

CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS

Por virtud de la Ley Núm. 14 -2020, el Consumidor de Seguros de Puerto Rico disfrutará de todos los derechos que le son reconocidos en las leyes y reglamentos que les sean aplicables, incluyendo, pero sin limitarse a los siguientes:

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 período 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 este Artículo al asegurado, al gestionar una póliza de seguros, e igualmente al asegurador al presentársele una reclamación.

INSURANCE CONSUMER'S BILL OF RIGHTS

Pursuant to Law 14-2020, insurance consumers in Puerto Rico will enjoy all the rights vested in all applicable laws and regulations, including, but not limited, to the following:

1. Right to select the insurer and insurance intermediary of his or her preference.
2. Right to be informed, both verbally and in a written manner that the extension of credit from a financial institution will not be conditioned to the acquisition of insurance from that institution or its affiliates.
3. Right to require an insurance intermediary to show his or her license.
4. Right that all producers or authorized representatives identify and assess the risks an insured is exposed to in order to find the insurance product that better fits the insured's coverage needs.
5. Right that the persons who manages the insurance policy provides to the insured a clear and complete advice on the policy's coverage, benefits, limits and exclusions as well as on the rights and obligations of the insured.
6. Right that the individual policies be written in the language of the insured's choice, whether English or Spanish.
7. Right to obtain a copy of his or her insurance policy.
8. Right that the insurer provides a receipt acknowledging the filing of a claim within fifteen (15) days of the notification of the claim.
9. Right that the insurer acts in good faith and in a fair and equitable manner when assessing and deciding a claim.
10. Right to receive from the insurer an offer with a breakdown of the adjustment for the insured consideration prior to receiving a non-agreed check, or together with such check, providing that the simple receipt of a non-agreed check cannot be interpreted as a waiver of the insured's claims.
11. Right that the insurer includes in its adjustment the reasons for declining certain items of a claim.
12. Right to receive from the insurer up to three (3) alternative dates for inspection, sent to the physical and/or email addresses appearing in the policy and in the claim's notification, whenever no telephone coordination was possible and before the insurer can close the claim.
13. Right to ask and receive an appointment to manage a reconsideration request.
14. Right that the claim be settled in a reasonable period of time within the first ninety (90) days from its receipt.
15. Right to request reconsideration from the insurer's determination on a claim and that this reconsideration be decided within thirty (30) days from its filing.
16. Right to file a request for investigation to the Insurance Commissioner.
17. All producers and authorized representatives will be required to submit a copy of the consumer's rights established in this Article to the insured when managing an insurance policy and, equally, to the insurer when filing a claim.