



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

**Para publicación inmediata:** 21 de febrero de 2013

**EL GOBERNADOR CUOMO ANUNCIA QUE EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS ESTÁ INVESTIGANDO A LAS ASEGURADORAS POR PRÁCTICAS DE RECLAMOS INACEPTABLES EN RELACIÓN A LA TORMENTA SANDY**

El Gobernador Andrew M. Cuomo anunció el día de hoy que el Departamento de Servicios Financieros está investigando las prácticas de reclamos de tres aseguradoras, posteriores a la tormenta Sandy. Las tres, Narragansett Bay Insurance Company, Tower Insurance Company y Kingstone Insurance Company, han tenido un promedio mucho más alto de quejas por parte de los consumidores ante el Departamento.

Las aseguradoras están siendo investigadas por (1) no cumplir con enviar a los ajustadores en forma oportuna, (2) no cumplir con procesar los reclamos en forma oportuna y (3) la incapacidad de los propietarios de viviendas de comunicarse con representantes de las compañías de seguros. El estado de Nueva York ha estado tabulando la cantidad de reclamos contra las aseguradoras y publicando boletines actualizados evaluando el desempeño de las compañías de seguros en su respuesta ante los desastres y el pago de reclamos en [www.NYInsure.ny.gov](http://www.NYInsure.ny.gov).

“Es esencial que las personas cuyas viviendas fueron dañadas o destruidas por la tormenta Sandy, reciban el seguro al que tienen derecho tan pronto como sea posible para que puedan volver a sus hogares y comenzar su reconstrucción”, dijo el Gobernador Cuomo. “Hemos estado trabajando con la industria de seguros para racionalizar las normas y agradecemos a las compañías que han respondido. Pero no toleraremos aseguradoras que no hagan lo que los propietarios de viviendas les han pagado para hacer, responder rápidamente ante un desastre”.

Benjamin M. Lawskey, superintendente de servicios financieros dijo, “estas prácticas y el volumen de quejas sobre reclamos pendientes es totalmente inaceptable. Los titulares de pólizas en Nueva York han pagado sus primas y tienen todo el derecho de esperar un procesamiento oportuno de sus reclamos para que puedan reconstruir sus hogares y negocios. Sabemos que la tormenta produjo circunstancias extraordinarias, pero aún así esperamos que las aseguradoras honren los más altos estándares”.

El Departamento está investigando las prácticas de reclamos de las tres aseguradoras, emitiendo una carta sobre el Artículo 308 de la Ley de Seguros, la cual es un requerimiento de información que las aseguradoras están legalmente obligadas a responder.

Spanish

Los titulares de póliza de Narragansett se han quejado frecuentemente que no han podido comunicarse con los ajustadores o que estos no han cumplido con presentarse a las citas programadas. Algunos propietarios de viviendas estuvieron especialmente fastidiados debido a que esperaron semanas para las citas y tuvieron que pedir permiso en el trabajo para reunirse con los ajustadores, solo para encontrarse con que los ajustadores habían cancelado las citas sin previo aviso o con muy poca anticipación.

Las quejas sobre Tower Insurance crean la apariencia que la compañía ha participado en un patrón de incumplimiento en el envío de los ajustadores a inspeccionar propiedades dañadas. Muchos neoyorquinos tuvieron dificultades en las inspecciones con Tower, mientras que a otras se les había rechazado sus reclamos por teléfono sin la visita de un ajustador. El Departamento también ha recibido varias quejas de titulares de póliza de Tower, indicando que no pudieron comunicarse con un representante de la compañía, que esta ha retrasado el procesamiento de los reclamos de consumidores y que ha rechazado reclamos de manera indebida bajo el endoso de respaldo de alcantarillado.

Las quejas contra Kingstone conciernen el incumplimiento de la compañía de enviar, o de enviar en forma oportuna, un ajustador; enviar un ajustador que solo inspeccionó parte de la propiedad (por ejemplo, únicamente daños en el techo y no daños internos a la propiedad); rechazar reclamos de daños ocasionados por vientos; montos de acuerdos cuestionados; y acuerdos retrasados.

La Disposición 64 de Seguros de Nueva York exige que la propiedad dañada sea inspeccionada dentro de los 15 días útiles de la presentación de un reclamo, pero para ciertas víctimas de la tormenta Sandy, el tiempo de inspección se recortó el 29 de noviembre de 2012 a seis días útiles.

Además, las aseguradoras deben tomar una decisión sobre los reclamos dentro de los 15 días de finalizada la investigación de los reclamos. Si no pueden cumplir con ese plazo, las aseguradoras deben enviar una carta a los propietarios de viviendas explicando la razón de la demora. El Departamento está solicitando que las aseguradoras brinden información sobre la cantidad de cartas de extensión que están enviando, las razones otorgadas para necesitar la extensión y el tiempo de culminación proyectado.

###

Noticias adicionales disponibles en [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Estado de Nueva York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418