

## ¿Qué sucede después que radico mi solicitud de investigación?

Luego de radicada la solicitud de investigación debe recibir una carta de acuse de recibo la cual establecerá el número de investigación.

La Oficina del Comisionado de Seguros enviará copia de la solicitud a la compañía u otra parte investigada y pedirá una explicación sobre su posición.

El investigador designado revisará todas las respuestas recibidas para asegurarse que el problema ha sido debidamente analizado. Esto podría requerir más información escrita o llamadas telefónicas entre el investigador y la compañía u otras partes involucradas en la investigación.

La Oficina del Comisionado de Seguros le notificará los resultados de la investigación la cual pudiera ser una de las siguientes:

- Si no se halló evidencia de alguna violación se le explicará porque la investigación se procede a cerrar.
- De encontrarse en violación de alguna disposición del Código de Seguros o su Reglamento, la Oficina del Comisionado de Seguros determinará la acción para corregir e impondrá la multa por dicha violación.

Se le proveerá información sobre el curso de acción de la investigación. No tiene que llamar para saber sobre su investigación.

Si tiene alguna información adicional que pudiera ayudarnos en la investigación la puede dirigir por correo, fax o visitarnos.

Recuerde que se deben someter en primera instancia las controversias donde esté envuelta una Organización de Servicios de Salud, al Comité de Querellas de dicha Organización.

Cuando la Organización de servicios de salud no ofrece una contestación razonable dentro de un periodo razonable o cuando no está de acuerdo con la determinación del referido comité, podrá recurrir a la Oficina del Comisionado de Seguros y presentar una solicitud de investigación.

En cuanto al Reglamento para la Contratación de los Planes Médicos para los Empleados Públicos, la Oficina del Comisionado de Seguros sólo tendrá jurisdicción si la querrela es con relación a los servicios y la cubierta.

## Oficina del Comisionado de Seguros



Servicio al Cliente

# Cómo radicar una Solicitud de Investigación

Conozca paso a paso como  
reclamar sus derechos como  
asegurado o reclamante

Si necesita más información puede comunicarse con nosotros a través del (787)304-8686 área metro o al 1-888-722-8686 desde cualquier parte de la Isla o visitenos de L-V de 8:00am a 3:00pm.



GAM Tower

Urb. Caparra Hills Industrial Park

2 Calle Tabonuco Suite 400

Guaynabo, PR 00968-3029

Teléfono: 787-304-8686

Fax: 787-273-6082



## ¿Qué puede hacer la Oficina del Comisionado de Seguros por usted?

1. Hacer cumplir las disposiciones del Código de Seguros, su Reglamento, las órdenes y resoluciones emitidas.
2. Obtener toda la información útil y necesaria para la administración de las disposiciones legales y reglamentarias.
3. Orientar al Consumidor de seguros y proteger el interés público. Ayudarle con los distintos tipos de seguros tales como:

- Vida
- Incapacidad
- Propiedad y contingencia
- Salud
- Auto
- Comercial
- Seguro Obligatorio
- Otro problema relacionado con seguros

## ¿Cómo presento una solicitud de investigación?

Presente una solicitud por escrito que contenga:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- El nombre del asegurado
- El nombre del solicitante, si es distinto del asegurado.
- Firmado por el solicitante o su representante.

Además incluya detalles tales como:

- El tipo de cubierta envuelta
- El nombre del patrono, si envuelve una cubierta de grupo.

- El nombre completo de la compañía de seguros, agente general, agente o corredor contra quien se dirige la investigación.
- Su número de póliza, número de grupo y/o número de reclamación.
- Si su reclamación es en contra de otra persona y su compañía de seguros, debe proveer el número de póliza de esa persona así como su número de reclamación.
- La fecha en la cual se presentó la reclamación o fecha en que ocurrió la pérdida.

## ¿Que debo exponer en mi solicitud de investigación?

- Las razones para su reclamación.
- Descripción del problema: ¿Qué pasó? ¿Quién está envuelto, y porqué piensa que la compañía erró en su proceder?
- ¿Cómo trató de resolver el problema?
- ¿Cuál debe ser la solución justa a su problema?

## ¿Que debo enviar junto a mi solicitud de investigación?

- Copias, no originales de cartas que usted haya enviado a la compañía o el agente a cargo de su situación.
- Cartas recibidas de la compañía o del agente.
- Otras cartas relacionadas con la situación, ya sea del médico o abogado.
- Su póliza o la cláusula aplicable a la situación.

## ¿Dónde radico mi solicitud de investigación?

Complete y radique el formulario número I-I "Solicitud de Investigación" y sus correspondientes anejos, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Visitando la Oficina durante horas laborables (8:00 AM a 3:00 PM) localizada en el GAM Tower, Urb. Caparra Hills Industrial Park, 2 Calle Tabonuco Suite 400, Guaynabo.
- Enviando el referido formulario vía facsímil al (787) 273-6082
- Por correo regular a:  
Oficina del Comisionado de Seguros  
División de Investigaciones  
B5 C/Tabonuco Suite 216 PMB 356  
Guaynabo, PR 00968-3029

