

# El manejo de reclamaciones sigue lento en las aseguradoras

El Comisionado de Seguros y las compañías rinden cuentas de su gestión tras María

miércoles, 7 de febrero de 2018 - 12:00 AM

Por [Marian Díaz](#)



Desde la izquierda: Nelson J. Ramírez, presidente del Centro Unido de Detallistas; Alicia Lamboy, presidenta de la Cámara de Comercio de Puerto Rico; y el Comisionado de Seguros, Javier Rivera Ríos. ([Xavier J. Araújo Berríos](#))

Las aseguradoras y el Comisionado de Seguros no pudieron aclarar todas las dudas que tiene la Comisión cameral de Asuntos del Consumidor, Banca y Seguros sobre el retraso en el manejo de las reclamaciones, y por qué a más de cuatro meses del paso del ciclón María se han atendido apenas el 36% de los casos.

**“Yo creía que Energía Eléctrica era la agencia que más se tardaría en dar el servicio, y me equivoqué. Hoy Energía Eléctrica tiene casi el 70% del servicio**

## **restablecido, pero las aseguradoras tienen menos”, increpó el representante Néstor Alonso en la vista pública que atiende la Resolución 654.**

Alonso le cuestionó al Comisionado de Seguros, Javier Rivera Ríos, qué porcentaje de reclamaciones él entiende deberían estar resueltas a casi cinco meses del paso de María, pero el funcionario no precisó. Indicó que en enero “terminó el tiempo que era razonable para resolver los casos”. Acto seguido, señaló que aspira a que en cuatro meses esté resuelto el 80% de las reclamaciones, aunque no se comprometió con lograr esa meta.

A insistencia de si está conforme con cómo las aseguradoras han reaccionado, el comisionado respondió que no está conforme con lo operacional. Pero sí está satisfecho con la solvencia económica de las compañías y aseguró que van a poder enfrentar este evento sin mayores problemas. “Eso es una gran tranquilidad”, aseveró.

**Hasta mediados de enero las aseguradoras habían recibido 225,500 reclamaciones, siendo las de seguro de propiedad residencial (“dwelling”) las más numerosas, con 54.7%.**

Rivera Ríos se negó a identificar a las seis compañías que multó por tener reclamaciones sin resolver por más de 120 días, lo que molestó al representante José González Mercado, autor de la resolución de investigación.

“Usted no representa a las aseguradoras, representa al pueblo. Si las compañías de seguro no están preparadas aún para trabajar con la magnitud de esta catástrofe y le incumplen a los que pagaron su póliza, ¿dónde queda la confianza de esos asegurados?”, le cuestionó González Mercado.

### **Opina el sector privado**

La Cámara de Comercio de Puerto Rico (CCPR) y el Centro Unido de Detallistas depusieron también en la vista, y aunque los presidentes de ambas entidades reconocieron que el atraso en el desembolso de las reclamaciones afecta a sus socios, no fueron tan contundentes como los legisladores en pedirle cuentas a las compañías de seguros.

Alicia Lamboy, presidenta de la CCPR, dijo que las aseguradoras son también negocios que “hacen de tripas, corazones” y sostuvo que es irreal pretender que paguen en 90 o 120 días, pues los estragos de Irma y María “no han tenido precedentes en la historia moderna”. Mencionó que las reclamaciones del huracán Georges sumaron \$1,200 millones y tardaron dos años en procesarse.

Por su parte, Iraelia Pernas, directora ejecutiva de la Asociación de Compañías de Seguros de Puerto Rico (Acodese), rechazó que la industria no estuviera preparada para este ciclón. Sin embargo, señaló: “No hay manera de prepararse para este evento por la magnitud y volumen de las reclamaciones recibidas. No se puede razonablemente esperar que (las aseguradoras)

cuenten con un 20% de exceso de empleados, sentados por 20 años esperando a que pueda llegar un desastre comparable con el huracán María”.