



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

17 de junio de 2014

CARTA CIRCULAR NÚMERO: CC-2014-1850-SR

A TODOS LOS ASEGURADORES Y AJUSTADORES DE SEGUROS AUTORIZADOS EN
PUERTO RICO

**RE: ADOPCIÓN DE NUEVAS NORMAS APLICABLES A LOS AJUSTADORES
PÚBLICOS E INDEPENDIENTES**

Estimados señoras y señores:

Mediante la aprobación el 26 de marzo de 2014 de la Ley Núm. 45-2014, se adoptaron en el Capítulo 9 del Código de Seguros de Puerto Rico nuevas normas aplicables a los ajustadores públicos e independientes que merecen, en protección del interés público, la más amplia divulgación posible. Es por lo anterior, y considerando que la vigencia de la aprobación de la Ley Núm.45-2014 comenzó a regir desde el 25 de abril de 2014, que emitimos la presente carta circular, a los fines de informar el alcance de las disposiciones aplicables a los ajustadores públicos e independientes.

AJUSTADOR PÚBLICO

Entre las normas aplicables al Ajustador Público, el Artículo 12 de la Ley Núm. 45-2014, añade un nuevo Artículo 9.300 al Código de Seguros para establecer los siguientes deberes de conducta:

1. Servir con objetividad y completa lealtad los intereses de su cliente solamente; así como ofrecer información, asesoramiento y servicio, dentro de su conocimiento, entendimiento y opinión de buena fe, como mejor sirva a la reclamación, necesidades e intereses del asegurado o reclamante;
2. No realizar acercamiento alguno o intentar tener contacto con un asegurado o reclamante, mientras ocurre el evento que provoca la pérdida, con el propósito de persuadirle para que lo contrate;

3. No permitir que un empleado o representante suyo que no ostenta una licencia de ajustador público realice funciones o lleve a cabo negocios para los cuales se requiere tal licencia;
4. No tener interés financiero directo o indirecto en cualquier aspecto de la reclamación, que no sea el salario, honorarios, comisión u otra consideración establecida previamente en el contrato suscrito con el asegurado o reclamante;
5. No adquirir interés alguno en el salvamento de bienes relacionados con el contrato suscrito con el asegurado o reclamante, a menos que el ajustador público obtenga permiso por escrito del asegurado o reclamante después de la resolución de la reclamación;
6. Abstenerse de referir a un asegurado o reclamante a recibir los servicios o reparaciones necesarias de cualquier persona en relación con la pérdida, a menos que le divulgue al asegurado o reclamante lo siguiente:
 - (i) si tiene interés financiero con la persona a quien lo refirió; o
 - (ii) si el ajustador público pudiera recibir una compensación directa o indirecta por realizar el referido;
7. Divulgar al asegurado o reclamante si tiene algún interés financiero o pudiera recibir una compensación por otros conceptos no relacionados a la reclamación específica, por parte de alguna persona o entidad que realice algún trabajo relacionado con los daños causados por la pérdida asegurada;
8. No tomar cantidad alguna de dinero proveniente del pago de reclamaciones o beneficios sin estar debidamente autorizado por escrito para ello por el asegurado o reclamante. Si el ajustador público recibe, acepta o posee fondos provenientes del pago de reclamaciones o beneficios cubiertos por la póliza de un seguro, éstos se recibirán en capacidad fiduciaria, y no se mezclarán con otros fondos del ajustador;
9. No llegar a acuerdo alguno sobre la reclamación sin el conocimiento y consentimiento del asegurado o reclamante;
10. Cumplir con las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables sobre privacidad y seguridad de la información;

11. Cumplir además, con los siguientes requisitos o deberes éticos:

- a. No acordar realizar el ajuste de una reclamación si no tiene la competencia, el conocimiento y la experiencia necesaria en cuanto a los términos y condiciones de la cubierta del seguro, o de alguna manera exceden su pericia;
- b. No hacer, publicar o divulgar, ni ayudar, inducir o incitar a que se haga, publique, o divulgue a un cliente o un cliente potencial, ninguna información ya sea oral o escrita, que materialmente tergiverse, sea falsa o maliciosa, con la intención de lesionar a cualquier persona involucrada en el negocio de seguros;
- c. No representar o dar la impresión de ser un ajustador independiente;
- d. No suscribir un contrato, ni aceptar un poder legal, que le confiera la autoridad para seleccionar las personas que realizarán los trabajos de reparación;
- e. Asegurarse de que todos los contratos de servicios sean por escrito y contengan todos los términos y condiciones del acuerdo de servicios;
- f. No ofrecer pago, comisión o beneficio ilegal alguno a funcionarios públicos a cambio de obtener información relacionada a siniestros que incluya información personal de los accidentados; y
- g. No insinuar o hacer creer al asegurado, que éste no puede presentar su reclamación si no es por conducto de los servicios de un ajustador público.

Así también, la Ley Núm. 45-2014, en su Artículo 13, añade un nuevo Artículo 9.331 al Código de Seguros, para establecer el requisito de contrato por escrito entre el Ajustador Público y el Asegurado o Reclamante, el cual habrá de cumplir con los siguientes requisitos de contenido:

- 1. Nombre completo y legible del ajustador público, según aparece registrado en la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico;
- 2. Dirección y número de teléfono de su sitio de negocios;
- 3. Número de licencia del ajustador público;
- 4. El siguiente título: "Contrato de Ajustador Público";

5. Nombre completo y dirección residencial del asegurado o reclamante, nombre del asegurador y número de la póliza, si se conoce;
6. Una descripción de la pérdida y su ubicación, si aplica;
7. Descripción de los servicios que se prestarán al asegurado o reclamante, y deberá aclarar que el ajustador público no es un empleado o representante del asegurador;
8. Firmas del ajustador público y del asegurado o reclamante;
9. Fecha de la firma del contrato;
10. Declaración que certifique que el ajustador público está en cumplimiento con las leyes de Puerto Rico;
11. Descripción de todo sueldo, comisión, honorario u otra consideración de valor que el ajustador público recibirá por sus servicios;
12. Establecer que, si el asegurador paga o se compromete por escrito a pagar el límite de la póliza en o antes de setenta y dos (72) horas de haberse notificado la pérdida, el ajustador público no recibirá una comisión que consista en un por ciento de la cantidad pagada y sólo tendrá derecho a una compensación razonable basada en el tiempo dedicado a la reclamación y los gastos incurridos en su gestión, que debe estar claramente establecida en el contrato;
13. Reconocer el derecho del asegurado a rescindir el contrato, mediante notificación escrita enviada dentro del término de tres (3) días laborables contado a partir de la fecha en que se firmó el contrato;
14. Deberá contener una cláusula que indique que el asegurado reclamante tiene derecho, pero no está obligado a contratar a un ajustador público para que le asista en el proceso de ajuste de la reclamación; y
15. Cualquier otra información o cláusulas que el Comisionado requiera mediante reglamento.

AJUSTADOR INDEPENDIENTE

En torno a los deberes de conducta aplicables a los Ajustadores Independientes, bajo el nuevo inciso (2) del Artículo 9.300 del Código de Seguros, se enumeran los deberes de conducta profesional que todo ajustador independiente tiene que cumplir, a saber:

1. Mostrar una conducta profesional, honesta y justa en todas las comunicaciones que mantenga con el asegurado, el asegurador y el público;
2. Ofrecer a los asegurados y reclamantes un servicio rápido e informado y un trato cortés, justo y objetivo;
3. No brindar asesoría legal, ni tratar directamente con ningún asegurado o reclamante representado por un abogado, sin el previo consentimiento del abogado involucrado;
4. Cumplir con las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables sobre privacidad y seguridad de la información;
5. Identificarse como ajustador independiente e identificar a su patrono, si aplica, cuando trate con algún asegurado o reclamante; y
6. No tener interés financiero en ningún ajuste ni adquirir, para sí o para cualquier otra persona, interés o título en un salvamento, sin la previa autorización escrita del principal.

En nuestras auditorías estaremos verificando el fiel cumplimiento de las disposiciones antes reseñadas, por lo que se requiere a todos los ajustadores públicos e independientes de seguros cumplir estrictamente con las nuevas disposiciones de la Ley Núm. 45-2014.

Cordialmente,



Ángela Weyne-Roig
Comisionada de Seguros