



LCDO. JUAN J. CASILLAS AYALA
LCDA. NATALIA M. PALMER-CANCEL
Núm.: (787) 523-3439/6074
E-Mail: jcasillas@cstlawpr.com
npalmer@cstlawpr.com

vía correo electrónico

7 de febrero de 2023

Hon. Estrella Martínez Soto
Presidente
p/c del Sr. Edgar A. González
Director
Comisión sobre los Derechos del
Consumidor, Servicios Banca e
Industria de Seguros
El Capitolio
Apartado 9022228
San Juan, Puerto Rico 00902-2228

Re: Información actualizada Cumbre “*Uniendo Voluntades para un Puerto Rico Asegurado*”

Honorable presidenta Estrella Martínez Soto:

A nombre de Universal Insurance Company (“Universal”) agradecemos la oportunidad que nos ofrece de comparecer a la *Cumbre “Uniendo Voluntades para un Puerto Rico Asegurado”* (en adelante, la “Cumbre”) y participar en esta mesa de diálogo con distintos grupos de interés en el tema de seguros. Confiamos que la información que ofreceremos en el día de hoy será beneficiosa para esta Honorable Comisión y servirá de herramienta para comprender el rol que juega Universal, como aseguradora, en la economía y la industria de servicios de Puerto Rico.

La Lcda. Josely Vega Maldonado, Presidenta y Principal Oficial Ejecutivo de Universal, solicita se le excuse de comparecer a la *Cumbre*. En representación de Universal, comparecen la Sra. Brenda Rivera, vicepresidenta de Reclamaciones, junto a la Lic. Natalia M. Palmer-Cancel.

I. Introducción

Tan importante es la industria de seguros que el Departamento de Homeland Security, la ha designado como un servicio esencial. El rol de la industria en el enramado financiero incluye la creación de empleos, desarrollo económico, así como una medida de acceso a capital en tiempos imperiosos, entre muchas otras cosas. De ahí que nos parece imperativo colaborar entre todos para

fortalecerla y evitar su erosión, pues, al igual que la Banca, es una pieza fundamental para el progreso de nuestro Puerto Rico que no debe ser vapuleada.

En tiempos recientes, Puerto Rico ha sufrido una recesión económica latente, la bancarrota municipal más grande de los Estados Unidos, huracanes de marca mayor, terremotos y una pandemia que apenas concluye. La convergencia de ese cuadro en menos de diez años hubiese eviscerado la industria completa. No obstante, al igual que sucedió con la industria bancaria, el componente de seguros ha salido fortalecido del proceso. El más reciente estudio de la firma del economista Gustavo Velez, Inteligencia Económica, según el Nuevo Día “pone en contexto la importancia que tiene la industria de seguros en la economía de Puerto Rico en un momento donde hemos sido afectados por todos estos eventos naturales unidos a la pandemia. Posiblemente, hemos vivido los cinco años más complejos de Puerto Rico en su historia moderna”, manifestó Gustavo Vélez, realizador del informe.

Según el estudio del economista, **la solidificación de la industria se ha dado gracias a la innovación, la reestructuración interna y la búsqueda de eficiencias, así como el incremento en el uso de la tecnología. Otro de los hallazgos del estudio es que, contrario a otros sectores, la industria de seguros ha mantenido una tendencia positiva en la creación de empleos.** Además de los 16,472 empleos directos de la industria, el estudio estimó que, durante el 2020, el sector contaba con 39,039 empleos indirectos adicionales, para un total de 55,511. En cinco años —entre el 2016 y el 2020— se crearon 1,738 nuevos empleos, lo que representa un alza de 11.8%, mientras que el sector privado redujo su plantilla laboral en un 5%. De hecho, se trata de empleos bien remunerados pues al comparar **el total de salario pagado en la industria (\$848.5 millones) con otras industrias con cantidad de empleo similar, la de seguros sigue siendo de las más altas en la isla.** El salario promedio en el renglón privado es de \$28,398 anuales, mientras que en la industria de seguros es de \$51,513 anuales.

Con este trasfondo es que debemos procurar cómo colaboramos y fortalecemos la industria de manera que sea mejor entendida. Solo así podemos procurar mecanismos efectivos para balancear los diferentes escenarios. Después de todo, la industria de seguros en Puerto Rico ejerce la importante función de gerenciar de una manera sistemática y sustentable la exposición y la vulnerabilidad de las instituciones y los ciudadanos a los siniestros y por consiguiente a enfrentar de manera inteligente el riesgo inherente al drama social y productivo en que se vive.

Universal reconoce que un rol importante de la industria ha sido la mitigación de pérdidas financieras para individuos y sectores socioeconómicos. Esto se traduce en el financiamiento y respaldo directo en la reducción, prevención y manejo de pérdidas con la intervención de los aseguradores que conforman la industria.

Como organización privada puertorriqueña, favorecemos toda evaluación que pueda hacer la legislatura, de manera que se garantice la solidez y el bienestar de la industria de seguros. Debemos ser enfáticos en que los cambios a la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como el “Código de Seguros de Puerto Rico” siempre deben estar dirigidos a promover medidas que tengan un impacto positivo en nuestra industria.

Un ejemplo de esto es la Ley Núm. 74 de 15 de agosto de 1994, que agregó el Capítulo 25 al Código de Seguros de Puerto Rico. El mismo se redactó con el propósito de resolver el problema ocasionado por la escasez de capacidad en las cubiertas de reaseguro de riesgos catastróficos. Dicha enmienda requirió una reserva para el pago de las pérdidas de seguros catastróficos. El objetivo de la mencionada reserva es lograr que los aseguradores en nuestra jurisdicción cuenten con la capacidad financiera necesaria para cumplir las obligaciones contraídas. De esta manera se ofrece una protección adecuada a aquellos asegurados en Puerto Rico expuestos a dichos riesgos. Esto es un requisito único del Código de Seguros de Puerto Rico, no requerido por las leyes modelos de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC, por sus siglas en inglés).

Como bien es conocido por los aquí presentes, Universal, al igual que las otras aseguradoras, se encarga de asegurar riesgos a terceros. Nuestra misión principal es proteger, desde un aspecto económico, aquellos bienes que son susceptibles de daño. En Universal, a través de una oferta amplia de productos de servicios, proveemos alternativas para asegurar: propiedades residenciales, propiedad personal, propiedades comerciales, contenido de las propiedades comerciales y automóviles. También tenemos productos tales como: asistencia en viaje y carreteras, responsabilidad civil, responsabilidad pública, crimen (asalto, hurto o robo), entre otros. Además de asegurar propiedad mueble e inmueble, también aseguramos el bien máspreciado de nuestro país, nuestras personas (a través de nuestros productos de seguros de vida). Cada uno de estos productos de seguros están sujetos a las cláusulas, términos, condiciones, límites, deducibles y endosos, según surgen del contrato de seguro.

II. Información Solicitada sobre el trámite de las reclamaciones de los huracanes Irma, María y Fiona

A más de cinco (5) años del paso del huracán María, seguimos revisitando este evento, con el fin de redefinir nuestro Código de Seguros. Desde el 2017, la industria de seguros ha sido investigada por la Asamblea Legislativa a través de Resoluciones de la Cámara y el Senado en sobre treinta (30) ocasiones, con el fin de entender la respuesta de la industria a este evento catastrófico, entre otras cosas relacionadas. En cumplimiento con lo solicitado por esta Honorable Comisión y con el fin de promover la mayor transparencia en este proceso, Universal provee el detalle de las reclamaciones sometidas a Universal a raíz de los huracanes Irma y María.

a. Huracán Irma

Respecto al huracán Irma, al 30 de junio de 2022, Universal recibió un total de **1,221** reclamaciones. De estas, **656** fueron resueltas mediante el pago total de la reclamación; **565** fueron cerradas sin pago mediante el cierre de la reclamación por falta de cooperación del reclamante o a través de la denegación escrita y fundamentada ya fuese porque los daños reclamados y cubiertos no excedían el deducible de la póliza o porque los daños reclamados están expresamente excluidos de cubierta por la póliza suscrita; y **156** reclamaciones se refieren a auto personal.¹ Al 30 de junio

¹ Estas estadísticas han sido revisadas y auditadas a través del tiempo para segregar las reclamaciones evaluadas y adjudicadas a daños por *windstorm*, de las relacionadas indirectamente al azote de los huracanes.

de 2022, el monto global pagado por Universal a sus asegurados por daños reclamados y cubiertos en reclamaciones relacionadas al huracán Irma asciende a **\$23,039,370.00**.

b. Huracán María

Respecto al huracán María, al 23 de enero de 2023, Universal recibió un total de **47,369** reclamaciones. Las **47,369** reclamaciones fueron atendidas durante el trámite de reclamación. De éstas, **36,336** fueron resueltas mediante el pago total de la reclamación; **11,033** fueron denegadas por las siguientes razones: reclamación duplicada (**2,947**); cerradas sin pago mediante el cierre de la reclamación por falta de cooperación ya que el reclamante no sometió evidencias o documentos, (**2,777**); cerradas por falta de cubierta (**2,104**); cerradas porque los daños reclamados y cubiertos no excedían el deducible de la póliza (**1,201**); cerradas por falta de interés (**1,026**); reclamaciones de auto/ liability (**536**); pagadas en otro sufixo (**339**); prescritas (**87**); reclamante tiene otro seguro (**10**); otras, tales como porque los daños reclamados están expresamente excluidos de cubierta por la póliza suscrita (**6**).^[1]

En la actualidad, existen **87** reclamaciones que se encuentran en trámite judicial. En lo que concierne a reclamaciones del gobierno, municipios, dependencias o instrumentalidades del gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, solamente hay **1** y la misma no versa sobre asuntos de infraestructura ni servicios esenciales. No obstante, permanece activa y se espera por la evaluación de la nueva representación legal y/o sus peritos de la agencia. Estamos confiados en que, al igual que ha ocurrido con la abrumadora mayoría de las reclamaciones, será atendida y cerrada con éxito para ambas partes.

En consideración a lo anteriormente relatado, de las **47,3679** reclamaciones presentadas en Universal por concepto del paso del huracán María, solo queda un **0.18%** de reclamaciones por resolver, las cuales se encuentran ante procedimientos judiciales. Esto demuestra que Universal ha acatado su responsabilidad legal y buscado la resolución oportuna de las reclamaciones presentadas.

Más aún, al 23 de enero de 2023, el monto global pagado por Universal a sus asegurados por daños reclamados y cubiertos en reclamaciones relacionadas al huracán María asciende a **\$774,068,614.00**. Estos son millones de dólares inyectados a la economía de Puerto Rico atendiendo las reclamaciones de forma expedita y responsable.

c. Fiona

Respecto al huracán Fiona, al día de hoy, Universal ha recibido un total de 4,498 reclamaciones. De éstas, 3,687 corresponden a reclamaciones de propiedad y 811 corresponden a reclamaciones de auto). De esas, ya 4,299 han sido cerradas (Propiedad: 3,512 y Auto: 787). De

^[1] *Id.*

éstas, 2,745 fueron resueltas mediante el pago y 1,554 fueron cerradas sin pago. En cuanto a reclamaciones de propiedad, se cerraron bajo deducible 386 reclamaciones.

Al momento se ha pagado la cantidad de \$13,761,061 (Propiedad: \$11,261,601 Auto: \$2,499,460). Quedan pendientes de resolución 199 reclamaciones de las cuales ninguna es de gobierno.

III. Recomendaciones

Nuestros asegurados confían en que Universal atenderá su reclamación con celeridad y rectitud. Por eso, la experiencia del huracán María sirvió como herramienta para mejorar y reforzar ciertas áreas al momento de enfrentar la época de huracanes. Universal revisó planes de adiestramiento, trámite de reclamaciones, actualizó sus planes de contingencia- incluyendo las instalaciones físicas. Inclusive, Universal identificó oportunidades para atender asuntos que no habían sucedido frente a otros eventos catastróficos, como la pérdida de comunicaciones y alojamiento alterno para el personal de apoyo, en caso de ser necesario.

a. Asegurado

Existe un factor muy importante que debe ser considerado por esta Honorable Comisión: muchos asegurados desconocen lo que contempla su póliza de seguros. Nuestro Departamento de Reclamaciones puede constatar que al momento de establecer una reclamación muchos de los asegurados: (1) no conocían sus pólizas de seguros; (2) desconocían los peligros asegurados; (3) no habían actualizado sus pólizas, luego de llevar a cabo mejoras a la propiedad; (4) desconocían sus límites de cubiertas y deducibles; entre otros elementos íntimamente relacionados con el contrato de seguros.

El huracán María debe servir como plataforma para que los asegurados reconozcan la importancia de conocer el contenido de sus pólizas de seguros de propiedad (residencial y comercial). Los asegurados deben: verificar sus pólizas de seguros (asegurarse que tienen cubierta de huracanes y de inundación- de estar en una zona inundable); deben conocer su(s) deducible(s); comunicarse con su productor o agente de seguros y conversar sobre sus límites, condiciones y exclusiones. Igual, si han hecho mejoras a la propiedad, deben asegurarse con su productor o agente de seguros que se hayan incluido las mismas en la póliza. También deben asegurarse de conocer el contenido de su propiedad, y, verificar si tiene póliza de contenido o debe añadirla. Los dueños de negocios, también se deben orientar sobre las cubiertas que tienen y revisar con su productor o agente de seguros, si es necesario modificar su póliza para incorporar otras cubiertas como inventario, interrupción de negocios, avería de maquinaria, etc.

b. Impacto de la legislación en la industria de seguros

El Código de Seguros ha sido enmendado en seis (6) ocasiones para atender consideraciones relacionadas al trámite y el pago de las reclamaciones de seguros de propiedad. Algunas de estas enmiendas han sido aplicadas de manera retroactiva. También, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha dictado sentencias sobre la figura del pago en finiquito en el campo de

seguros y la naturaleza del requisito de notificación previa, dispuesto en el Art. 27.164 del Código de Seguros de Puerto Rico. Estos constantes cambios provocan incertidumbre en nuestra industria y afectan muy directamente nuestra relación con los reaseguradores.

Los contratos con reaseguradores sirven para transferir los riesgos asumidos por las pólizas otorgadas. A cambio de los riesgos asumidos por el reasegurador, estos reciben una parte de las primas cobradas. El contrato entre el asegurador y reasegurador protege la solvencia económica de Universal, lo que garantiza que podamos responder a las reclamaciones de los consumidores.

Universal es una compañía de seguros conservadora en el manejo del riesgo y en la compra de reaseguros. Aun así, cada vez que Universal se enfrenta a una posible enmienda a las regulaciones establecidas, las reaseguradoras comienzan a desconfiar de nuestros procesos y los riesgos que asumieron bajo unos términos y condiciones que podrían verse modificados, nuevamente. Como consecuencia directa, se provoca una inestabilidad en el mercado de seguros. Al fin y al cabo, los aumentos en los costos de reaseguro tienen un efecto directo en las primas de seguro. Todo esto actúa en detrimento de los asegurados puertorriqueños y nuestra capacidad de desarrollo económico. Ciertamente, una industria de seguros eficiente y robusta permite la disponibilidad de recursos humanos y económicos ante eventos fortuitos.

c. Oportunidades para la Asamblea Legislativa

La experiencia que hemos tenido recientemente con el huracán María nos invita a reflexionar sobre una serie de situaciones que contribuyeron y han contribuido al retraso en la tramitación y el cierre de las reclamaciones. En una situación similar, y buscando el mejor interés de los asegurados y de la industria de seguros tan importante para la economía de cualquier jurisdicción, el pasado año, el estado de la Florida, EE. UU., aprobó legislación con el propósito de evitar que factores ajenos a la intención de la compañía de seguros de resolver la reclamación, afectaran la rápida solución de estas en perjuicio del asegurado o reclamante. Como parte de esta reforma hemos identificado ciertos asuntos que podrían considerarse, pues, resultan beneficiosos tanto para asegurados como aseguradoras.

Esta Asamblea Legislativa podría acoger estas recomendaciones para evitar la proliferación de demandas e intervención de factores externos que afecten la resolución de los casos luego de un evento catastrófico: (1) eliminar la imposición de pago de honorarios de abogados a la aseguradora, haciéndose cada parte responsable del pago de sus honorarios de abogados; (2) requerir que un tribunal adjudique que hubo incumplimiento contractual, previo a que un asegurado pueda reclamar a una aseguradora por mala fe en el ajuste de la reclamación; y (3) prohibir la cesión de la reclamación post- pérdida (ya sea total o parcial) para cualquier propiedad residencial y comercial.

Por tal razón, exhortamos a esta Honorable Comisión, a que actúe como ente facilitador para que juntos encaminemos a nuestra industria a mantener la acreditación de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC, por sus siglas en inglés). La estabilidad de la industria, desembocará en mejores beneficios para los asegurados.

Hon. Estrella Martínez Soto
Re: Cumbre “Uniendo Voluntades
para un Puerto Rico Asegurado”
Página 7 de 7

Habiendo expuesto lo anterior, Universal apoya la gestión de esta Honorable Comisión sobre los Derechos del Consumidor, Servicios Banca e Industria de Seguros para reunir a aseguradoras, el Comisionado de Seguros, agencias de gobierno y alcaldes para dialogar sobre oportunidades, situaciones y preocupaciones sobre reclamaciones de seguro de propiedad, para que sean evaluadas y contempladas en acciones futuras. Reiteramos nuestro compromiso con el Pueblo de Puerto Rico y agradecemos la atención y oportunidad brindada por esta Honorable Comisión en un tema de fundamental importancia para el bienestar de todos los puertorriqueños. Reiteramos también nuestra disposición a colaborar con el proceso en la medida que estimen conveniente. Debido a que éstos son procesos continuos y dinámicos, de surgir información nueva, comentarios o sugerencias adicionales, remitiremos los mismos para la consideración de la Comisión.

Quedamos a su entera disposición para cualquier pregunta o comentario que quieran compartir con nosotros.

Atentamente,

f/ Natalia M. Palmer-Cancel
Natalia M. Palmer-Cancel

Anejos