

9 de octubre de 2024

CARTA NORMATIVA CN-2024-361-D

A TODOS LOS ASEGURADORES AUTORIZADOS A TRAMITAR SEGUROS DE VEHÍCULOS DE MOTOR EN PUERTO RICO INCLUYENDO A LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPCIÓN CONJUNTA.

RE: PROCESO PARA EL REEMBOLSO DEL PAGO DE LA PRIMA DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD OBLIGATORIO (SRO) CUANDO NO SE RECONOCE EL CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO (VOUCHER).

Estimados señores y señoras:

La Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico (OCS), conforme a lo establecido en la Ley Núm. 253 de 27 de diciembre de 1995, según enmendada, conocida como la Ley de Seguro de Responsabilidad Obligatorio para Vehículos de Motor (en adelante "Ley 253-1995"), emite la presente Carta Normativa con el fin de:

1. Aclarar el procedimiento para el reembolso de la prima del Seguro de Responsabilidad Obligatorio (SRO) en los casos en que el asegurado no haya podido utilizar su Certificado de Cumplimiento para eximirse oportunamente del pago del SRO debido a situaciones imputables a su asegurador o la Asociación de Suscripción Conjunta (ASC).
2. Proporcionar una base clara y uniforme para la responsabilidad de los aseguradores y la ASC cuando el Certificado de Cumplimiento no pueda ser procesado correctamente, detallando los pasos a seguir para el reembolso completo de la prima del SRO al asegurado.

Antecedentes Legales y Contexto Normativo

El Seguro de Responsabilidad Obligatorio (SRO) fue creado bajo la Ley Núm. 253-1995 con el objetivo de garantizar que todo vehículo de motor que transite por las vías públicas de Puerto Rico esté cubierto por una póliza de seguro que responda por los daños causados a terceros en caso de un accidente. La Ley Núm. 253-1995, según enmendada, exige que todo dueño de vehículo de motor seleccione una póliza de SRO al momento de renovar su marbete.

Cuando el propietario del vehículo cuenta con un seguro tradicional de responsabilidad con una cubierta igual o mayor a la requerida por el SRO, éste tiene el derecho a ser eximido del pago de la prima del SRO al presentar un Certificado de Cumplimiento o "Voucher" emitido por su asegurador. Este certificado tiene el propósito de que el propietario del vehículo no pague dos veces por la misma cobertura. En lo específico al procedimiento para la emisión del Certificado

de Cumplimiento o “Voucher” el Artículo 13 de la Ley Núm. 253-1995, según enmendada, en lo pertinente, establece lo siguiente:

Artículo 13. — Relación de Seguro Tradicional de Responsabilidad con el Seguro de Responsabilidad Obligatorio. (26 L.P.R.A. § 8061)

(a) ...

[T]odo asegurador, por sí o mediante sus representantes autorizados de seguros, tendrán la obligación de expedir y enviar a sus asegurados el Certificado de Cumplimiento, según establecido en esta Ley, como evidencia del cumplimiento con el seguro de responsabilidad obligatorio en aquellos casos donde el dueño del vehículo de motor posea un seguro tradicional de responsabilidad o una cubierta igual o mayor a la del seguro de responsabilidad obligatorio. Este Certificado de Cumplimiento tiene el efecto de eximir a dicho vehículo del pago de la partida correspondiente al seguro de responsabilidad obligatorio al momento del pago de los derechos de licencia del vehículo de motor. **Dicho Certificado se enviará al asegurado con al menos dos (2) semanas de anticipación a la fecha de renovación de la licencia del vehículo de motor o se proveerá acceso electrónico al Certificado, según el mecanismo que disponga el Comisionado para ello.** El incumplimiento de cualquier asegurador privado o la Asociación de Suscripción Conjunta con esta obligación podrá conllevar la imposición de una multa administrativa por parte del Comisionado. [...] (Énfasis suplido).

De la antes citada disposición de ley surge la obligación del asegurador de expedir y enviar a sus asegurados el Certificado de Cumplimiento o “Voucher” con al menos dos (2) semanas de anticipación a la fecha de renovación de la licencia del vehículo de motor o proveer acceso electrónico al Certificado. Con el propósito de posibilitar transmisión del Certificado de Cumplimiento o “Voucher” en el sistema de las Entidades Autorizadas, los aseguradores son responsables de realizar la entrada de la información utilizando la programación provista por la ASC, según el procedimiento establecido por esta Oficina en la Carta Normativa N-C-2-1-2001.

Proceso para renovación de SRO – Procedimiento para Reembolso

Se han traído ante nuestra atención situaciones de asegurados que enfrentan obstáculos a la hora de utilizar el Certificado de Cumplimiento “Voucher” debido a errores o retrasos en la transmisión de datos por parte del asegurador, o debido a situaciones relacionadas a la programación realizada por la ASC. Dichas situaciones han ocasionado que el Certificado de Cumplimiento “Voucher” no sea reconocido en la plataforma utilizada por las Entidades Autorizadas o en CESCO Digital, teniendo así el asegurado que pagar nuevamente la prima del SRO.

Una vez que los asegurados solicitan el reembolso a su asegurador, se les hace una retención de un 10% del monto de la prima pagada del SRO al momento de renovar la licencia del vehículo. Esta retención del 10% es imputable a dos componentes:

- Un 5% destinado al cargo por servicio que corresponde a la Entidad Autorizada que procesó la renovación del marbete.
- Un 5% que se distribuye entre el Departamento de Hacienda y el Departamento de Transportación y Obras Públicas (4% al Fondo General y 1% a DTOP).

Sin embargo, la práctica de retener ese 10% de la prima pagada del SRO al reembolso del asegurado, por razón de la falta de diligencia del asegurador en el procesamiento del Certificado de Cumplimiento o “Voucher”, resulta contraria a lo establecido en el Artículo 13 de la Ley Núm. 253-1995, según enmendada.

Sostenemos que en los casos donde la situación que impide el uso del Certificado de Cumplimiento o “Voucher” es atribuible a la falta de diligencia del asegurador, éste no podrá aplicar la retención del 10% al reembolso del asegurado y deberá reembolsar el monto completo de la prima del SRO pagada por el asegurado. No puede obrar en perjuicio de sus asegurados el incumplimiento del asegurador con su obligación de transmitir oportunamente el Certificado de Cumplimiento o “Voucher”. Tampoco una acción atribuible a la falta de diligencia de un asegurador o de ASC que obstaculice la utilización del Certificado de Cumplimiento “Voucher” por un asegurado, activa una acción de recobro contra ninguna Entidad Autorizada.

Responsabilidad de los Aseguradores

Los aseguradores son responsables de la correcta transmisión y gestión de la información del asegurado y del vehículo asegurado a la ASC para la emisión del Certificado de Cumplimiento “Voucher”. A continuación, se proveen ejemplos fácticos de falta de diligencia atribuibles al asegurador que incluyen, pero no se limitan a:

1. Errores en la transmisión de datos del asegurado o del vehículo:

- a. Transmisión incorrecta de información relacionada con el asegurado (nombre, dirección, número de póliza, vigencia, etc.) o el vehículo (número de registro, VIN, tablilla, etc.), lo que impide que el sistema de la ASC reconozca correctamente los datos de la póliza.
- b. Falta de actualización o errores en la base de datos del asegurador, lo que provoca discrepancias en la información transmitida a la ASC.
- c. Errores de “software” o problemas de compatibilidad con el sistema de la ASC por cambios o actualizaciones realizadas en el sistema del asegurador que utilizan para transmitir los datos a la ASC.

2. Retrasos en la transmisión de la información:

- a. El asegurador no transmite los datos requeridos a la ASC dentro del plazo estipulado por la Carta Normativa CN-2015-190 .
- b. Falta de diligencia en la actualización de los registros del asegurado o en la emisión del Certificado de Cumplimiento.

3. Emisión de pólizas con información incorrecta:

Emisión de una póliza con errores en la cubierta o en la fecha de vigencia, lo que podría provocar que la póliza no cumpla con los requisitos mínimos

establecidos por la Ley Núm. 253-1995 y, por ende, no sea reconocida por la ASC como válida para eximir al asegurado del pago del SRO.

4. Falta de comunicación o coordinación interna:

- a. Problemas internos en los sistemas de gestión del asegurador, que pueden llevar a la falta de sincronización entre diferentes departamentos, afectando la transmisión correcta y oportuna de la información del asegurado a la ASC.
- b. Problemas de comunicación o falta de gestión con el asegurado para hacerle llegar o entregarle oportunamente el Certificado de Cumplimiento “Voucher”.

Responsabilidad de la ASC

La ASC, como entidad encargada de administrar el SRO, tiene la responsabilidad de procesar correctamente la información que recibe de los aseguradores y garantizar que los Certificados de Cumplimiento “Voucher” sean emitidos oportunamente y con la información correcta, para que sean reconocidos en la plataforma que se utiliza para el procesamiento de la renovación del marbete que utilizan las Entidades Autorizadas y en plataformas digitales como CESCO Digital. A continuación, se proveen, a modo de ejemplos situaciones fácticas de falta de diligencia atribuibles a la ASC que incluyen, pero no se limitan a:

1. Errores en la programación:

- a. Fallos técnicos o de programación en la plataforma de la ASC que impiden el procesamiento correcto de la información recibida de los aseguradores. Esto puede incluir, pero no se limita a, programación incorrecta que gestiona los Certificados de Cumplimiento, lo que provoca que el certificado no sea generado o no sea reconocido por las Entidades Autorizadas o CESCO Digital.
- b. Errores de “software” o problemas de compatibilidad entre el sistema de la ASC y los sistemas de los aseguradores provocados por cambios realizados a los sistemas de la ASC.

2. Retrasos en la actualización de datos:

- a. La ASC no actualiza sus registros de manera oportuna con la información recibida de los aseguradores, lo que impide que los Certificados de Cumplimiento sean generados o reconocidos a tiempo. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando los aseguradores envían la información dentro del plazo estipulado, pero la ASC no procesa estos datos a tiempo para que el certificado esté disponible cuando el asegurado lo necesite.

3. Errores en la validación del Certificado de Cumplimiento:

4. Si la ASC no valida correctamente los Certificados de Cumplimiento ya emitidos, incluso cuando la información recibida del asegurador es correcta. Estos fallos en la validación pueden deberse a deficiencias en el manejo de bases de datos, errores en la

verificación de las pólizas tradicionales o problemas con los sistemas de verificación automáticos. **Problemas de integridad en los datos:**

- a. Inconsistencias o errores en la base de datos de la ASC: La información de las pólizas y los vehículos asegurados que reside en la base de datos de la ASC puede no estar correctamente actualizada o contener errores, lo que afecta la generación o validación de los Certificados de Cumplimiento. Estos problemas de integridad en los datos pueden incluir errores en los registros de vehículos, VIN, tablillas, números de póliza, fechas de vigencia de la póliza, entre otros.

5. Errores en la emisión del Certificado de Cumplimiento:

- a. Si la ASC envía a los aseguradores Certificados de Cumplimiento con información incorrecta o incompleta. Por ejemplo, se pueden emitir certificados con datos erróneos, como fechas incorrectas, información de la póliza mal registrada o datos del vehículo mal ingresados, lo que impide que el asegurado pueda utilizar el certificado al momento de la renovación.
- b. Certificados no generados: Aunque la ASC ha recibido correctamente la información del asegurador, ASC no genera el Certificado de Cumplimiento debido a un fallo en el sistema o un retraso en el proceso.

6. Demoras en la corrección de errores reportados:

- a. Retrasos de ASC en la resolución de problemas reportados por los aseguradores o asegurados relacionados con la emisión o validación del Certificado de Cumplimiento. Aunque la ASC ha sido notificada oportunamente de un problema, no corrige el error a tiempo, lo que genera que los asegurados se vean forzados a pagar la prima del SRO mientras esperan la solución del problema.

Manejo de Responsabilidad por Errores Atribuibles al Asegurador o a la ASC

La presente normativa dispone lo siguiente cuando un error impida al asegurado utilizar el Certificado de Cumplimiento “Voucher” y se requiera emitirle el reembolso del pago del SRO. Será responsabilidad conjunta del asegurador y de la ASC determinar a cuál de las partes corresponde el error y actuar en consecuencia, para ello se dispone lo siguiente:

- 1. Identificación del Error:** El asegurador y la ASC deberán establecer mecanismos internos para revisar y analizar cada caso donde se haya generado un error que afecte la emisión, validación o reconocimiento del Certificado de Cumplimiento “Voucher”. Estos mecanismos deberán permitir identificar de forma rápida y precisa si el error es atribuible al asegurador o a la ASC.
- 2. Resolución Interna de la Responsabilidad:**
 - a. Una vez identificado el error, el asegurador y la ASC deberán trabajar conjuntamente para determinar la responsabilidad. Si el error es atribuible exclusivamente a una de las partes, esta deberá asumir el costo completo del 10% del reembolso.
 - b. En los casos en que el error sea atribuible a la ASC, el asegurador deberá reembolsar la totalidad de la prima del SRO al asegurado sin dilación y posteriormente emitir

una factura a la ASC por el reembolso del 10% correspondiente. La ASC deberá efectuar el pago al asegurador dentro de un plazo de treinta (30) días o menos.

3. **Solución Expedita:** El asegurador y la ASC deberán implementar acuerdos internos que les permitan gestionar las situaciones de forma rápida, efectiva y autónoma, asegurando que el asegurado no se vea más afectado ni tenga que esperar por la resolución de sus disputas.
4. **Tiempo de Resolución:** Se establece un plazo máximo de treinta (30) días a partir de la solicitud de reembolso para que la ASC y el asegurador determinen la responsabilidad y emitan el reembolso correspondiente al asegurado. De esta manera se asegura que el asegurado reciba sin mayor dilación el monto completo sin retención alguna si el error es atribuible al asegurador o a la ASC.
5. **Documentación y Registro:** Ambos, el asegurador y la ASC, deberán mantener un registro detallado de todos los casos en los que se haya producido un error y de las resoluciones adoptadas. Estos registros serán revisados por la OCS en el caso de una auditoría o revisión posterior.

Excepción a la Retención del 10%

En los casos donde no haya situaciones imputables al asegurador o a la ASC y se trate de casos donde el asegurado no haya realizado las gestiones necesarias con su asegurador para tramitar el Certificado de Cumplimiento “Voucher” de manera oportuna, o no lo presente en la Entidad Autorizada por inobservancia, olvido, descuido o alguna otra razón no atribuible al asegurador o a la ASC, la retención del 10% será aplicable conforme a lo dispuesto en el Artículo 7(b) de la Ley Núm. 253-1995 y la Ley Núm. 245-2014 y procederá la retención del 10% de la prima pagada del SRO al momento del reembolso.

Monitoreo y Reportes por parte de la ASC

Con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del proceso de emisión y uso del Certificado de Cumplimiento “Voucher”, y garantizar que los asegurados puedan beneficiarse plenamente de sus derechos bajo el marco de la Ley Núm. 253-1995, la OCS establece que la ASC debe implementar un sistema robusto de monitoreo y reporte continuo para identificar, analizar y corregir de manera proactiva cualquier fallo o error en el procesamiento de los Certificados de Cumplimiento o “Voucher” que afecte a los asegurados.

A continuación, se describen las disposiciones específicas para el monitoreo y los informes que la ASC deberá presentar a la OCS.

1. Informes Trimestrales Detallados

La ASC remitirá a la OCS informes trimestrales, los cuales deberán incluir un análisis completo y detallado de los problemas relacionados con el reconocimiento, emisión y uso del Certificado de Cumplimiento o “Voucher”. Estos informes tendrán el objetivo de proporcionar visibilidad sobre

los errores ocurridos en los cuatro (4) meses previos y las medidas correctivas adoptadas para solucionarlos. Los informes deberán contener, al menos, los siguientes elementos:

- a. Cantidad total de Certificados de Cumplimiento emitidos: Se deberá reportar el número de Certificados de Cumplimiento “Vouchers” emitidos por mes y por asegurador. También aquellos redimidos a través de plataformas electrónicas, como CESCO Digital.
- b. Errores reportados: Se deberá incluir un desglose detallado de los errores reportados por los aseguradores y los asegurados, especificando la naturaleza del error, por ejemplo: fallos en la transmisión de datos, problemas de validación, retrasos en la emisión, incompatibilidades entre sistemas, entre otros. Cada error deberá estar vinculado a su causa probable, especificando si fue atribuible al asegurador, a la ASC o a ambos.
- c. Incidentes por error de programación o validación: Se debe proporcionar un desglose de los problemas de programación o validación que impidieron que los Certificados de Cumplimiento fueran reconocidos adecuadamente por las Entidades Autorizadas o las plataformas electrónicas, como CESCO Digital. Esto incluirá tanto errores en los sistemas de la ASC como aquellos relacionados con cualquier otro sistema, incluyendo Entidades Gubernamentales.
- d. Casos donde no se generó el Certificado de Cumplimiento: Se deberá indicar el número de casos en los cuales la ASC no generó oportunamente el Certificado de Cumplimiento a pesar de haber recibido la información correcta del asegurador. Además, se deben detallar las razones de dicha falla, ya sea por error técnico, demora en la actualización de registros, incompatibilidad de datos u otro.

2. Informe sobre Tiempo de Resolución de Errores

Para garantizar una respuesta ágil y efectiva a los problemas reportados, la ASC deberá incluir en sus informes un análisis sobre el tiempo de resolución de los errores detectados. Esto permitirá a la OCS evaluar la capacidad de respuesta de la ASC ante los problemas que afectan a los asegurados y las medidas adoptadas para corregir los errores en un plazo razonable. En este apartado, se deberá incluir:

- a. Tiempos promedio y máximo de resolución: Detallar el tiempo promedio y el tiempo máximo que tomó corregir los errores reportados durante el trimestre. Estos tiempos deberán estar clasificados según la gravedad del error y el impacto que tuvo sobre el asegurado.
- b. Medidas correctivas adoptadas: La ASC deberá proporcionar un resumen de las medidas correctivas implementadas en cada caso de error, especificando si se trató de un ajuste en los sistemas informáticos, una actualización de la base de datos, o cualquier otra razón atribuida.
- c. Causas raíz de los errores más comunes: Un análisis de las causas y errores más frecuentes.

- d. Plan de acción para prevenir futuros errores: Incluir un plan de acción para mitigar los errores recurrentes, especificando las mejoras tecnológicas o de procesos que se implementarán en el sistema de la ASC.

3. Recomendaciones y Mejoras Continuas

Finalmente, la ASC deberá incluir en sus informes trimestrales recomendaciones para mejorar el proceso de emisión y validación de los Certificados de Cumplimiento. Estas recomendaciones deberán basarse en los errores identificados y en las mejores prácticas de la industria, proponiendo soluciones que optimicen el sistema para el beneficio de los asegurados y las Entidades Autorizadas. Esto puede incluir:


- a. Propuestas para eliminar el uso de la versión impresa del Certificado de Cumplimiento.
- b. Sugerencias para mejorar la interacción entre los sistemas de la ASC y los sistemas de los aseguradores y las Entidades Autorizadas, con el fin de minimizar los errores y garantizar que los Certificados de Cumplimiento sean emitidos y validados sin problemas.
- c. Propuesta para el desarrollo e implementación de un número único de Certificado de Cumplimiento por vehículo por periodo, donde pueda validarse con la base de datos de ASC en tiempo real que dicho Certificado esté siendo utilizado en una transacción para el vehículo por el cual fue creado.

Vigencia

La presente Carta Normativa entrará en vigor inmediatamente a partir de su publicación y será de estricto cumplimiento para todos los aseguradores autorizados y la Asociación de Suscripción Conjunta.

El incumplimiento con las disposiciones antes enunciadas podrá conllevar la imposición de sanciones.

Cordialmente,



Lcdo. Alexander S. Adams Vega
Comisionado de Seguros de Puerto Rico