



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

COMO RADICAR UNA SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN

Uno de los propósitos principales de la Oficina del Comisionado de Seguros, OCS, es el de fiscalizar que los distintos componentes de la industria de seguros (productores, representantes autorizados, agentes generales, ajustadores y aseguradores, entre otros) den estricto cumplimiento a las disposiciones del Código de Seguros de Puerto Rico, su Reglamento, la Carta de Derechos del Consumidor de Seguros y las obligaciones pactadas al suscribir un contrato de seguros. Para esto, la OCS lleva a cabo auditorías, exámenes e investigaciones. Estas últimas, usualmente son generadas por situaciones que los ciudadanos nos presentan, donde entienden que uno de nuestros regulados no actuó de acuerdo a lo que el ciudadano entiende que en derecho procede. Si usted entiende que sus derechos como consumidor de seguros han sido violados, debe solicitar, por escrito, la intervención de la OCS.

Para solicitar la intervención de la OCS, usted puede hacer uso del Formulario de Solicitud de Investigación. Dicho formulario es un formato provisto por la OCS con la información mínima requerida para comenzar un proceso investigativo. De igual manera, a través de nuestro portal cibernético, usted tiene la opción de presentar su situación mediante el uso del Formulario de Querellas, de radicación en línea. Los mencionados formularios están disponible en las siguientes direcciones cibernéticas:

1. Formulario de Solicitud de Investigación:
<http://ocs.gobierno.pr/ocspr/index.php/consumidores/fs>
2. Formulario de Querellas:
<https://eapps.naic.org/cis/fileComplaintMap.do>
<https://eapps.naic.org/cis/fileComplaintForm.do?complaintState=PR&Mode=EMAIL>

Al complementar cualquiera de los formularios antes mencionados, usted debe proveerle a la OCS la siguiente información:

1. Su nombre, dirección y número de teléfono
2. Nombre del Asegurado
3. Una descripción detallada de la situación que conteste las siguientes preguntas:
 - a. ¿Qué pasó?
 - b. ¿Quién está envuelto?
 - c. ¿Por qué piensa que el regulado erró en su proceder?
 - d. ¿Cómo trató de resolver el problema?

e. ¿Cuál cree usted que debe ser el remedio?

En caso de utilizar el Formulario de Solicitud de Investigación, usted podrá, de tenerlos disponibles, someter copia de los siguientes documentos:

1. La póliza.
2. Cartas que usted haya enviado a la compañía de seguros o a un representante autorizado.
3. Cartas recibidas de la compañía de seguros.
4. Cualquier comunicación relacionada con la situación suscritas por terceras personas como, médicos o abogados, entre otros.

Una vez el Formulario de Solicitud de Investigación esté cumplimentado y firmado, el mismo podrá ser sometido a la OCS de las siguientes formas:

1. Personalmente visitando las oficinas de la OCS:
GAM Tower
Urb.Caparra Hills Ind. Park
2 C/Tabonuco Quinto piso
Guaynabo Puerto Rico
2. Por correo regular:
Oficina del Comisionado de Seguros
B5 C/ Tabonuco Suite 216
PMB 356
Guaynabo, Puerto Rico 00968-3029
3. Por correo electrónico (deberá digitalizar el Formulario y los documentos de evidencia, y adherirlos al correo electrónico):
investigaciones@ocs.pr.gov

Una vez radica la solicitud de investigación, la misma es evaluada preliminarmente, si cae bajo el ámbito de jurisdicción de la OCS, usted recibirá un acuse de recibo con el número de su expediente, y copia de la notificación que se envía a la compañía de seguros o regulado. No todo lo relacionado con seguros está bajo la jurisdicción de la OCS. Existen ciertos seguros que son administrados o que son fiscalizados por otras agencias tanto a nivel estatal como federal, en cuyo caso, la OCS le orientará sobre cómo canalizar su situación adecuadamente.