

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

POPULAR INSURANCE, INC.
ENMEDADO
Conducta de Mercado
Examen Especial al 30 de abril de 2012

Carmelo Hernández Alicea
Supervisor de Exámenes

Eduardo Hernández Ortiz
Examinador

TABLA DE CONTENIDO

ALCANCE DEL EXAMEN	1
QUERRELLA CO-X-006803-2005 - REPRESENTANTE AUTORIZADO VS. SEGUROS HERNÁNDEZ & ASOCIADOS, INC.	2
CASO CIVIL KPE2005-2157 - SEGUROS HERNÁNDEZ VS. POPULAR INSURANCE, INC. ET. ALS	3
PERFIL DEL REPRESENTANTE AUTORIZADO.....	5
HALLAZGOS DE EXAMEN	6
CONTENIDO Y ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES EN GENERAL	6
REVISIÓN DE CASOS QUE SE ALEGA FUERON COLOCADOS POR SEGUROS HERNÁNDEZ.....	8
CONCLUSIÓN SOBRE LOS CASOS ALEGADAMENTE COLOCADOS A TRAVÉS DE SEGUROS HERNÁNDEZ	10
REVISIÓN DE OTROS CASOS COLOCADOS POR EL REPRESENTANTE AUTORIZADO	10
RECONOCIMIENTO	15
RESUMEN DE PUNTOS IMPORTANTES.....	16



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
Oficina del Comisionado de Seguros

21 de octubre de 2013

Sra. Ángela Weyne Roig
Comisionada de Seguros
Oficina del Comisionado de Seguros

Señora Comisionada:

A tenor con la Notificación y Orden de Investigación, Caso Núm. CM-2012-03 de 30 de mayo de 2012, se realizó un examen a expedientes de asegurados del representante autorizado y agente general Popular Insurance, Inc., en adelante "el Representante Autorizado". Dicho examen se llevó a cabo en las oficinas principales del Representante Autorizado, localizadas en Corporate Office Park, Solar A, Avenida Martínez Nadal, Carretera 20, Km. 2.2, Guaynabo, Puerto Rico 00966.

ALCANCE DEL EXAMEN

El examen cubrió el período del 1 de enero de 2010 al 30 de abril de 2012. El trabajo de campo comenzó el 3 de julio de 2012 y concluyó el 31 de agosto de 2012.

Este examen tuvo como propósito el verificar que el Representante Autorizado esté cumpliendo con el Artículo 27.131 del Código de Seguros de Puerto Rico, según

enmendado. Esta disposición de ley regula los métodos y prácticas de venta de seguros en instituciones bancarias, sus subsidiarias y afiliadas. En adición, se revisaron las alegaciones presentadas en los casos de la Querella CO-X-006803-2005 - Representante Autorizado vs. Seguros Hernández & Asociados, Inc., en adelante "Seguros Hernández", y la demanda del Caso Civil K PE2005-2157 - Seguros Hernández vs. Popular Insurance, Inc., et.als.

Referente a este examen, la muestra de revisión de expedientes de asegurados fue seleccionada de las pólizas suscritas por el Representante Autorizado en el período comprendido del 1 de enero de 2010 al 30 de abril de 2012, exclusivamente de pólizas de seguro de vivienda ("dwelling"). No obstante, se tomaron pólizas suscritas previas al 1 de enero de 2010, para corroborar la querella de Seguros Hernández.

El total de los expedientes de asegurados revisados fue de 320 casos, incluyendo en éstos ochenta y cinco (85) casos en los que Seguros Hernández alega era el representante autorizado designado por los asegurados.

QUERELLA CO-X-006803-2005 - REPRESENTANTE AUTORIZADO VS. SEGUROS HERNÁNDEZ & ASOCIADOS, INC.

El 2 de mayo de 2005, el Representante Autorizado presentó una querella contra Seguros Hernández ante la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS), en adelante "esta Oficina", la cual fue levantada con el fin de determinar si Seguros Hernández incurrió en faltas al Código de Seguros de Puerto Rico y al Reglamento de dicho código por la falsa representación que alegadamente hizo a varios consumidores de seguros. Se dispone en la querella levantada por el Representante Autorizado, que Seguros

Hernández se presentó, o se hizo pasar, como agente de seguros del Representante Autorizado, requiriéndoles a los asegurados que firmaran ciertos documentos, basados en la falsa representación. El Representante Autorizado obtuvo declaraciones juradas de varios consumidores afectados por esta falsa representación de Seguros Hernández.

En cuanto a esta querrela, el 17 de agosto de 2010 esta Oficina determinó que Seguros Hernández no había incurrido en hechos constitutivos de posibles violaciones al Código de Seguros de Puerto Rico o al Reglamento de dicho código que requirieran la imposición de sanciones. Sin embargo, el Representante Autorizado, por medio de su abogado, le solicitó a esta Oficina el 15 de septiembre de 2010, que reconsiderara su determinación a los fines de que se emitiera una notificación enmendada sobre la investigación del Caso CO-X-006803-2005, de modo que le permitiera a las partes involucradas, Seguros Hernández y el Representante Autorizado, poder objetar dicha determinación.

El 12 de abril de 2011, mediante carta I-X-0006803-2005C2, esta Oficina informó al Representante Autorizado que se reafirmaba en su determinación de 17 de agosto de 2010, y cerró administrativamente el expediente de la querrela levantada por el Representante Autorizado.

CASO CIVIL KPE2005-2157 - SEGUROS HERNÁNDEZ VS. POPULAR INSURANCE, INC. ET.ALS

El 22 de julio de 2005, Seguros Hernández presentó una demanda contra el Representante Autorizado, solicitando al Tribunal de Primera Instancia, Sala de San Juan, que expidiera el remedio de interdicto ("injunction"), al amparo de la Ley Contra

Monopolios, alegando en ello que Popular Mortgage Corporation, corporación afiliada al Representante Autorizado, no sólo exige a sus clientes que suscriban pólizas de seguro "dwelling" que cubrieran las estructuras hipotecadas por riesgos catastróficos, sino que, en común acuerdo con el Representante Autorizado, presiona a los asegurados para que coloquen los seguros a través del Representante Autorizado. Además, en esta demanda de alegado monopolio, Seguros Hernández solicitó al Tribunal que atendiera el reclamo de daños y perjuicios en el que alegaba el daño que causó el Representante Autorizado, estimado en \$3.5 millones, al decidir no recibir negocio nuevo ni renovar pólizas de Seguros Hernández. Sobre este particular, el Representante Autorizado alegó en el Tribunal que el supuesto daño económico afectó solamente al Representante Autorizado, puesto que Seguros Hernández es libre de colocar dichas pólizas con cualquiera otra agencia general de seguros, sin que ello significara una pérdida económica para Seguros Hernández.

El 18 de julio de 2006, el Tribunal emitió una Sentencia mediante la cual desestimó el pleito en su totalidad a favor del Representante Autorizado. En dicha sentencia, el Tribunal dispuso que no iba a intervenir en el reclamo de Seguros Hernández de que alegadamente el Representante Autorizado había terminado injustificadamente su relación de negocios con éste, pues ese asunto ya era objeto de investigación por parte de OCS, ante las querellas que fueron radicadas por ambas partes en dicho administrativo.

Por otro lado, el 17 de agosto de 2006 el Tribunal emitió una Orden dejando sin efecto la desestimación de la acción bajo al Art. 1802 del Código Civil, y por ende

dispuso que la Sentencia de 18 de julio de 2006 sería una parcial, y reasignó el pleito a una sala de daños. El 7 de abril de 2009 el Tribunal desestimó la reclamación de daños de Seguros Hernández por inactividad. Inconforme, Seguros Hernández solicitó reconsideración, y el 23 de septiembre el Tribunal dejó sin efecto la desestimación y paralizó el caso hasta que el Comisionado de Seguros se expresara. El 7 de diciembre de 2009 el Tribunal dictó Sentencia decretando el archivo sin perjuicio del caso, hasta que el Comisionado resolviera. El tribunal se reservó expresamente jurisdicción para intervenir en el caso en cualquier momento posterior. Posterior a esta sentencia Seguros Hernández no ha solicitado remedio alguno al Tribunal.

En el transcurso de este examen obtuvimos de Seguros Hernández ochenta cinco (85) cartas de nombramiento, las cuales fueron sometidas a Popular Mortgage Corporation. De igual forma, se recopiló información adicional en las oficinas del Representante Autorizado, que también se hacen formar parte de esta investigación.

PERFIL DEL REPRESENTANTE AUTORIZADO

A continuación, se presenta el volumen de prima suscrita por el Representante Autorizado, según surge del Informe Anual presentado por éste, en cumplimiento con la Regla XV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico:

Clases de Seguros	Primas Suscritas 2010	Primas Suscritas 2011
Vida	\$10,398,952	\$10,072,661
Incapacidad	209,598	192,975
Propiedad y Contingencias	4,662,396	5,957,852
Título	4,269,023	6,036,782
Anualidades Variables	-0-	215,442

Clases de Seguros	Primas Suscritas 2010	Primas Suscritas 2011
Salud	296,787	48,625
Total	\$19,836,756	\$22,524,337

HALLAZGOS DE EXAMEN

A continuación, se presentan los comentarios y hallazgos relacionados con algunas de las prácticas detectadas que representan desviaciones de las normas establecidas en el curso normal de las operaciones del Represente Autorizado.

CONTENIDO Y ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES EN GENERAL

1. El Representante Autorizado mantiene los expedientes de los asegurados en forma electrónica. El Representante Autorizado mantiene en estos registros electrónicos información como la autorización del asegurado designándolo como la entidad responsable de administrar los seguros, facturas de las primas suscritas o las notas de crédito en cancelaciones de pólizas, copias de declaraciones de las pólizas renovadas anualmente, endosos de cambios en las pólizas, cartas de notificación de renovaciones de pólizas de los asegurados, las divulgaciones relacionadas a los productos de seguros y referidos al Representante Autorizado, y la divulgación de negocios entre afiliadas.

La divulgación de negocios entre afiliadas se establece para el conocimiento del asegurado de que Banco Popular de Puerto Rico y Popular Mortgage Corporation mantienen una relación de negocios como afiliadas con el Representante Autorizado, con la cual es posible que se generen beneficios económicos entre afiliadas. Esta divulgación da conocimiento al asegurado de que no está obligado a utilizar los servicios del Representante Autorizado y que podría utilizar los servicios de otros representantes autorizados o productores de seguros de su predilección, a tono con lo que se establece en el Artículo 27.131 (6) y (7) del Código de Seguros de Puerto Rico. Este documento es firmado por el asegurado al momento del cierre del préstamo, el cual es objeto de la concesión de financiamiento con Banco Popular de Puerto Rico o Popular Mortgage Corporation.

De 320 expedientes tomados en la muestra, 134 no tenían los documentos sobre divulgaciones relacionadas a productos de seguros. Para 123 de estos 134 expedientes, el Representante Autorizado proveyó, luego de terminado el

examen, el correspondiente documento de divulgaciones. El Representante Autorizado debe mantener sus expedientes en forma completa, de manera que faciliten el examen por parte de la OCS.

2. El documento denominado "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance", el cual es firmado por los asegurados, autoriza al Representante Autorizado a proveer los productos de seguros que se requieren en la concesión del financiamiento.

Sin embargo, el documento le permite al asegurado utilizar el representante autorizado o productor de seguros de su preferencia, siempre y cuando la compañía de seguros que tal representante autorizado o productor de seguros provea sea aceptable y cumpla con los parámetros básicos de solvencia económica requeridos por Banco Popular de Puerto Rico o Popular Mortgage Corporation, entre otros, sin que ello afecte o menoscabe la decisión de la concesión del financiamiento sobre la propiedad hipotecada, a tono con lo que requiere el Artículo 27.131 (7) del Código de Seguros de Puerto Rico y el Artículo 7 de la Regla 74 del Reglamento de dicho código.

El documento aquí señalado provee dos opciones: 1) autorizar a Banco Popular de Puerto Rico o a Popular Mortgage Corporation a colocar el seguro a través del Representante Autorizado o 2) que el asegurado coloque la póliza por medio de un representante autorizado o productor de seguros de su predilección.

3. El documento denominado "Divulgaciones Relacionadas a los Productos de Seguros y Referidos a Popular Insurance" establece la relación que existe entre el Representante Autorizado y las instituciones afiliadas, conforme a lo requerido en el Artículo 7 de la Regla 74 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico. El documento establece lo siguiente:
 - La institución depositaria no condicionara la decisión de crédito relacionada a esta solicitud, a la compra de cualquier producto de seguro de Popular Insurance o cualquier afiliada o a que el cliente acuerde no obtener o se le prohíba la compra de un producto de seguro de una entidad no afiliada.
 - La institución depositaria no rechazará un seguro presentado por el cliente relacionado con la transacción crédito, siempre y cuando dicho seguro cumpla con los requisitos o estándares relacionados a las cubiertas, solidez financiera y los servicios provistos por el asegurador.
 - Los productos de seguros no son un depósito u otra obligación de o garantizada por la institución depositaria.

- Los productos de seguros no están asegurados por el Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC), ni por ninguna otra agencia federal.

Estas divulgaciones ponen al asegurado en conocimiento de que no está obligado a utilizar los servicios del Representante Autorizado, y que aquel podría utilizar los servicios de otros representantes autorizados o productores de seguros de su predilección, según establece el Artículo 27.131(6) y (7) del Código de Seguros de Puerto Rico y la Regla 74 del Reglamento de dicho Código. Este documento es firmado por el asegurado al momento en que éste efectúa el cierre del préstamo hipotecario con la institución afiliada.

REVISIÓN DE CASOS QUE SE ALEGA FUERON COLOCADOS POR SEGUROS HERNÁNDEZ

1. De los ochenta y cinco (85) casos que se alega fueron colocados por Seguros Hernández, en treinta y tres (33) de ellos no se dispuso en el formulario "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance", las dos opciones en cuanto si autorizaba a Popular Mortgage Corporation a colocar el seguro a través del Representante Autorizado, o si el asegurado prefería se colocara la póliza por medio de un representante autorizado o productor de seguros de su preferencia. De estos treinta y tres (33) casos veintitrés (23) casos no seleccionaron la única opción presentada en el formulario. En los restantes diez (10) casos los asegurados optaron por la única opción presentada en el formulario.
2. De los ochenta y cinco (85) casos que se alega fueron colocados por Seguros Hernández, cuarenta y un (41) de los formularios para Referir los Seguros a Popular Insurance, el cual provee dos opciones a los asegurado, entre utilizar los servicios en comprar de seguro a través del Representante Autorizado o escoger algún otro representante o productor de su predilección, no fue debidamente completado. En cuatro (4) casos los asegurados no seleccionaron opción alguna.
3. De los ochenta y cinco (85) casos que se alega fueron colocados por Seguros Hernández, once (11) casos no tenían el formulario "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance".
4. De los ochenta y cinco (85) casos que se alega fueron colocados por Seguros Hernández, quince (15) casos no tenían el formulario "Divulgación relacionada a los productos de seguros y referidos a Popular Insurance.
5. Dos (2) casos que fueron solicitados en los memos del 18 y 24 de junio respectivamente, fueron entregados el 13 de agosto de 2012. Aunque los

documentos se mantienen electrónicamente, el Representante Autorizado tardó 26 días en entregar la información relacionada a estos casos.

6. En cuatro (4) casos, los formularios "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance" no aparecían firmados por los asegurados cuando cerraron los préstamos hipotecarios con el Banco Popular de Puerto Rico como el acreedor hipotecario. El Representante Autorizado deberá, en lo sucesivo, ser diligente en obtener las firmas de los asegurados con el cierre de los préstamos hipotecarios.
7. En ochenta y cinco (85) casos, la "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance" fue realizada en una carta de trámite con el logo de Popular Mortgage Corporation, y en un (1) caso la carta de trámite no contenía el logo de quién preparó el documento. Un caso no contenía el logo del que preparó el documento.
8. En los ochenta y cinco (85) casos, Seguros Hernández sometió al Representante Autorizado las cartas de nombramiento en las que se alega los asegurados le expidieron autorización de representación. En estos casos, el Representante Autorizado le requirió mediante carta a Seguros Hernández, dependiendo de cada caso, que en el término de treinta (30) o sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de contestación del acuse de recibo de las cartas de nombramiento, sometiera al Representante Autorizado la nueva póliza de seguro de cada asegurado, que cubriera las especificaciones de solidez financiera de los aseguradores y las garantías adecuadas que cubrieran las estructuras hipotecadas por riesgos catastróficos.

De nuestra investigación, no surge evidencia de que Seguros Hernández cumpliera en someter al Representante Autorizado, en el término prescrito de los (30) treinta o (60) sesenta días así establecido, la información de las nuevas pólizas de seguro con las especificaciones requeridas. A pesar de que en el transcurso de este examen se solicitó por escrito a Seguros Hernández proveyera dicha evidencia, la misma no fue producida.

9. En información recibida el 11 de diciembre de 2012 de Popular Mortgage Corporation, después de concluido el trabajo de campo, se dispone que en sesenta y un (61) casos de los ochenta y cinco (85) que Seguros Hernández alega tiene el nombramiento, Popular Mortgage Corporation indica que los préstamos hipotecarios serían colocados, a partir del año 2013, a través de Seguros Hernández. En otros veinte (20) de los ochenta y cinco (85) casos, los préstamos hipotecarios habían sido cancelados por diversas razones y, por lo tanto, sus correspondientes seguros no continuarían en vigor, y los cuatro (4) casos restantes fueron colocados con otros productores de seguros.

CONCLUSIÓN SOBRE LOS CASOS ALEGADAMENTE COLOCADOS A TRAVÉS DE SEGUROS HERNÁNDEZ

Se observó que en 47 de los 85 casos referidos los asegurados habían elegido al Representante Autorizado cuando se originaron los préstamos hipotecarios. Lo anterior, en armonía con lo que dispone el Artículo 27.131 del Código de Seguros de Puerto Rico.

Además, el Representante Autorizado mediante carta le solicitó al productor información adicional, relacionada con las pólizas que alegadamente colocó, y se le concedió un término de días que fluctuaba entre treinta (30) a sesenta (60) días establecido en la carta, sin embargo, de la investigación no surgió evidencia que demostrara que el productor cumpliera con la información solicitada por el Representante Autorizado. Durante esta investigación se le solicitó por escrito al productor que proveyera dicha evidencia, la misma no fue entregada.

Se concluye además, que conforme a la representación hecha por Popular Mortgage Corporation, en su carta recibida en esta Oficina el 11 de diciembre de 2012, sesenta y un (61) casos de los ochenta y cinco (85) casos señalados en este informe de examen, serían colocados a través de Seguros Hernández a partir del año 2013.

Los ochenta y cinco (85) casos en que Seguros Hernández alega era el productor con nombramientos de los respectivos asegurados fueron seleccionados por el propio Seguros Hernández. De los ochenta y cinco (85) casos, en once (11) casos no se encontró el formulario "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance," razón por la cual solo en setenta y cuatro (74) casos se puede afirmar que hubo un nombramiento en favor del Representante Autorizado. De su análisis no se desprende que el Representante Autorizado, haya incurrido sistemáticamente en alguna violación en particular al Código de Seguros y su Reglamento. Lo que si se desprende del análisis de estos casos, específicamente en 47 de 74 casos o el 63% de estos casos, es que Seguros Hernández obtuvo una carta de nombramiento de asegurados que ya habían hecho un nombramiento de representante diferente a Seguros Hernández.

REVISIÓN DE OTROS CASOS COLOCADOS POR EL REPRESENTANTE AUTORIZADO

En este examen, se tomó una muestra al azar de doscientos treinta y cinco (235) casos de pólizas colocadas por el Representante Autorizado, que en adelante denominaremos "la muestra", con el propósito de verificar el cumplimiento con el Artículo 27.131 del Código de Seguros de Puerto Rico, sobre los métodos y prácticas en la venta de seguros en instituciones financieras, sus subsidiarias y afiliadas.

1. Se observó que en veinticuatro (24) casos no se especificaba el número de préstamo al cual pertenecía la póliza. La evidencia examinada no sustenta la alegación del Representante Autorizado de que se trata de carteras de negocios adquiridas de otros productores de seguros.
2. Encontramos en la muestra, que en cincuenta y nueve (59) casos el formulario "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance", el cual provee dos opciones a los asegurados, entre utilizar los servicios en la compra de seguros a través del Representante Autorizado, o escoger algún otro representante o productor de seguros de su predilección, no fue debidamente completado. En uno (1) de estos cincuenta y nueve (59) casos el formulario no fue firmado por el asegurado; en cincuenta y un (51) casos los asegurados optaron por colocar el seguro a través del representante autorizado; cuatro (4) casos los asegurados optaron por elegir otro representante autorizado; y otros cuatro (4) casos los asegurados no seleccionaron opción alguna. El Representante Autorizado deberá, en lo sucesivo, cerciorarse que los asegurados seleccionen la opción de seguro de su preferencia conforme a lo requerido en el Artículo 27.131(7) del Código de Seguros de Puerto Rico.
3. Encontramos que en la muestra, en veintiocho (28) casos el formulario "Autorización para Referir los Seguros a Popular Insurance" tan sólo presentaban una opción, de que la colocación fuera a través del Representante Autorizado; en diecisiete (17) casos los asegurados optaron por la única opción presentada en el formulario, y en diez (10) casos no seleccionaron la única opción presentada en el formulario; en un (1) caso el formulario no fue firmado por el asegurado.
4. Encontramos en la muestra que en ciento dos (102) casos que contienen el formulario "Divulgación Relacionada a los productos de seguros y referidos a Popular Insurance", en 3 (tres) casos el formulario no tenía un membrete que identificara quién emitió el formulario, y dos (2) casos los asegurados no firmaron este formulario. Con relación a estos cinco (5) casos, el Representante Autorizado incumplió con el Artículo 7, Sección 1 de la Regla 74 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, dado que no se desprende que el Representante Autorizado haya efectuado las divulgaciones requeridas por disposición de ley.
5. Encontramos en la muestra que en ciento dos (102) casos que contienen el formulario "Divulgación Relacionada a los productos de seguros y referidos a Popular Insurance", en veintisiete (27) casos los formularios no fueron emitidos por el Representante Autorizado, sino que fueron emitidos por otras afiliadas del

Grupo Banco Popular. El Representante Autorizado deberá corregir esta situación pues es el Representante Autorizado el que debe emitir este documento.

6. Se observó en la muestra, que en once (11) casos el Representante Autorizado no mantenía en los expedientes el formulario "Divulgación Relacionada a los productos de seguros y referidos a Popular Insurance", en violación al Artículo 7 de la Regla 74 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico.
7. Se encontró en la muestra que en veintitrés (23) casos la póliza no indicaba el nombre del asegurado. Aunque no se encontró evidencia de reclamaciones realizadas por estos asegurados para dicho período, esta situación pudo ser perjudicial para los asegurados al momento de tratar de realizar algún tipo de reclamación, debido a estas pólizas no identifican un asegurado en particular. El Representante Autorizado incumplió con el Artículo 11.040 (3) (a) del Código de Seguros de Puerto Rico, al no establecer el nombre completo de los asegurados como parte de estas pólizas. El Representante Autorizado mostró evidencia de que subsanó esta situación.
8. Encontramos que una póliza colocada a través de MAPFRE PRAICO Insurance Company, en adelante "MAPFRE PRAICO", cuya efectividad era del 8 de mayo de 2008 al 8 de mayo de 2009, hubo un cambio de representante autorizado solicitado por el asegurado desde el 1 de abril de 2008. En este cambio se nombraba a otro representante autorizado, quien también está autorizado por esta Oficina.

En este caso, surgió una prima no devengada de \$2,724 al cancelarse la póliza de la asegurada que había sido emitida a través del Representante Autorizado. El producto de la prima no devengada de esta póliza sería utilizado para aplicar a la nueva póliza, #1110040800318, suscrita igualmente con MAPFRE PRAICO. En este caso, la prima no devengada estaba en poder del Representante Autorizado desde el 30 de mayo de 2008, y MAPFRE PRAICO estaba solicitando el saldo pendiente de la misma. Aunque el crédito de la cancelación fue procesado por el Representante Autorizado desde el 8 de julio de 2009, dentro del expediente de este asegurado observamos varias correspondencias de correos electrónicos cursadas desde mayo de 2008 hasta junio de 2010, donde MAPFRE PRAICO estuvo requiriendo al Representante Autorizado el pago de la prima no devengada, surgida tras la cancelación de la póliza emitida en origen.

El Representante Autorizado incumplió con lo requerido en el Artículo 9.380 (2) del Código de Seguros de Puerto Rico, al no devolver la prima no devengada en el caso de referencia a la persona con derecho a ello, en el término prescrito de

quince (15) días, después de la fecha en que le fue solicitada la devolución de la prima.

Posteriormente el Representante Legal de Popular Insurance sometió evidencia de haber subsanado esta situación.

9. Encontramos que en otro caso colocado a través de MAPFRE PRAICO, asegurando el préstamo hipotecario #8951643 de Banco Popular de Puerto Rico, hubo un cambio de representante autorizado desde el 4 de enero de 2008 con el nombramiento al representante autorizado E & N Insurance Services, Inc. Mediante carta de 15 de abril de 2008, el Banco Popular acusa recibo del referido nombramiento a E & N Insurance Services, Inc., y le requiere al nuevo representante, que en el término de sesenta (60) días, provea la nueva póliza, además de requerirle que la compañía aseguradora que fuera a emitir la nueva póliza tuviera una clasificación del A.M. Best Company de A- (Categoría V) o superior, y que la prima debía venir pagada para el primer año directamente por el asegurado, y no estar financiada.

Del expediente electrónico del asegurado, surge que con efectividad de 29 de octubre de 2008, se emite una nueva póliza con Universal Insurance Company (#511420154934), por medio del representante autorizado E & N Insurance Services, Inc. Sin embargo, observamos a través del referido expediente electrónico que la póliza 1110750750778, a través de MAPFRE PRAICO, se continuó renovando a través del Representante Autorizado con efectividad del 29 de octubre de 2008 y renovaciones subsiguientes hasta el 29 de octubre de 2010. No surge del expediente electrónico de este asegurado, que las pólizas emitidas a través de MAPFRE PRAICO, para el año póliza 2008 al 2009, fueran canceladas por duplicidad de cubierta con la póliza suscrita a través de E & N Insurance Services, Inc.

Sobre este particular, notamos que existe un correo electrónico del 29 de septiembre de 2009, cursado entre el Representante Autorizado y E & N Insurance Services, Inc., en el que se comunica sobre la cancelación de la póliza 1110750750778 de MAPFRE PRAICO, por lo que no existe razón para que se continuara renovando esta póliza, como aparece en los registros electrónicos.

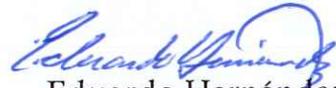
El Representante Autorizado incumplió con lo requerido en el Artículo 9.380 (2) del Código de Seguros de Puerto Rico, al no devolver la prima no devengada en el caso de referencia a la persona con derecho a ello, en el término prescrito de quince (15) días, después de la fecha en que le fue solicitada la devolución de la prima.

Posteriormente el Representante Legal de Popular Insurance sometió evidencia de haber subsanado esta situación.

RECONOCIMIENTO

Se hace reconocimiento a la asistencia recibida por parte de los oficiales y empleados del Representante Autorizado durante el transcurso del examen. En este examen participó el Examinador de esta Oficina, Eduardo Hernández Ortiz.

Carmelo Hernández Alicea
Supervisor de Exámenes
División de Conducta de Mercado



Eduardo Hernández
Examinador
División de Conducta de Mercado

RESUMEN DE PUNTOS IMPORTANTES

1. En este examen, la muestra de revisión de expedientes de asegurados fue seleccionada de las pólizas suscritas por el Representante Autorizado en el período del 1 de enero de 2010 al 30 de abril de 2012, exclusivamente de pólizas "dwelling". Se analizaron también expedientes de asegurados alegadamente pertenecientes al representante autorizado Seguros Hernández, quien mantiene una demanda contra el Representante Autorizado. Página 2.
2. El Representante Autorizado mantiene los expedientes de los asegurados en forma electrónica, manteniendo información como la autorización del asegurado designando al Representante Autorizado como responsable de administrar los seguros, entre otros documentos propios de la colocación de seguros. Página 6.
3. Encontramos en la muestra que en ciento dos (102) casos que contienen el formulario "Divulgación Relacionada a los productos de seguros y referidos a Popular Insurance", en 3 (tres) casos el formulario no tenía un membrete que identificara quién emitió el formulario, y dos (2) casos los asegurados no firmaron este formulario. Con relación a estos cinco (5) casos, el Representante Autorizado incumplió con el Artículo 7, Sección 1 de la Regla 74 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, dado que no se desprende que el Representante Autorizado haya efectuado las divulgaciones requeridas por disposición de ley. Página 11

4. Se observó que el Representante Autorizado no tenía el formulario de "Divulgación Relacionada a los productos de seguros y referidos a Popular Insurance" en once (11) casos, por lo que incumplió con el Artículo 7 de la Regla 74 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico. Página 12.