



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Seguros

19 de marzo de 2018

CARTA NORMATIVA NÚMERO CN-2018-237-D; DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

A TODAS LAS AGENCIAS E INSTRUMENTALIDADES DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO, MUNICIPIOS Y CORPORACIONES PÚBLICAS

RE: CONTRATACIÓN DE AJUSTADORES PÚBLICOS POR AGENCIAS E INSTRUMENTALIDADES DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO, MUNICIPIOS Y CORPORACIONES PÚBLICAS PARA EL AJUSTE DE RECLAMACIONES DE SEGUROS COMO CONSECUENCIA DE LOS HURACANES IRMA Y MARÍA

Estimados señores y señoras:

El Departamento de Hacienda tiene entre sus encomiendas el tramitar todos los seguros para las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, municipios y corporaciones públicas y las gestiones relacionadas a las reclamaciones que surjan bajo dichas pólizas o contratos de seguros. Por su parte, la Oficina del Comisionado de Seguros tiene la obligación de regular y fiscalizar el sector de la industria de seguros, responsabilidad que conlleva el velar por que se cumplan estrictamente las normas y los principios establecidos en el Código o que resulten razonablemente implícitos de sus disposiciones, reglamentos, normas o cualquier otra ley cuya fiscalización le haya sido asignada.

Como consecuencia del embate de los Huracanes Irma y María en Puerto Rico, muchas de las propiedades del Gobierno de Puerto Rico, sus agencias e instrumentalidades, municipios y corporaciones públicas sufrieron daños sustanciales cubiertos por sus respectivas pólizas de seguros. A raíz de ello, las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, municipios y corporaciones públicas han reclamado a los aseguradores los daños sufridos, lo que ha conllevado a su vez un proceso de investigación y negociación del ajuste y determinación de cubierta conforme a los términos de las pólizas de seguros.

El Artículo 9.050 del Código de Seguros de Puerto Rico establece que el ajustador de seguros es “la persona que, por compensación como empleado, contratista independiente o como empleado de un contratista independiente, por honorarios, comisión o sueldo, investiga y negocia el ajuste de reclamaciones que surjan de contratos de seguros, exclusivamente a nombre del asegurador o del asegurado.” Además, dicho Artículo dispone que el ajustador público es “el ajustador que suscribe un contrato para actuar en representación exclusiva del reclamante o asegurado, por honorarios, comisión o cualquier otro tipo de compensación económica.” El ajustador público es la persona que ofrece asesoramiento y servicio como un defensor del asegurado en la evaluación y la negociación de un reclamo de seguro ante el asegurador.



Debido a que el manejo de reclamaciones de seguros requiere de conocimientos especializados para comprender el alcance de la cubierta de la póliza de seguro y la capacidad de investigar, evaluar y negociar las pérdidas, en ocasiones, por su complejidad, podría ser recomendable que el asegurado pueda contar con un ajustador público que le asista en el manejo de la reclamación y pueda lograr un pago que sea justo y razonable. Para ello, el asegurado puede contratar los servicios de un ajustador público que investigue y negocie el ajuste de reclamaciones, conforme a los límites y términos de una póliza de seguros.

Como todo asegurado, el Gobierno de Puerto Rico, sus agencias, instrumentalidades, corporaciones públicas y municipios pueden contratar la prestación de servicios de un ajustador público para el ajuste de reclamaciones de seguros por daños o pérdidas sufridas a su propiedad. La agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública tiene la opción, pero no está obligada, a contratar los servicios de un ajustador público para que le asista en el reclamo de pérdidas o daños a la propiedad surgidas bajo la póliza o contrato de seguro.

En atención a lo anterior, con el objetivo de uniformar los requisitos con los cuales deberán cumplir todas las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, municipios y corporaciones públicas en la contratación de ajustadores públicos para atender las reclamaciones surgidas a raíz de los daños sufridos por muchas de sus propiedades a consecuencia del embate de los Huracanes Irma y María en Puerto Rico, incluyendo cualquier tipo de reclamación bajo sus pólizas o contratos de seguros, el Secretario de Hacienda y el Comisionado de Seguros emiten esta Carta Normativa conjunta en la que se establecen las siguientes directrices:

A. Licencia requerida:

El Artículo 9.290 del Código de Seguros establece los requisitos de licenciamiento con los que una persona o entidad tiene que cumplir para obtener o mantener una licencia de ajustador expedida por el Comisionado de Seguros. Además, el Artículo 9.300 del Código de Seguros establece determinados deberes de conducta que habrá de observar todo ajustador público durante el ejercicio y desempeño de sus funciones. Dichas normas de licenciamiento, competencia y conducta van dirigidas a garantizar que las personas que actúen como ajustadores públicos cuenten con las cualificaciones y los criterios de competencia idóneos para desempeñar adecuadamente sus funciones y propician que los procesos de ajuste de reclamaciones bajo la cubierta de seguros redunden en mayor beneficio y protección de los intereses de cada una de las partes involucradas en el negocio de seguros.

Cualquier agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública, antes de contratar los servicios de un ajustador público, deberá obtener una **Certificación de la Oficina del Comisionado de Seguros** que acredite que la persona o entidad con la que va a contratar posee y mantiene en vigor una licencia de ajustador público debidamente emitida por el Comisionado de Seguros y desde cuándo posee dicha licencia. Las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, municipios y corporaciones públicas **sólo podrán contratar los servicios de un ajustador público debidamente licenciado** por el Comisionado de Seguros, con por lo menos **cinco (5) años de experiencia** en el ajuste de reclamaciones de propiedad. Como evidencia de los años de experiencia, será requisito que,

previo a la contratación, el ajustador público presente a la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública, un Resumé o “curriculum vitae”, que contenga sus experiencias de empleo previas como ajustador, adiestramientos y licencias profesionales que ostente, o en caso de una entidad jurídica, un perfil biográfico que recoja la información concerniente a la trayectoria formativa y profesional. Las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, municipios y corporaciones públicas **no podrán contratar** los servicios de un ajustador público de emergencia.¹

B. Requisitos de Contratación:

1. La prestación de servicios de un ajustador público a una agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública con relación al ajuste de reclamaciones que surjan bajo la cubierta de una póliza o contrato de seguros tiene que siempre estar presidida y regida por un contrato escrito. Los contratos se ejecutarán en duplicado, un original para el ajustador público y un original para la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública.

2. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 9.331 del Código de Seguros y el Artículo 9 de la Regla IV del Reglamento del Código de Seguros, el contrato con el ajustador público debe contener las siguientes cláusulas:

- a. Nombre completo y legible del ajustador público, según aparece en la licencia emitida por el Comisionado de Seguros.
- b. Dirección y número de teléfono del sitio de negocios del ajustador público.
- c. Número de licencia del ajustador público.
- d. El siguiente título: “Contrato de Ajustador Público”.
- e. Nombre completo y dirección de la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública, nombre del asegurador y número de la póliza, si se conoce.
- f. Una descripción de la pérdida y su ubicación.
- g. Una descripción de los servicios que se prestarán a la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública.
- h. Una aclaración de que el ajustador público no es un empleado o representante del asegurador.
- i. Una aseveración de que el ajustador público mantiene una fianza o póliza a tenor con el Artículo 9.320 del Código de Seguros.
- j. Una cláusula que especifique que la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública tiene derecho de rescindir el contrato, mediante previa notificación escrita enviada por correo a la dirección que aparece en el contrato o entregada al ajustador público, dentro del término de tres (3) días laborables contados a partir de la fecha de la firma del contrato. De ocurrir la rescisión del contrato, cualquier cosa de valor entregada por la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o

¹ Ajustador de emergencia se refiere a la persona que posee un permiso especial por el Comisionado de Seguros a el ajuste de pérdidas resultantes de una catástrofe general, por un término limitado de vigencia de ciento ochenta (180) días, contados a partir de la fecha de emisión del permiso.

corporación pública a tenor con el contrato suscrito con el ajustador público, le será devuelta por el ajustador a la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública con el debido acuse de recibo de la recisión.

- k. Una descripción de todo sueldo, comisión, honorario u otra consideración de valor que el ajustador público recibirá por sus servicios. 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 porcentaje 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. Dicha compensación razonable debe estar claramente descrita y establecida en el contrato.
 - l. El contrato especificará lo siguiente:
 - i. Si la compensación está basada en un por ciento del pago de la reclamación, el contrato tiene que especificar el porcentaje exacto que recibirá el ajustador público, el cual no podrá exceder de un diez por ciento (10%) del pago de la reclamación.
 - ii. La agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública no será responsable del reembolso de gastos incidentales u otros gastos misceláneos o de bolsillo “out of pocket expenses” relacionados con el ajuste de la reclamación. Dichos gastos sólo serán reembolsados, cuando hayan sido autorizados previamente por agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública y que la factura por los gastos incurridos esté acompañada por los recibos detallado de los pagos correspondientes a tenor con la reglamentación vigente del Departamento de Hacienda.
 - m. Una cláusula que indique que la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública tiene derecho, pero no está obligada a contratar a un ajustador público para que le asista en el proceso de ajuste de la reclamación.
 - n. Una certificación que indique que el ajustador público está en cumplimiento con las leyes de Puerto Rico.
 - o. Las firmas del ajustador público y del representante de la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública.
 - p. Fecha de la firma del contrato y vigencia.
3. El contrato de ajustador público no podrá contener cláusula alguna que contenga las siguientes disposiciones o requisitos:
- a. Permita que se cobre por completo la compensación del ajustador público aun cuando el asegurador adeuda parte de la compensación, o que permita a un ajustador público cobrar la totalidad de la compensación del primer cheque emitido por el asegurador, en lugar de un porcentaje proporcional de cada cheque emitido por el asegurador;

- b. Requiera que la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública autorice al asegurador a emitir un cheque únicamente a nombre del ajustador público;
 - c. Imponga costos por gestiones de cobro de la compensación del ajustador o por pago tardío;
 - d. Impida al ajustador público entablar acciones civiles de cobro;
 - e. Provea el pago de comisión, honorarios u otra consideración de valor a una persona por concepto de la investigación o ajuste de una reclamación que, para realizar tales actos, esa persona requiera poseer una licencia de ajustador público y no la posee;
 - f. Permita a una persona aceptar comisión, honorarios u otra consideración de valor por concepto de la investigación o ajuste de una reclamación si, para realizar tales actos, esa persona tenía que poseer una licencia de ajustador público y no la poseía; o
 - g. Establezca el pago de comisión, honorarios u otra consideración de valor a base de rebajas e incentivos que violare el Artículo 27.100 del Código de Seguros.
4. Previo a la firma del contrato, el ajustador público proveerá a la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública una divulgación escrita sobre el proceso de reclamación que incluya la siguiente información:
- a. Las pólizas de seguro de propiedad obligan a la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública a presentar una reclamación al asegurador para su consideración, proceso en el que pudieran estar involucrados un ajustador independiente y un ajustador público.
 - b. Defina a la figura del ajustador independiente según el Artículo 9.050(2) del Código de Seguros y especifique que a estos le paga el asegurador y que éste no le cobrará tarifa alguna a la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública.
 - c. Defina la figura del ajustador público según la definición provista en el Artículo 9.050(3) del Código de Seguros y especifique que a estos los contrata la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública mediante contrato escrito en el que se acuerda pagar una compensación basada en un honorario fijo, o por hora o por gestiones o comisión como un porcentaje de la compensación.
 - d. La agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública tiene derecho, pero no está obligada, a contratar a un ajustador público para que le asista en el reclamo de pérdidas o daños surgidos bajo la póliza o contrato de seguro.
 - e. La agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública tiene derecho a iniciar comunicaciones directas con su abogado, con el asegurador, con el ajustador independiente, con el abogado del asegurador, o con cualquier otra persona en relación con la resolución de la reclamación.
 - f. El ajustador público no es un representante o empleado del asegurador.

- g. El pago de salario, honorarios, comisión o compensación del ajustador público es una obligación de la agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública, no del asegurador.

C. Cuantía de la compensación económica:

La cuantía de la compensación económica que las agencias o instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, municipios o corporaciones públicas negocien en los contratos con los ajustadores públicos, tomando en consideración los márgenes de razonabilidad de los servicios que se provean y el nivel de complejidad de los mismos, no podrá exceder de un diez por ciento (10%) del pago de la reclamación.

D. Cumplimiento con otras leyes y reglamentos:

Cada agencia o instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico, municipio o corporación pública, al momento de contratar los servicios de un ajustador público, será responsable de cumplir además con las leyes, reglamentos y normas que rigen la materia y procesos de contratación en el Gobierno de Puerto Rico, incluyendo los Principios Legales y de Sana Administración que Regulan la Contratación de Servicios Profesionales y Consultivos en el Sector Público, según publicados por la Oficina del Contralor de Puerto Rico.

E. Vigencia

Las disposiciones de esta Carta Normativa tienen vigencia inmediata.

Cordialmente,



Javier Rivera Ríos, LUTCF
Comisionado de Seguros