,**

a quien en adelante se hará referencia como el Agente.

**ALCANCE DEL EXAMEN**

El examen practicado cubrió el período comprendido entre el 1 de julio de 1995, al 31 de diciembre de 1997. El examen se realizó en la Oficina de Combined Insurance Company of America (“Combined”) localizada en el Edificio Caparra, Suite 210, Avenida Ortegón 107, Guaynabo, Puerto Rico 00966.

Este es el primer examen que se le practica al Agente y tuvo como propósito revisar las operaciones y transacciones del Agente para determinar si las mismas se llevaron a cabo conforme a las disposiciones establecidas en el Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento, así como aquellas normas y directrices impartidas a través de las Cartas Circulares y

Normativas emitidas por la Oficina del Comisionado de Seguros aplicables a los agentes generales.

### **HISTORIA**

El Agente está autorizado por la Oficina de Comisionado de Seguros a tramitar negocios como agente general desde el 1 de julio de 1995.

### **ASEGURADORES REPRESENTADOS**

El Agente representó como agente general a los siguientes aseguradores:

<b>Asegurador</b>	<b>Año 1995</b>	<b>Año 1996</b>	<b>Año 1997</b>
Combined Insurance Company of America	◆	◆	◆
Union Fidelity Life Insurance Company	◆		
Virginia Surety Company	◆	◆	◆

El Agente indicó que tiene el nombramiento como agente general de Union Fidelity Life Insurance Company y Virginia Surety Company, pero no produce negocios de seguros para los aseguradores.

Para esos años el Agente tuvo licencia de agente de seguros únicamente para Combined, asegurador autorizado en Puerto Rico a tramitar seguros de vida e incapacidad.

### **EXHIBICION DE LICENCIAS**

El Agente exhibió en un lugar visible del sitio de negocios las licencias que posee, según lo requiere el Artículo 9.350(1) del Código de Seguros de Puerto Rico.

### **CONTRATOS DE AGENTES Y AGENTES GENERALES**

El Agente indicó que no hay contratos escritos entre éste, sus agentes productores y los aseguradores que representa. El Agente es empleado de Combined y su compensación es el sueldo que recibe de dicho asegurador. Aparte del Agente, había otros empleados de Combined en la referida oficina, quienes efectuaban trabajo de oficina para Combined y estaban bajo la supervisión del Agente. Por la importancia de este tipo de contratos es recomendable que los mismos se formalicen por escrito.

### **PERSONAL PRODUCTOR**

Para verificar el cumplimiento con el Artículo 9.061(1) del Código de Seguros de Puerto Rico, se procedió a solicitar una lista del personal productor utilizado por la Agencia para la suscripción de sus negocios.

La lista contenía 194 productores que hacían negocio para Combined. Se procedió a verificar si los mismos estaban debidamente autorizados para hacer negocios conforme a las disposiciones del Artículo 9.061(1) del Código de Seguros de Puerto Rico, encontrándose en cumplimiento.

Según señala el Agente, el personal productor solicita los formularios de pólizas y los reciben directamente del asegurador a través del gerente regional, quien es uno de los agentes productores y a quien Combined le ha asignado este título por sus tareas. Este tipo de función es propia de un agente general por lo que el Agente no podrá delegar la misma en otro personal.

### **COMISIONES PAGADAS**

El Agente informó en su informe anual del año 1996 haber pagado \$680 por concepto de comisiones a agentes sobre el negocio de primas suscritas de Virginia Surety Company, y \$2,390,374, sobre el negocio de primas suscritas de Combined. El Agente indicó los nombres de los treinta (30) agentes a quienes les pagó más de \$25,000 en comisiones durante ese año.

La información arriba mencionada no se pudo corroborar ya que el Agente no mantenía un registro de comisiones ni mantiene los cheques cancelados con los que se le pagó la comisión a los agentes. Tampoco pudo verificarse el cumplimiento con las disposiciones de la Carta Circular L-I-218-59 del 19 de enero de 1959 y del Artículo 9.061(2) del Código de Seguros de Puerto Rico, el cual dispone que ningún agente, corredor o solicitador gestionará ni aceptará solicitudes para ninguna clase de seguro para los cuales no posea licencia, ni obtendrá, ni colocará dichas solicitudes para otros.

El Agente expresó que en el caso de Combined, éste paga las comisiones directamente a los agentes.

## **INFORMES ANUALES**

### **Hallazgos**

La Agencia cumplió con la presentación del informe anual sobre sus negocios de seguros efectuados para los años calendarios terminados el 31 de diciembre de 1995 y 1996, según requerido por las disposiciones de la Regla XV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico al someter los mismos dentro de la fecha límite.

No obstante, del análisis de los mismos, se encontraron las siguientes deficiencias:

1. Para ambos años calendarios el Agente sometió un informe para cada asegurador representado, en lugar de recopilar toda la información en un solo informe.
2. Bajo la Sección de "Nombre de accionistas", en los informes de ambos años, el Agente incluyó información de Combined, cuando no debió incluirla por ser un Agente individual.
3. El Informe anual 1996 en el cual el Agente informó los negocios de Combined y Virginia Surety Company, Inc., indicó en la partida número 5 que el volumen de

primas suscritas durante el período de este informe es \$9,199,738 y \$84,551, respectivamente, sin embargo, en la partida número 6, el Agente informó que el asegurador suscribe sus propias primas y bajo primas suscritas indicó “Not Aplicable”, por lo que no hay consistencia en la información.

Posterior a que se realizara este examen, y mediante carta del 17 de marzo de 1998, el Agente radicó los informes de los años 1995 y 1996, enmendados, corrigiendo así las partidas número 1 y 2 de este tópico, arriba mencionadas. No obstante, en el informe enmendado para el año 1996, el Agente no reportó el número de agentes y corredores que colocaron negocios de seguros a través de éste para ese período ni el volumen de primas suscritas ni las comisiones pagadas, durante dicho período, informados en el informe original previamente archivado en la Oficina del Comisionado de Seguros.

Además, el 30 de marzo de 1998, el Agente radicó al Comisionado su informe anual para el año calendario terminado el 31 de diciembre de 1997. El Agente no reportó el número de agentes y corredores que colocaron negocios de seguros a través suyo durante dicho período ni el volumen de primas suscritas por los aseguradores representados, a pesar de ser el único agente general de Combined. No obstante, Combined y Virginia Surety Company, reportaron en su informe anual 1997, primas suscritas en Puerto Rico por la cantidad de \$9,651,570 y \$732,833, respectivamente.

El Agente debió haber indicado la información correcta en el informe mencionado por lo que se concluye que el agente no cumplió a cabalidad con las disposiciones de la Regla XV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico.

### **Requerimiento**

Se requiere al Agente que en lo sucesivo archive el informe correctamente. Además, el Agente deberá someter a la Oficina del Comisionado los informes de los años 1995, 1996 y 1997, debidamente enmendados, con la información correcta.

## **LIBROS DE CONTABILIDAD Y OTROS REGISTROS O CUENTAS**

### **Disposición de Ley**

El Artículo 9.360(1) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. sec. 936(1), dispone, entre otras cosas, lo siguiente:

“(1) Todo agente, agente general, corredor o ajustador llevará en el sitio de negocios indicado en su licencia los libros corrientes acostumbrados que correspondan a transacciones con arreglo a su licencia, conjuntamente con los libros adicionales que el Comisionado pueda razonablemente requerir por regla o por reglamento, e igualmente conservará los documentos relativos a los mismos.”

El Artículo 1(a) de la Regla X del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, dispone, entre otras cosas, que todo agente general o gerente que represente en Puerto Rico a un asegurador extranjero, llevará en armonía con el sistema adoptado por el asegurador y de conformidad con principios y métodos de contabilidad generalmente aceptados, récord de todas las transacciones de cada asegurador representado.

La disposiciones de ley antes mencionadas son aplicables al Agente ya que en el período examinado representó a aseguradores que tramitaban seguros de riesgos misceláneos, y la combinación de seguros de vida e incapacidad; la excepción de ley para estos últimos es cuando el asegurador tramita una sola clase de seguros.

### **Hallazgos**

El Agente no mantenía los siguientes libros de contabilidad, registros o cuentas:

1. Mayor General y Subsidiario de Ingresos y Gastos
2. Registro de Primas Suscritas



3. Registro de Pólizas emitida y canceladas
4. Informe de Añejamiento de Primas (“Aging”)
5. Facturas, Notas de Créditos, Avisos de Cancelación, Asientos de Cancelación
6. Registros de Resguardos Provisionales
7. Relación de las primas pendientes de devolución
8. Registro de Comisiones
9. Registro de Reclamaciones
10. Cheques emitidos en pago de comisiones y primas devueltas (“voucher checks”)
11. Cuentas Bancarias
12. “Account Current” de todos los aseguradores representados y los cheques cancelados con lo que remitieron la prima al asegurador.
13. Depósitos de la Cuenta Operacional y de la prima

El Agente señaló que no recibe primas de los agentes productores de Combined. Con respecto a Virginia Surety Company y Union Fidelity Life Insurance Company, el Agente no ha nombrado agentes productores y no ha hecho negocios; por consiguiente no recibió primas. Esta información no se pudo verificar ya que el Agente no mantenía registros al respecto.

Los agentes productores entregan al Agente los cheques de primas junto con las solicitudes en sobres sellados y son enviados a Combined; como regla general, el Agente no examina las solicitudes ni los cheques. En caso que el cliente pague en efectivo, los agentes toman el efectivo y lo convierten en giros o cheques bancarios para enviarlos al asegurador, según arriba expresado. Por tal razón, el Agente indica que no mantiene libros de contabilidad ni contabiliza primas.

El Agente indicó que no efectuó emisión ni cancelación de pólizas. No obstante, por no contar con los referidos registros, esto no se pudo verificar.

Por otro lado, cuando el Agente productor visita al cliente, en el momento en que este último acepta el seguro, y paga la prima correspondiente, se le entrega la póliza, por lo que no se emiten resguardos provisionales. El Agente no se queda con copia de las pólizas, todo el procedimiento posterior a la emisión de la póliza lo lleva Combined, incluyendo los registros de pólizas correspondientes.

Cuando el asegurado recibe su póliza, recibe también un sobre impreso con la dirección del centro de servicios de Combined, el cual utilizará para comunicarse directamente con la compañía. En el caso en que el asegurado desee cancelar la póliza, éste se lo comunica por escrito a Combined utilizando dicho sobre.

Se concluye que el Agente no cumplió en mantener los libros y registros necesarios requeridos por las disposiciones de ley antes mencionadas.

### **Requerimiento**

Se requiere al Agente que en lo sucesivo mantenga los libros y registros necesarios requeridos por el Artículo 9.360 y la Regla X, supra.

## **FONDOS NO RECLAMADOS**

### **Disposición de Ley**

El Artículo 26.040(1) del Código de Seguros de Puerto Rico dispone, entre otras cosas, que cada asegurador y cada agente general, gerente, agente 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 define en el Artículo 26.030(b) del Código de Seguros de Puerto Rico.

Por otra parte, a través de la Carta Normativa N-A-4-77-96 del 4 de junio de 1996, y la Carta Normativa N-A-3-85-97 del 22 de abril de 1997, el Comisionado de Seguros requirió el sometimiento del Informe de Fondos no Reclamados. Las mismas también requerían a los agentes generales que no tenían fondos no reclamados que remitieran una certificación negativa a tales efectos.

### **Hallazgos**

El Agente indicó que no tenía fondos no reclamados para el período examinado. No obstante, éste no radicó a la Oficina del Comisionado de Seguros la certificación negativa de que no tenía fondos no reclamados para los años 1995 y 1996, en contravención a las disposiciones del Artículo 26.040(1) y las Cartas Normativas N-A-4-77-96 y N-A-3-85-97, supra.

### **Requerimiento**

Se requiere que en lo sucesivo se dé estricto cumplimiento a lo requerido en las disposiciones de ley antes mencionadas. Además, deberá radicar a la Oficina del Comisionado de Seguros los informes para los años 1995 y 1996.

## **RECLAMACIONES**

### **Disposición de Ley**

El Artículo 1(a)(2) de la Regla X del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico requiere, entre otras cosas, que todo agente general o gerente que represente en Puerto Rico a un asegurador extranjero, llevará un registro de reclamaciones y pérdidas. En este registro se anotará toda notificación que se reciba de cualquier suceso ocurrido previsto en cualquier contrato de seguros o fianzas otorgado por el asegurador. Las notificaciones de reclamaciones y pérdidas se registrarán tan pronto se reciban, pudieren o no resultar en pérdidas, fueren a pagarse, rechazarse, denegarse, negociarse o transigirse. Se anotará toda información necesaria para la

determinación de todas y cada una de las reclamaciones y pérdidas incurridas, pagadas y no pagadas.

El Artículo 3.340(1) del Código de Seguros de Puerto Rico establece, entre otras cosas, que el agente general nombrado o contratado por el asegurador tendrá poderes o deberes generales para inspeccionar el otorgamiento y las operaciones de servicios de pólizas del asegurador.

### **Hallazgos**

El Agente expresó que para Combined y Union Fidelity Life Insurance Company, no mantiene un registro de reclamaciones.

El Agente señaló que no estaba autorizado a pagar reclamaciones. Además el Agente indicó que en el momento en que el agente productor vende y entrega la póliza, también le deja al asegurado un formulario de reclamación y un sobre pre-dirigido con la dirección de Combined en Chicago. De esa forma el asegurado somete su reclamación directamente al asegurador en Chicago.

Se concluye que el Agente no cumplió en mantener el registro de reclamaciones requerido por las disposiciones de ley antes mencionadas ni está efectuando el servicio a los asegurados con respecto a las reclamaciones, según se dispone en el Artículo 3.340(1), supra.

### **Requerimiento**

Se requiere que en lo sucesivo se dé estricto cumplimiento a lo requerido en las disposiciones de ley antes mencionadas.

## **COMENTARIO GENERAL CON RESPECTO AL NOMBRAMIENTO DE AGENTE**

Los Artículos 3.170(1)(j) y 3.340(1) del Código de Seguros de Puerto Rico, indican que un “Agente General” estará a cargo de los negocios del asegurador que lo designe y se

define como una persona nombrada o contratada por un asegurador como contratista independiente o por comisión, total o parcialmente, con poderes o deberes generales para inspeccionar el otorgamiento y las operaciones de servicio de pólizas del asegurador, nombrar agentes para el asegurador y llevar a cabo otras funciones que se confieran a agentes generales por la costumbre de la clase o clases de seguros hechos o el tipo del asegurador representado.

Considerando la definición y las funciones de un agente general establecidas en los referidos artículos de ley, podemos entender que el Agente no está realizando las correspondientes funciones.

### **Requerimiento**

Se requiere que en lo sucesivo se dé cumplimiento a lo establecido por ley.

### **RESUMEN DE PUNTOS IMPORTANTES**

1. El Agente y sus agentes productores no contaban con un contrato escrito entre éste y los aseguradores que representaba. Página 3
2. El Agente delegó la función de recibo y entrega de las formas de pólizas al personal productor en un gerente regional; esta función no se puede delegar. Página 3
3. No se pudo corroborar el cumplimiento del Agente con las disposiciones del Artículo 9.061(2) del Código de Seguros de Puerto Rico y la Carta Circular L-I-218-59 del 19 de enero de 1959, por el Agente no mantener un registro de comisiones ni los cheques cancelados con que se pagó la comisión a los agentes productores. Página 4

4. El Agente no completó correctamente el Informe Anual para los años 1995, 1996 y 1997, sobre negocios de los agentes general y gerentes requerido por la Regla XV, supra. Se requiere que el Agente someta al Comisionado de Seguros los informes enmendados. Página 5
5. El Agente no llevaba en su lugar de negocios los libros corrientes acostumbrados que corresponden a las transacciones de cada asegurador representado como agente general, según requerido por el Artículo 9.360(1) y Regla X, supra. Página 7
6. El Agente no sometió al Comisionado de Seguros los informes de fondos no reclamados para los años 1995 y 1996, requeridos por el Artículo 26.040(1) y las Cartas Normativas N-A-4-77-96 y N-A-3-85-97, supra. Se requiere al Agente que someta al Comisionado los informes para los años 1995 y 1996. Página 9
7. El Agente no cumplió en mantener el registro de reclamaciones requerido por el Artículo 1(a)(2) de la Regla X, supra, ni está efectuando el servicio a los asegurados con respecto a las reclamaciones según se dispone en el Artículo 3.340(1), supra. Página 10
8. El Agente no está realizando las funciones de un agente general provistas en los Artículos 3.170(1)(j) y 3.340(1), supra. Página 11

## **RECONOCIMIENTO**

Agradecemos la cooperación brindada por la Sra. Aida L. Rodríguez Mandry y sus empleados, durante la realización de este examen.

Respetuosamente,

**María Magdalena Linera**

**Examinadora**

## TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
ALCANCE DEL EXAMEN.....	1
HISTORIA .....	2
ASEGURADORES REPRESENTADOS .....	2
EXHIBICION DE LICENCIAS.....	2
CONTRATOS DE AGENTES Y AGENTES GENERALES.....	2
PERSONAL PRODUCTOR.....	3
COMISIONES PAGADAS .....	3
INFORMES ANUALES.....	4
Hallazgos .....	4
Requerimiento .....	5
LIBROS DE CONTABILIDAD Y OTROS REGISTROS O CUENTAS .....	6
Disposición de Ley .....	6
Hallazgos .....	6
Requerimiento.....	8
FONDOS NO RECLAMADOS .....	8
Disposición de Ley .....	8
Hallazgos .....	9
Requerimiento .....	9
RECLAMACIONES.....	9
Disposición de Ley .....	9
Hallazgos .....	10
Requerimiento .....	10
COMENTARIO GENERAL CON RESPECTO AL NOMBRAMIENTO	
DE AGENTE .....	11
Requerimiento .....	11
RESUMEN DE PUNTOS IMPORTANTES.....	11
RECONOCIMIENTO.....	12