

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, promulgó 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.

- Derecho a elegir al asegurador e intermediario de seguros de su preferencia.
- 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.
- 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.
- Derecho a que las pólizas individuales sean escritas en el idioma que el asegurado escoja entre inglés o español.
- Derecho a obtener copia de su póliza.
- 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.
- Derecho a radicar una solicitud de investigación ante el Comisionado de Seguros.



Si necesita más información puede comunicarse a través del
787-304-8686 o libre de cargos al
1-888-722-8686

Nuestro horario de servicios es de
8:00am a 4:30pm o puede visitar nuestra
página web: www.ocs.pr.gov



OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

CONOZCA PASO A PASO COMO RECLAMAR SUS DERECHOS COMO ASEGURADO O RECLAMANTE



Edificio World Plaza-Piso 9
268 Ave. Luis Muñoz Rivera
San Juan , PR 00918
Tel.: 787-304-8686
FAX: 787-273-6082
Toll Free: 1 (888) 722-8686

¿Qué puede hacer la Oficina del Comisionado de Seguros por usted?

1. Hacer cumplir las disposiciones del Código de Seguros, su Reglamento, las órdenes y resoluciones emitidas.
2. Obtener toda la información útil y necesaria para la administración de las disposiciones legales y reglamentarias.
3. Orientar al Consumidor de seguros y proteger el interés público. Ayudarle con los distintos tipos de seguros tales como:
 - Vida
 - Incapacidad
 - Propiedad y contingencia
 - Salud
 - Auto
 - Comercial
 - Seguro Obligatorio
 - Otro problema relacionado con Seguros

¿Cómo presento una solicitud de investigación?

Presente una solicitud por escrito que contenga:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- El nombre del asegurado
- El nombre del solicitante, si es distinto del asegurado.
- Firmado por el solicitante o su representante.

Además, incluya detalles tales como:

- El tipo de cubierta envuelta
- El nombre del patrono, si envuelve una cubierta de grupo.
- El nombre completo de la compañía de seguros, agente general, representante autorizado o productor contra quien se dirige la investigación.

- Su número de póliza, número de grupo y/o número de reclamación.
- Si su reclamación es en contra de otra persona y su compañía de seguros, debe proveer el número de póliza de esa persona así como su número de reclamación.
- La fecha en la cual se presentó la reclamación o fecha en que ocurrió la pérdida.

¿Qué debo exponer en mi solicitud de investigación?

- Las razones para su reclamación.
- Descripción del problema: ¿Qué pasó? ¿Quién está envuelto, y por qué piensa que la compañía erró en su proceder?
- ¿Qué remedio solicita del asegurador?

¿Qué debo enviar junto a mi solicitud de investigación?

- Copias, no originales, de cartas que usted haya enviado a la compañía de seguros o el representante autorizado a cargo de su situación.
- Cartas recibidas de la compañía de seguros o del representante autorizado.
- Otras cartas relacionadas con la situación, ya sea del médico o abogado.
- Su póliza o la cláusula aplicable a la situación.

¿Dónde radico mi solicitud de investigación?

Complete y radique el formulario "Solicitud de Investigación" y sus correspondientes anejos, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Enviando el referido formulario vía correo electrónico a:

investigaciones@ocs.pr.gov



o

- Visitando la Oficina durante horas laborables (8:00 AM a 4:30 PM), localizada en el Edificio World Plaza-Piso 9, 268 Ave. Luis Muñoz Rivera, San Juan, PR 00918.



- Por correo postal a:

**361 Calle Calaf
PO Box 195415
San Juan, PR 00919**

