

## COMO RADICAR UNA SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN

Uno de los propósitos principales de la Oficina del Comisionado de Seguros, OCS, es el fiscalizar que los distintos componentes de la industria de seguros (productores, representantes autorizados, agentes generales, ajustadores y aseguradores) 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 con 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, debe someter una carta o 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. El mencionado formulario está disponible en nuestra página de internet [Presione aquí](#) en la sección de Consumidores, Formularios de Solicitud o en el siguiente enlace:

Al complementar su carta o el formulario 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?

De igual forma, 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 su solicitud de investigación esté cumplimentada y firmada, la misma mismo podrá ser sometida a la OCS de las siguientes formas:

1. Personalmente visitando las oficinas de la OCS:

Edificio World Plaza – Piso 9  
268 Ave. Luis Muñoz Rivera  
San Juan, Puerto Rico

2. Por correo regular:

Oficina del Comisionado de Seguros  
361 Calle Calaf  
P.O. Box 195415  
San Juan, Puerto Rico 00919

3. Por correo electrónico (deberá digitalizar el Formulario y los documentos de evidencia, y adherirlos al correo electrónico) a:

[investigaciones@ocs.pr.gov](mailto: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.