



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Seguros

25 de julio de 2018

CARTA NORMATIVA NÚM. CN-2018-243-D

A TODOS LOS ASEGURADORES QUE SUSCRIBEN SEGUROS DE PROPIEDAD Y CONTINGENCIA EN PUERTO RICO, SUS AGENTES GENERALES, REPRESENTANTES AUTORIZADOS, PRODUCTORES, AJUSTADORES Y PÚBLICO EN GENERAL

INFORME PRELIMINAR DEL AJUSTE

Estimados señores y señoras:

El Artículo 27.161(3) y (6) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. sec. 2716a(3) y (6), prohíbe que se dejen de adoptar e implementar métodos razonables para la rápida investigación de las reclamaciones y que en el ajuste de una reclamación no se intente de buena fe de llevar a cabo un ajuste rápido, justo y equitativo. Además, el Artículo 9.300(2)(b) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. sec. 951q(2)(b), impone la obligación a todo ajustador independiente de ofrecer a los asegurados y reclamantes un servicio rápido e informado.

Por su parte, el Artículo 9.370 del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. sec. 952g, dispone lo siguiente:

Todo productor, agente general, solicitador, ajustador, consultor, intermediario de reaseguro, o apoderado deberá presentar, a requerimiento del Comisionado, un informe acerca de su negocio de seguros o de cualquier asunto o pérdida que haya tramitado, o en la que haya participado o respecto a la cual tenga información.

Dicho informe se presentará en la forma que para ello provea el Comisionado y contendrá, en forma exacta y precisa, toda la información pertinente al período que disponga el Comisionado. El incumplimiento con lo aquí dispuesto acarreará la imposición de sanciones, incluyendo la no renovación, suspensión o revocación de la licencia.

De conformidad con lo anterior, y con el fin de fomentar y fiscalizar que los ajustes de las reclamaciones se realicen de una manera ágil y rápida, por la presente esta Oficina requiere a todo ajustador, ya bien sea independiente o público, y productor que actúe como ajustador público a tenor con lo dispuesto en el Artículo 9.310(1) y (2) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. sec. 952(1) y (2), que en un término que no excederá de veintiún (21) días, a partir de la fecha en que le es asignado el ajuste de una reclamación, presente a la parte a nombre



de la cual realiza el ajuste, ya sea al asegurador, o al asegurado o reclamante, un informe preliminar del ajuste de la reclamación. Subsiguientemente, dicho informe deberá ser actualizado con las gestiones realizadas en una frecuencia que no excederá de quince (15) días, hasta completado el ajuste final. Los informes preliminares deberán contener todas aquellas gestiones realizadas por el ajustador, conducentes al juste y resolución de la reclamación de manera diligente y justa. Además, presentará dentro de cinco (5) días laborables después de la pérdida haya sido determinada, un informe final que incluya un desglose de la cantidad a ser pagada por la pérdida, según fuere convenido entre las partes.

El ajustador o productor que actúe como ajustador público deberá mantener en sus expedientes copia del informe preliminar y final del ajuste, con evidencia de la fecha de entrega del mismo, para acreditar el cumplimiento con la presente Carta Normativa y lo dispuesto en los Artículos 27.161(3) y (6) y 9.300(2)(b) del Código de Seguros de Puerto Rico, *supra*. Por su parte, el asegurador deberá también mantener en sus expedientes copia del informe preliminar y final de ajuste de las reclamaciones.

Se advierte a los ajustadores o productores que actúen como ajustadores públicos que el incumplimiento con lo dispuesto en la presente Carta Normativa conllevará la imposición de sanciones.

Se requiere el más estricto cumplimiento con lo aquí dispuesto.

Cordialmente,



Javier Rivera Ríos, LUTCF
Comisionado de Seguros de Puerto Rico