



6 de febrero de 2018

Hon. Yashira Lebrón Rodríguez
Presidenta
Comisión de Asuntos del Consumidor
Banca y Seguros
Cámara de Representantes
San Juan, PR

Estimada señora Presidenta:

Agradecemos la oportunidad de ofrecer nuestros comentarios sobre la Resolución de la Cámara 654. La misma propone ordenar a la Comisión de Asuntos del Consumidor, Banca y Seguros realizar una investigación exhaustiva sobre el manejo de ajuste y pago de reclmaciones por las aseguradoras por concepto de daños reclamados como consecuencia del paso de los huracanes María e Irma por la Isla, entre otros asuntos.

La Exposición de Motivos de la medida plantea que se han recibido numerosos señalamientos en cuanto a la tardaza del ajuste y el pago de las reclamaciones por parte de las aseguradoras. Ello cobra mayor importancia cuando se estima que existen más de cien mil reclamaciones, siendo veintinueve mil de éstas comerciales y ochenta mil residenciales. Añade que la tardanza excesiva por parte de las aseguradoras en emitir pago ha afectado nuestra economía negativamente. Estas tardanzas son contrarias a la Carta Normativa Núm. CN-2017-220-D, suscrita por el Comisionado de Seguros, la que dispone de un “método para disponer de un ajuste rápido y equitativo de reclamaciones de pólizas comerciales originadas a consecuencia del paso del Huracán María.” La Asamblea Legislativa no puede pasar por alto la magnitud de los sucesos, el volumen de las reclamaciones y los limitados recursos con los que cuenta la mencionada oficina y por ello esta investigación.

La Cámara de Comercio de Puerto Rico (CCPR) es una entidad sin fines de lucro, que agrupa a más de 1,000 empresas además de asociaciones afiliadas. Es la portavoz de los negocios en Puerto Rico, representando a todas las actividades comerciales, industriales, profesionales y los que constituyen la base fundamental de la economía puertorriqueña.

Nuestra misión es promover el fortalecimiento de la empresa privada y la integración multisectorial, para fomentar el desarrollo socioeconómico sostenible de Puerto Rico y una mejor calidad de vida. La CCPR representa al comercio y la industria, sea esta grande o pequeña, de todos los sectores de la Isla, con la intención de fortalecer el desarrollo de nuestros constituyentes, proveyendo conocimientos,

representatividad multisectorial, y protegiendo los valores y fundamentos de la libre empresa. Desde este punto de vista hemos estudiado el documento presentado.

Los estragos ocasionados por los huracanes Irma y María no han tenido precedente en la historia moderna. Según ha informado la Asociación de Compañías de Seguros de Puerto Rico (ACODESE), “debe considerarse que el último desastre mayor por el que atravesó Puerto Rico, el huracán Georges, generó reclamaciones a los aseguradores que resultaron en el pago de 1,200 millones en pérdidas. El proceso de adjudicación y pago de esas reclamaciones tomó dos años.”¹ En este caso, ACODESE ha señalado que “ya se ha desembolsado pagos que sobrepasan los 300 millones de dólares, lo que apuntan a que las pérdidas aseguradas asociadas al huracán María serán mayores a aquellas correspondientes a los huracanes Hugo y Georges en conjunto.”²

Las aseguradoras iniciaron labores inmediatamente después del paso del fenómeno, y establecieron oficinas de atención al cliente adicionales para atender las diferentes regiones alrededor de la Isla. Además extendieron los horarios de servicio para proveer servicio directo o por teléfono. Las compañías, además, publicaron avisos en radio y prensa exhortando a los asegurados a contactarlos y ofreciendo diferentes medios de acceso.³

A pesar de estos esfuerzos y ante la magnitud de la encomienda las aseguradoras han encontrado múltiples escollos en el camino. Estos se han debido inicialmente a la falta de acceso y comunicación. Sin embargo la falta de energía eléctrica que todavía impacta gran parte de la Isla ha sido posiblemente una de las mayores dificultades.

Los daños ocasionados por estos eventos han sido comparados con los daños ocasionados por Katrina en Nueva Orleans. Se ha estimado por ejemplo, que Katrina tuvo un costo en términos de daños de \$161 billones de dólares, mientras que María en Puerto Rico y las Islas Vírgenes ocasionó daños que ascienden a 102 billones de dólares, y el huracán Irma a 45 billones.⁴ Sin embargo, dos años después del paso de Katrina fue que se pudo asegurar que el 99% de las reclamaciones de seguros habían sido resueltas.⁵

Nótese que en Puerto Rico la Oficina del Comisionado de Seguros regula toda actividad de las aseguradoras del País. Conforme a ello, han estado atentos a las reclamaciones surgidas a raíz de los huracanes Irma y María. A esos efectos, recientemente informó que comenzó una serie de investigaciones que concluyeron en la imposición de multas y penalidades para algunas aseguradoras. Los nombres de las mismas no han sido divulgados, ya que ahora tienen la oportunidad de apelar la determinación. No obstante, la agencia ha asegurado que continuará con su trámite de fiscalización a las aseguradoras durante todo este proceso.⁶

Conforme a ello, entendemos que se debe abrir un espacio para que las aseguradoras puedan completar sus procesos, mientras la Oficina del Comisionado de Seguros fiscaliza dichas intervenciones. Una vez

¹ Véase página web: <https://www.metro.pr/pr/noticias/2018/01/29/aseguradoras-pagado-mil-millones-reclamaciones-adelantos-danos-raiz-maria.html>

² Véase página web: <http://diariodepuertorico.com/2017/12/analizan-proceso-de-ajuste-y-pago-de-reclamaciones-tras-el-paso-del-huracan-maria/>

³ Véase página web: <http://sincomillas.com/huracan-maria-las-aseguradoras-enfrentan-el-mayor-desastre-en-la-historia-moderan-de-puerto-rico/>

⁴ Véase página web: <https://www.tiempo.com/ram/383272/los-danos-records-del-huracan-maria/>

⁵ Véase página web: <http://edition.cnn.com/2013/08/23/us/hurricane-katrina-statistics-fast-facts>

⁶ Véase página web: http://www.elvocero.com/gobierno/multan-a-aseguradora-en-relacion-con-maria/article_6b3e03ba-0301-11e8-aa4b-4f82275e76f6.html

finalizado el proceso, sugerimos que las lecciones aprendidas sean utilizadas por las aseguradoras para mejorar servicios y preveer situaciones como la presente.

Quedamos a las órdenes de esta Honorable Comisión para colaborar en cualquier trámite posterior en cuanto a este asunto o cualquier otro que afecte el desarrollo económico del País.

Atentamente,

Alicia Lamboy Mombille