



## CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS

La Oficina del Comisionado de Seguros, en cumplimiento con su deber ministerial de proteger al consumidor, y a tenor con lo dispuesto en la Ley Núm. 14-2020, promulga la “Carta de Derechos del Consumidor de Seguros”. En esta carta se recopilan de manera enunciativa, los principales derechos provistos por el Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento, que tiene el consumidor en torno a una transacción relacionada a las pólizas de seguro, de manera tal que éste los conozca y esté bien informado sobre los derechos que le cobijan. Advertimos que estos no constituyen la totalidad de los derechos y le exhortamos a que se oriente sobre otros derechos que le puedan asistir.

1. Derecho a elegir al asegurador e intermediario de seguros de su preferencia.
2. Derecho a que se divulgue de forma verbal y escrita que, en relación con la extensión de un crédito por parte de una Institución Financiera, la concesión de dicho crédito no se condiciona a la compra de seguros o que se adquieran los mismos por instituciones afiliadas a dicha Institución.
3. Derecho a exigir a que el intermediario de seguros le muestre su licencia.
4. Derecho a que todo productor o representante autorizado identifique y mida los riesgos a los que está expuesto el asegurado, de suerte que se gestione el producto de seguros que se ajuste a su necesidad de cubierta.
5. Derecho a que quien le gestiona su póliza le provea una orientación clara y completa sobre la cubierta, beneficios, límites y exclusiones de la póliza, así como los deberes y obligaciones del asegurado.
6. Derecho a que las pólizas individuales sean escritas en el idioma que el asegurado escoja entre inglés o español.
7. Derecho a obtener copia de su póliza.
8. Derecho a que el asegurador acuse recibo de su reclamación dentro de los quince (15) días de haberse notificado.
9. Derecho a que el asegurador actúe de buena fe, de forma justa y equitativa al evaluar y resolver su reclamación.
10. Derecho a que el asegurador le envíe su oferta con desglose del ajuste para su evaluación, antes de recibir un cheque que usted no ha aceptado, o concurrentemente con el cheque, sin que se entienda que el simple recibo del mismo significa una renuncia a sus reclamaciones.
11. Derecho a que el asegurador le incluya en el ajuste, las razones por las cuales ciertas partidas de la reclamación fueron declinadas.
12. Derecho a recibir del asegurador hasta tres (3) fechas alternativas para inspección, mediante escrito a las direcciones físicas y/o electrónicas que contenga la póliza y la hoja de notificación de reclamación, en caso de no haberse podido coordinar por teléfono, esto antes de que el asegurador le pueda cerrar su reclamación.
13. Derecho a solicitar y recibir cita para manejar su solicitud de reconsideración.
14. Derecho a que su reclamación se resuelva en un periodo razonable dentro de los primeros noventa (90) días de haberse recibido la reclamación.
15. Derecho a solicitar una reconsideración a la determinación del asegurador respecto a su reclamación, y que la misma sea atendida y resuelta dentro del término de treinta (30) días de presentada la solicitud.
16. Derecho a radicar una solicitud de investigación ante el Comisionado de Seguros.
17. Todo Productor y Representante Autorizado vendrá obligado a entregarle copia de los Derechos del Consumidor establecidos en esta carta al asegurado, al gestionar una póliza de seguros, e igualmente al asegurador al presentársele una reclamación.