

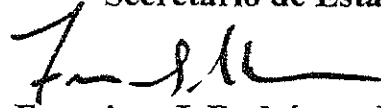
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS  
Guaynabo, Puerto Rico

Número: 8646

Fecha: 16 de septiembre de 2015

Aprobado: Hon. David E. Bernier Rivera

Secretario de Estado



Por: Francisco J. Rodríguez Bernier

Secretario Auxiliar de Servicios

Regla Núm. 4 (IV) Del Reglamento del Código de Seguros de  
Puerto Rico

**“AJUSTADORES DE SEGUROS”**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS  
Guaynabo, Puerto Rico

REGLA NÚM. 4 (IV) DEL REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE  
SEGUROS DE PUERTO RICO

“AJUSTADORES DE SEGUROS”

TABLA DE CONTENIDO

ARTÍCULOS	PÁGINAS
ARTÍCULO 1.- BASE LEGAL .....	1
ARTÍCULO 2.- PROPÓSITO Y ALCANCE .....	1
ARTÍCULO 3.- DECLARACIÓN DE NECESIDAD Y OBJETIVO ...	2
ARTÍCULO 4. - DEFINICIONES .....	3
ARTÍCULO 5.- LICENCIA REQUERIDA .....	4
ARTÍCULO 6.- SOLICITUD DE LICENCIA .....	6
ARTÍCULO 7.- AJUSTADOR DE EMERGENCIA .....	9
ARTÍCULO 8.- FIANZA .....	9
ARTÍCULO 9.- CONTRATO ENTRE EL AJUSTADOR PÚBLICO Y EL ASEGURADO O RECLAMANTE .....	9
ARTÍCULO 10.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS AJUSTADORES EN EL MANEJO DE RECLAMACIONES ...	13
ARTÍCULO 11.- NORMAS ÉTICAS .....	14
ARTÍCULO 12.- REGISTROS E INFORMES REQUERIDOS .....	15
ARTÍCULO 13.- EDUCACIÓN CONTINUA .....	17
ARTÍCULO 14.- PENALIDADES .....	18
ARTÍCULO 15.- SEPARABILIDAD .....	18
ARTÍCULO 16.- VIGENCIA .....	18

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS  
Guaynabo, Puerto Rico

REGLA NÚM. 4 (IV)

“AJUSTADORES DE SEGUROS”

**ARTÍCULO 1. BASE LEGAL**

La Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico (OCS) por la presente enmienda el Reglamento Núm. 1053 según el Departamento de Estado para derogar la Regla IV del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, titulada “Ajustadores” y , en su lugar, se adopta una nueva Regla Núm. 4 (IV) del referido reglamento, titulada “Ajustadores de Seguros”, de conformidad con los poderes y facultades conferidos al Comisionado de Seguros bajo las disposiciones de los Artículos 9.332 y 2.030 de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. sec. 101, *et seq.* y a tenor con lo dispuesto en la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico, 3 L.P.R.A. sec. 2101, *et seq.*

**ARTÍCULO 2. PROPÓSITO Y ALCANCE**

El Comisionado de Seguros adopta la presente Regla Núm. 4 con el propósito de establecer los requisitos de licenciamiento aplicables a los ajustadores de seguros, los deberes, responsabilidades y normas de conducta que toda persona que ostente una licencia de ajustador, sea como ajustador público o ajustador independiente,

deberá observar y cumplir en el ajuste de reclamaciones de seguros a los fines de garantizar un manejo adecuado de las actividades relacionadas con el ajuste de reclamaciones bajo la cubierta de seguros. Así también, se establecen los requisitos de contratación que habrán de regir las actividades de ajuste de reclamaciones de los ajustadores públicos en protección de los asegurados o reclamantes y el bienestar del interés público en general, las circunstancias en que el Comisionado podrá conceder un permiso especial para actuar como ajustador de emergencia, las normas éticas de conducta a esperar de un ajustador durante el ejercicio de la profesión, los registros, cuentas, libros que deberán mantener los ajustadores de seguros sobre el manejo de reclamaciones y las penalidades a imponer de incurrir en alguna violación a las disposiciones de esta Regla.

Los criterios de regulación establecidos en esta Regla son establecidos de manera cónsona con los estándares y parámetros de regulación promulgados por la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros ("NAIC", por sus siglas en inglés), bajo el "Public Adjuster Licensing Model Act" y el "Independent Adjuster Licensing Guideline".

Esta Regla será de aplicación a toda persona que posea una licencia emitida por el Comisionado de Seguros para actuar como ajustador público o ajustador independiente en Puerto Rico.

### **ARTÍCULO 3. DECLARACIÓN DE NECESIDAD Y OBJETIVO**

La adopción de la presente Regla Núm. 4 es una reglamentación cuya implementación es ordenada a la OCS por virtud de la aprobación de Ley Núm. 45-2014, la cual enmendó el "Código de Seguros de Puerto Rico", para, entre otros asuntos, añadir un nuevo Artículo 9.332 a este Código. El referido Artículo 9.332 le confiere al Comisionado de Seguros la facultad de adoptar la reglamentación necesaria para establecer los criterios que regirán la relación entre los ajustadores con los aseguradores, asegurados o reclamantes, así como establecer sus obligaciones y responsabilidades, ante la falta de normas a observar y cumplir por

los ajustadores durante el proceso de ajuste de reclamaciones de seguros en el Código o su Reglamento.

El esquema de regulación establecido en esta Regla, por consiguiente, contiene los deberes de conducta aplicables a los ajustadores de seguros y los requisitos de contratación de ajustadores públicos para promover una fiscalización más efectiva de los procesos de ajuste de reclamaciones cobijados bajo la cubierta de seguros. También se establecen los requisitos de licenciamiento necesarios para posibilitar al Comisionado de Seguros evaluar la idoneidad y competencia de los solicitantes de una licencia de ajustador en mayor beneficio y protección de los intereses de los asegurados o reclamantes y demás participantes dentro del proceso de ajuste de reclamaciones de seguros. La facultad que posee el Comisionado de Seguros para expedir licencias de por sí está predicada en el interés de proveer un mecanismo adecuado para que una mayor cantidad de personas se interesen y continúen una carrera profesional dentro de la industria de seguros, sector de singular importancia para la actividad económica del país.

Así también, la implementación de los estándares y parámetros de regulación promulgados bajo el "Public Adjuster Licensing Model Act" y el "Independent Adjuster Licensing Guideline", cuya adopción se establece en esta Regla, son catalogados dentro de las mejores prácticas de regulación en la industria de seguros por la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros ("NAIC").

#### **ARTÍCULO 4. DEFINICIONES**

Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa, excepto que del texto de alguna otra disposición de esta Regla se disponga un significado distinto:

- A. "Ajustador de Emergencia" - significa el permiso especial concedido por el Comisionado a una persona capacitada para el ajuste de pérdidas resultantes de una catástrofe general, previa presentación de la solicitud de permiso especial en la forma prescrita para ello por el Comisionado. Tal permiso estará

sujeto a que se cumpla con los requisitos y condiciones que establezca el Comisionado y al pago de los derechos correspondientes.

- B. "Catástrofe General" - para fines del permiso especial de ajustador de emergencia, se entenderá que una catástrofe general existirá sólo cuando, debido a un súbito desastre o fenómeno, se provoquen pérdidas en Puerto Rico que estén cubiertas por seguros y que dichas pérdidas sean tan numerosas y severas que la investigación, ajuste y resolución de las reclamaciones no puedan realizarse dentro de los parámetros dispuestos en el Artículo 27.162 del Código de Seguros de Puerto Rico, sin ajustadores de emergencia. Una catástrofe tiene que ser declarada por el Gobernador de Puerto Rico.

Para demostrar que ante la catástrofe general existe la necesidad de nombrar ajustadores de emergencia, el Asegurador deberá:

1. Indicar el número aproximado de Ajustadores Independientes de Emergencia que necesitará para atender la catástrofe general y certificar una de las siguientes;
  - a. Que espera incurrir en al menos 500 reclamaciones directamente relacionadas con la catástrofe general; o
  - b. Ante la magnitud de la catástrofe se espera que genere el doble o más del número de reclamaciones que de ordinario se reciben mensualmente.

El resto de los términos empleados en esta Regla tendrán el mismo significado y alcance que el provisto en el Código de Seguros de Puerto Rico ("Código de Seguros") y el Código de Seguros de Salud de Puerto Rico ("Código de Seguros de Salud").

#### **ARTÍCULO 5. LICENCIA REQUERIDA**

- A. Ninguna persona podrá actuar o ejercer como ajustador en Puerto Rico, a menos que posea una licencia de ajustador con arreglo a lo dispuesto en el

Artículo 9.290 del Código de Seguros y esta Regla. Los gerentes de reclamaciones se considerarán Ajustadores y deberán poseer licencia como tal.

B. Ninguna sociedad o corporación podrá ejercer o llevar a cabo negocios de ajuste de reclamaciones, a menos que ostente una licencia de ajustador sujeto a los requisitos dispuestos en el Artículo 9.160 del Código de Seguros.

C. No se requerirá una licencia de ajustador a:

(1) Un abogado autorizado a ejercer su profesión de la abogacía en Puerto Rico que ajuste pérdidas de seguros de tiempo en tiempo, incidentalmente al ejercicio de su profesión. Disponiéndose que, en virtud de lo establecido en el Artículo 9.050 del Código de Seguros, un abogado que ajuste pérdidas en representación de un asegurador, tendrá que poseer una licencia de ajustador independiente.

(2) Un productor autorizado podrá ayudar a personas aseguradas por su conducto en los trámites conducentes a la liquidación y ajuste de pérdidas bajo dicho seguro sin estar autorizado como ajustador.

(3) Un productor contratado por el asegurador para actuar como representante autorizado podrá, a nombre del asegurador, y en virtud de la autoridad que conforme al contrato dicho asegurador le hubiese conferido, actuar, en situaciones esporádicas, como ajustador e investigar, informar y liquidar reclamaciones, sin necesidad de ostentar una licencia como ajustador. Disponiéndose, que no podrá actuar como ajustador, ni investigar, informar o liquidar reclamaciones, en relación con cualquier póliza, contrato o cubierta de seguros tramitada o contratada por razón de su gestión como productor.

(4) Una persona empleada sólo con el fin de obtener datos e información acerca de una pérdida o como asistente técnico de un ajustador,

incluido los fotógrafos, estimadores, investigadores privados, ingenieros y calígrafos.

- (5) Una persona que sólo realiza trabajos administrativos o clericales y no investiga, negocia o resuelve reclamaciones.
- (6) Un proveedor de cuidado de salud, o un empleado suyo, que prepara o presenta un formulario de reclamación a nombre de un paciente, siempre que los servicios no incluyan la determinación de compensación.
- (7) Aquellas personas utilizadas por un asegurador, agente general, gerente, representante autorizado o ajustador exclusivamente en la tasación o valoración de daños no se les requiere estar autorizados como ajustador para ello.

#### **ARTÍCULO 6. SOLICITUD DE LICENCIA**

A. La solicitud de una licencia de ajustador será completada y tramitada por el solicitante utilizando el medio electrónico o en línea de administración de licencias conocido como "National Insurer Producer Registry" and "State Based System" (NIPR/SBS) disponible a través del portal de internet de la OCS, en cumplimiento con los requisitos establecidos por el Comisionado.

Previo a la expedición de una licencia de ajustador, el Comisionado verificará que el solicitante reúne y cumple con los siguientes requisitos:

- (1) Ser mayor de 18 años y haber terminado la escuela superior o su equivalente;
- (2) Ser y haber sido un residente bona fide de Puerto Rico por no menos de un año inmediatamente antes de la fecha en que solicita la licencia;
- (3) Tomar y aprobar, a satisfacción del Comisionado, el examen para obtener la licencia, como prueba de sus calificaciones y competencia, de conformidad con el Artículo 9.110 del Código de Seguros;



- (4) Ser confiable y gozar de buena reputación, evidencia de lo cual podrá ser determinada por el Comisionado;
- (5) No haber incurrido en alguna acción o conducta que sea motivo para la denegación, suspensión o revocación de la licencia;
- (6) Presentar al Comisionado, si se tratare de una solicitud de licencia como ajustador público, la fianza requerida por el Artículo 9.320 del Código de Seguros y el Artículo 7 de esta Regla;
- (7) Pagar el importe de ciento cincuenta dólares (\$150) por concepto de la solicitud de examen y el importe por concepto de derechos de expedición de licencia correspondiente a:
  - (a) Persona Natural:
    - (i) Residente o No Residente en Puerto Rico: \$420 por el término de vigencia de dos (2) años, prorrateado para el término en exceso de dos (2) años;
  - (b) Sociedad o Corporación:
    - (i) Residente o No Residente en Puerto Rico: \$420 por el término de vigencia de dos (2) años, prorrateado para el término en exceso de dos (2) años de vigencia, a cobrarse por cada persona que sea designada en la licencia de la sociedad o corporación;
- (8) No ser accionista, miembro, socio, director, oficial, representante o empleado de ningún productor autorizado para hacer o que esté haciendo negocios en Puerto Rico, o tener interés económico o financiero, o relación contractual en el campo de seguros con un productor autorizado para hacer o que esté haciendo negocios en Puerto Rico;
- (9) No ser accionista, miembro, socio, director, oficial, representante o empleado de ningún otro ajustador autorizado para hacer o que esté

haciendo negocios en Puerto Rico, o tener interés económico o financiero, o relación contractual en el campo de seguros con un ajustador autorizado para hacer o que esté haciendo negocios en Puerto Rico;

- (10) Mantener un sitio de negocios accesible al público, que sujeto a lo dispuesto en el Artículo 9.340(2) del Código de Seguros puede ser la residencia del solicitante, en el cual lleve a cabo el trámite de las reclamaciones autorizadas con arreglo a su licencia;
- (11) Si es una sociedad o corporación, designar a una persona natural con licencia de ajustador como persona responsable del cumplimiento de la sociedad o corporación con las disposiciones del Código de Seguros, reglamentos y normas adoptados a su amparo, y de las leyes de Puerto Rico. Evidenciar que la sociedad o corporación ha sido debidamente registrada y autorizada conforme a las leyes de Puerto Rico para hacer negocios en Puerto Rico;
- (12) Si es una sociedad o corporación, deberá además, cumplir con los requisitos dispuestos en el Artículo 9.160 y 9.090 del Código de Seguros.

B. El Comisionado podrá requerir al solicitante que provea cualquier otro documento e información que entienda razonablemente necesarios para corroborar la veracidad de la información contenida en la solicitud de licencia. La falsa representación de cualquier hecho que requiera la solicitud, será causa suficiente para la revocación, suspensión o denegación de la licencia.

C. El Comisionado podrá verificar el estatus de cualquier licencia de ajustador solicitada o expedida por medio de la base de datos de licencias (NIPR/SBS) mantenida por la NAIC, sus afiliadas y subsidiarias.

- D. El solicitante autorizará al Comisionado utilizar la dirección de correo electrónico informada por éste como medio oficial para cursar o notificar cualquier comunicación que estime pertinente de la OCS en relación con su solicitud de licencia.

#### **ARTÍCULO 7. AJUSTADOR DE EMERGENCIA**

- A. El Comisionado podrá conceder un permiso especial de ajustador de emergencia a cualquier persona capacitada para el ajuste de pérdidas resultantes de una catástrofe general declarada, según se define en esta Regla, previa presentación de la Solicitud de Permiso Especial como Ajustador de Emergencia, y la información y documentos requeridos, de conformidad con el Artículo 9.310 del Código de Seguros.

#### **ARTÍCULO 8. FIANZA**

- A. En lugar de una fianza conforme al Artículo 9.320 del Código, el solicitante de una licencia de ajustador público de emergencia podrá presentar una póliza de responsabilidad profesional emitida por un asegurador autorizado, con unos límites de cubierta igual o mayores de \$100,000.
- B. La autoridad para actuar como ajustador público o ajustador de emergencia quedará anulada automáticamente si la vigencia de la fianza o de la póliza de responsabilidad termina o adviene inoperante.

#### **ARTÍCULO 9. CONTRATO ENTRE EL AJUSTADOR PÚBLICO Y EL ASEGURADO O RECLAMANTE**

- A. Todo servicio prestado por un ajustador público a un asegurado o reclamante en relación al ajuste de reclamaciones que surjan bajo la cubierta de una póliza o contrato de seguros deberán ser acordados mediante contrato escrito y contener, además de las cláusulas dispuestas en el Artículo 9.331, los siguientes términos:
1. Una aseveración de que el asegurador mantiene una fianza o póliza a tenor con Artículo 9.320 del Código de Seguros de Puerto Rico.

2. Una cláusula que especifique que el asegurado o reclamante 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 el asegurado o reclamante a tenor con el contrato suscrito con el ajustador público, le será devuelta por el ajustador al asegurado con el debido acuse de recibo de la rescisión.
3. Además de la cláusula que especificará el tipo de compensación económica que el ajustador público recibirá, el contrato especificará si el ajustador público pudiera ser nombrado junto con el asegurado, en el cheque por concepto del pago de la reclamación, siempre y cuando, también se disponga lo siguiente:
  - a) Si la compensación está basada en un por ciento del pago de la reclamación, y el contrato especifique el porcentaje exacto que recibirá el ajustador público.
  - b) El reembolso de los gastos iniciales relacionados con el ajuste de la reclamación, dichos gastos se especifiquen en el contrato por categoría o tipo, con sus respectivos estimados en dólares y detallando cualquier gasto adicional previamente aprobado por el asegurado o reclamante.
4. El contrato de ajustador público no podrá contener cláusula alguna que establezca las siguientes disposiciones:
  - (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 por ciento proporcional de cada cheque emitido por el asegurador;

- (b) Requiera que el asegurado o reclamante 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.

B. Previo a la firma del contrato, el ajustador público proveerá una divulgación escrita sobre el proceso de reclamación que afirme al asegurado o reclamante lo siguiente:

- (1) Las pólizas de seguro de propiedad obligan al asegurado o reclamante a presentar una reclamación al asegurador para su consideración, proceso en el que pudieran estar involucrados un ajustador independiente y un ajustador público;

- (2) Defina a la figura del ajustador independiente según la definición del Código de Seguros y especifique que a estos le paga el asegurador y que éste no le cobrará tarifa alguna al asegurado o reclamante;
  - (3) Defina la figura del ajustador público según la definición provista en el Código de Seguros y especifique que a estos los contrata el asegurado o reclamante mediante contrato escrito mediante el cual acuerda pagar una compensación basada en un honorario fijo, o por hora o por gestiones o comisión como un porcentaje de la compensación.
  - (4) El asegurado o reclamante tiene derecho, pero no está obligado, a contratar a un ajustador público para que le asista en el reclamo de pérdidas o daños surgidas bajo la póliza o contrato de seguro;
  - (5) El asegurado o reclamante 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;
  - (6) El ajustador público no es un representante o empleado del asegurador;
  - (7) El salario, honorarios, comisión o compensación de otro tipo del ajustador público es obligación del asegurado o reclamante, no del asegurador;
- C. Los contratos se ejecutarán en duplicado a los fines de proveer un original al ajustador público y un original al asegurado o reclamante. El contrato original del ajustador público estará disponible en todo momento para inspección, sin previo aviso, del Comisionado.
- D. El ajustador público notificará al asegurador que bajo contrato suscrito ha sido autorizado a representar los intereses del asegurado o reclamante. La notificación se hará mediante carta firmada por el asegurado o reclamante.

## ARTÍCULO 10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS AJUSTADORES EN EL MANEJO DE RECLAMACIONES

- I. Todo ajustador público ejercerá en el desempeño de sus funciones con el asegurado o reclamante una conducta siguiendo los criterios dispuestos en el Artículo 9.300 y en cumplimiento con los siguientes deberes y responsabilidades:
  - (a) Mostrar una conducta profesional, honesta y justa en todas las comunicaciones que mantenga con el asegurado, el asegurador y el público;
  - (b) Desplegar toda su pericia en beneficio del asegurado o reclamante y actuar de manera razonable y de buena fe para el ajuste rápido, justo y equitativo de la reclamación;
  - (c) Adoptar o implementar métodos razonables para la rápida investigación de las reclamaciones que surjan bajo los términos de la póliza del asegurado o reclamante que representa;
  - (d) Observar y cumplir las leyes de Puerto Rico y federales, y reglamentos adoptados a su amparo, sobre la protección de la privacidad y confidencialidad de la información y documentos obtenidos del asegurado o reclamante, así como mantener controles y estándares de seguridad adecuados en protección de la divulgación de la misma.
- II. Todo ajustador independiente al actuar en representación de un asegurador ejercerá y pondrá en práctica una conducta en el desempeño de sus funciones siguiendo los criterios dispuestos en el Artículo 9.300 del Código de Seguros y además tendrá el deber de observar y cumplir las leyes estatales y federales, y los reglamentos adoptados a su amparo, sobre la protección de la privacidad y confidencialidad de la información y documentos obtenidos del asegurado o reclamante, así como mantener controles y estándares de seguridad adecuados en protección de la divulgación de la misma.

## ARTÍCULO 11. NORMAS ÉTICAS

- I. Todo ajustador público e independiente en el desempeño de sus funciones habrá de esforzarse en la prestación de un servicio responsable, capaz y honesto, requiriendo un comportamiento durante el ejercicio de la profesión que guarde el cuidado y la prudencia de no incurrir en ninguna de las siguientes conductas o prácticas:
  - (a) Cometer fraude o actos de deshonestidad que repercuten negativamente en su integridad profesional;
  - (b) Hacer a un asegurado o reclamante una falsa representación de información, mentir o proveer documentos o material que a sabiendas contiene una declaración o representación falsa con relación a la reclamación;
  - (c) Sacar provecho o ventaja indebida de la inexperiencia, falta de educación, complejidad del negocio, minoría de edad o incapacidad legal del asegurado o reclamante;
  - (d) Disuadir a que un asegurado presente una legítima reclamación bajo la póliza de seguros o inducir a que la reclamación sea presentada en perjuicio de los mejores intereses de su cliente;
  - (e) Ocultar a sabiendas información o evidencia pertinente a la reclamación o hacer alteraciones a los términos y condiciones de la póliza que puedan afectar la reclamación;
  - (f) Incumplir con los plazos de tiempo concedidos para atender transacciones de la reclamación o dejar de actuar con la debida diligencia afectando adversamente los intereses del asegurado o reclamante;
  - (g) Retener o mantener sin autorización cualquier cantidad de dinero o propiedad que haya recibido durante el trámite de una reclamación;



- (h) Tener en el curso de sus gestiones un trato hostil y desafiante para con otros ajustadores, asegurados, reclamantes, empleados del asegurador o empleados públicos de las agencias ejecutivas y cualquier otra persona, o utilizar comunicación oral o escrita que implique el uso de tono de voz impropio, palabras soeces o insultantes, incurrir en posturas desafiantes, agresivas y amenazantes o llevar a cabo actuación indecorosa o conducta que de cualquier otra manera altere las operaciones del lugar en que se presente a realizar sus funciones de ajustador;
- (i) Ningún ajustador público en el desempeño de sus funciones podrá además, solicitar información personal no-pública, información financiera, listado, descripción o agrupación de consumidores que no están disponibles al público, excepto que sea información de su cliente y, siempre y cuando, conste el expreso consentimiento de éste y dicha información sea solicitada en el curso ordinario de sus gestiones para llevar a cabo el ajuste de la reclamación bajo contrato. En tal caso, el ajustador deberá completar una solicitud a nombre de su cliente y será responsable de proteger el carácter confidencial de la información adquirida;
- (j) Ningún ajustador público adelantará pago o valor alguno al reclamante por él representado en espera de la liquidación de una pérdida por un asegurador.

## **ARTÍCULO 12. REGISTROS E INFORMES REQUERIDOS**

A. Todo ajustador público llevará, en el sitio de negocios indicado en su licencia, un registro completo que responda a todas las transacciones que efectúe con arreglo a su licencia. El registro deberá incluir:

- (1) Nombre del asegurado o reclamante;
- (2) Fecha, lugar e importe de la pérdida;

- (3) Copia del contrato suscrito entre el ajustador público y el asegurado o reclamante;
  - (4) Nombre del asegurador;
  - (5) Importe, fecha de expiración y número de cada póliza relacionada con la pérdida;
  - (6) Declaración detallada de las cantidades recuperadas por el asegurado o reclamante;
  - (7) Declaración detallada de todas las compensaciones recibidas por el ajustador público, de cualquier fuente, en relación con la pérdida;
  - (8) Un registro de todo el dinero recibido, depositado, distribuido o desembolsado de cualquier transacción con el asegurado o reclamante;
  - (9) Nombre del ajustador público que ejecutó el contrato;
  - (10) Nombre del representante legal del asegurado o reclamante, si alguno, y el nombre de los representantes de reclamaciones del asegurador; y
  - (11) Evidencia de la fianza requerida por el Artículo 9.320 del Código de Seguros y el Artículo 7 de esta Regla.
- B. Todo ajustador independiente llevará, en el sitio de negocios indicado en su licencia, los libros corrientes acostumbrados que correspondan a las transacciones que efectúe con arreglo a su licencia, conjuntamente con los documentos relacionados con los mismos y copia de cada contrato suscrito con el asegurador, conforme con el Artículo 9.330 del Código de Seguros. Así también, todo ajustador independiente presentará, a requerimiento del Comisionado, un informe acerca de cualquier reclamación que haya tramitado o participado, de conformidad con el Artículo 9.370 del Código de Seguros.
- C. Todos los registros y documentos relacionados con cualquier transacción sobre una reclamación en particular en que haya tramitado o participado un ajustador público o ajustador independiente deberán estar disponibles

y accesibles para inspección por el Comisionado en cualquier momento hábil durante los cinco (5) años siguientes a la fecha de la consumación de dicha transacción.

### ARTÍCULO 13. EDUCACIÓN CONTINUA

- A. Toda persona que ostente una licencia de ajustador deberá completar satisfactoriamente un mínimo de créditos de educación continua, según lo dispuesto en la Regla 52 del Reglamento del Código de Seguros, "Requisitos de Educación Continua" (en adelante, la Regla Núm. 52).
- B. No estarán sujetos al cumplimiento de los requisitos de educación continua dispuestos en este Artículo, cuando exista alguna de las siguientes circunstancias:
- (1) El ajustador no ostente la licencia por un (1) año completo con anterioridad a finalizar el periodo de cumplimiento, según definido en la Regla Núm. 52.
  - (2) El ajustador tenga sesenta (60) años de edad o más, y haya sido tenedor de licencia por un periodo no menor de veinticinco (25) años.
  - (3) El ajustador no residente en Puerto Rico, en cuyo estado o jurisdicción de los Estados Unidos de residencia existan requisitos de educación continua similares a los aquí requeridos, y en donde se les reconozca a los ajustadores de Puerto Rico la acreditación de un mínimo de créditos de educación continua sobre las mismas bases, siempre y cuando demuestre al momento de solicitar la expedición o renovación de su licencia, que ha cumplido con los requisitos de educación continua en su estado o jurisdicción de origen.
  - (4) El ajustador no residente en Puerto Rico, cuya jurisdicción de domicilio tenga reciprocidad con Puerto Rico y le reconozca y extienda a los ajustadores residentes de Puerto Rico los mismos privilegios.

#### **ARTÍCULO 14. PENALIDADES**

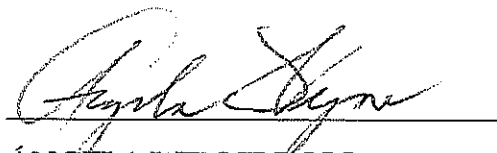
Cualquier ajustador de seguros que violare alguna disposición de esta Regla podrá estar sujeto a la imposición de penalidades que podrán conllevar la denegación, suspensión o revocación de la licencia, además de cualquier otra de las sanciones y multas administrativas, según establecidas bajo el Artículo 9.480 del Código de Seguros.

#### **ARTÍCULO 15. SEPARABILIDAD**

Si alguna palabra, oración, párrafo, apartado, artículo o parte de esta Regla fuera declarado nulo o inválido por un Tribunal con jurisdicción, la orden emitida no afectará, ni invalidará, las disposiciones restantes de esta Regla y su efecto estará limitado a esa palabra, oración, párrafo, apartado, artículo o parte que haya sido así declarado nulo o inválido.

#### **ARTÍCULO 16. VIGENCIA**

Esta Regla entrará en vigor treinta (30) días después de su presentación en el Departamento de Estado de Puerto Rico, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 170, supra.



**ÁNGELA WEYNE ROIG**  
**COMISIONADA DE SEGUROS**

Fecha de aprobación: 11 de septiembre de 2015

Fecha de Radicación  
en el Departamento de Estado:

Fecha de Radicación  
en la Biblioteca Legislativa: