

Código de Ética en el Manejo de Reclamaciones

Ser un ajustador de seguros con licencia conlleva varias obligaciones éticas. El trabajo de un ajustador se considera un servicio público, y la legislatura de Florida ha establecido varias reglas éticas para ayudar a proteger al público. Estas reglas se encuentran en la [Regla Administrativa de la Florida 69B-220.201](#). A continuación se presentan algunas de las reglas más importantes que deben cumplir los ajustadores.

Ajustador Independiente: una persona con licencia como ajustador de todas las líneas que es autonombra o designada y empleada por una firma de ajuste independiente u otro ajustador independiente, y que se compromete en nombre de un asegurador a determinar y determinar el monto de cualquier reclamo, pérdida o daño pagadero en virtud de un contrato de seguro o se compromete a efectuar la liquidación de dicho reclamo, pérdida o daño.

Ajustador de la compañía: una persona con licencia como ajustador de todas las líneas que está designada y empleada en el personal de ajustadores de una aseguradora o en una subsidiaria de propiedad total de la aseguradora, y que se compromete en nombre de dicha aseguradora u otras aseguradoras bajo control o propiedad común a determinar y determinar el monto de cualquier reclamo, pérdida o daño pagadero en virtud de un contrato de seguro, o se compromete a efectuar la liquidación de dicha reclamación, pérdida o daño.

Ajustador de emergencia: una persona que no es un ajustador con licencia bajo esta parte, pero que ha sido designado y certificado ante el departamento por los aseguradores como calificado para ajustar reclamos, pérdidas o daños bajo pólizas o contratos de seguro emitidos por dicho asegurador, y a quien el departamento puede licenciar, en caso de una catástrofe o emergencia, para los fines y bajo las condiciones que el Departamento fije y para el período de la emergencia que el Departamento determine, para ajustar las reclamaciones, pérdidas o daños bajo las pólizas de seguro emitidas por los aseguradores.

Reglas Generales para Ajustadores para todo Tipo de Ajustadores de Siniestros:

- Un ajustador debe identificarse en cualquier anuncio, solicitud o documento escrito basado en el tipo de cita de ajustador que se tenga.
- Un ajustador a quien se le haya revocado o suspendido su licencia no puede participar en ninguna parte de un reclamo de seguro o en el proceso de ajuste de reclamos de seguro, incluyendo la estimación, la finalización, la presentación, la negociación, la evaluación, la mediación, el arbitraje o la liquidación de un reclamo por pérdida o daño cubierto por un contrato de seguro. Una persona que proporciona estos servicios mientras la licencia de la persona está revocada o suspendida actúa como un ajustador sin licencia.
- Deben poner el trato justo y honesto del demandante por encima de sus propios intereses.
- No puede dirigir a ningún reclamante que necesite reparaciones u otros servicios a ninguna persona con la que el ajustador tenga un interés financiero no revelado o que se anticipe que proporcionará al ajustador cualquier compensación por la referencia para cualquier negocio resultante.
- No debe proporcionar ningún trato de favor a ningún reclamante.

- Debe ajustar las reclamaciones estrictamente de acuerdo con el contrato de seguro.
- No debe abordar las investigaciones, ajustes y acuerdos de una manera perjudicial para el asegurado.
- Debe hacer informes veraces e imparciales de los hechos después de hacer una investigación completa.
- Debe manejar cada ajuste y acuerdo con honestidad e integridad y permitir un ajuste o acuerdo justo a todas las partes sin ninguna compensación o remuneración para sí mismo en el que no tengan derecho legalmente.
- Debe actuar con prontitud y diligencia debida para lograr una disposición adecuada de la reclamación.
- No puede negociar con un tercero demandante representado por un abogado, si tiene conocimiento del abogado, sin el permiso del abogado. Esto no se aplica a un asegurado o a los familiares residentes del asegurado.
- No puede aconsejar a un reclamante que se abstenga de buscar asesoramiento legal o contratar asesoría legal o el empleo de un ajustador público para proteger los intereses del reclamante.
- No puede negociar u obtener una declaración de un reclamante o testigo en un momento en que se esperaría razonablemente que estuvieran en estado de shock o angustia mental o emocional grave como resultado de un trauma físico, mental o emocional asociado con una pérdida; Tampoco puede un ajustador público llegar a un acuerdo cuando el acuerdo sería desventajoso para un reclamante que ha sido traumatizado o angustiado por una pérdida.
- No debe dejar de informar a sabiendas a un reclamante de las opciones de reclamo del reclamante de acuerdo con los términos y condiciones del contrato de seguro.
- Debe ser competente y estar bien informado en cuanto a los términos y condiciones de la cobertura del seguro.
- Ninguna persona podrá, como empleado de la empresa, ajustador o ajustador independiente, representarse a sí misma o a cualquier asegurador o firma de ajuste independiente contra cualquier persona o entidad que el ajustador haya representado anteriormente como ajustador público.

Reglas Generales para todos los Ajustadores para todo tipo de Reclamos:

- Al preparar y presentar una estimación detallada por escrito de pérdidas por daños a propiedades residenciales, los ajustadores deben utilizar un programa de estimación electrónica para crear o modificar la estimación.
- Cualquier cambio realizado por el ajustador público a una estimación previa del monto de la pérdida proporcionada al asegurado o asegurador, debe incluir una explicación que detalle las

razones de cada cambio. Además, el ajustador debe guardar copias de cualquier documentación que respalde los cambios realizados en las estimaciones anteriores dadas al asegurado o asegurador.

- El programa de estimación debe proporcionar un informe con una estimación detallada de los daños a la propiedad, detallando el equipo, los materiales, la mano de obra y los suministros por unidad.
- El programa de estimación electrónica debe utilizar datos de precios que consistan en desgloses de costos unitarios que sean consistentes con lo que un contratista o empresa de reparación esperaría en el área geográfica del mercado relevante.
- Los ajustadores tienen prohibido modificar los precios generados por el programa de estimación electrónica o alterar cualquier otra entrada o salida a menos que puedan proporcionar documentación adicional que demuestre la necesidad de tales modificaciones. Cada modificación debe alinearse con los precios actuales del mercado para el equipo, los materiales, la mano de obra y los suministros necesarios para completar las reparaciones cubiertas en el área geográfica correspondiente.
- El ajustador que modifica la estimación debe proporcionar su nombre en el documento de modificación.
- Los ajustadores deben proporcionar la estimación por escrito de la pérdida al asegurado dentro del plazo prescrito por la ley.
- La estimación por escrito de la pérdida proporcionada al asegurado debe incluir:
 1. La estimación de partida producida por el programa de estimación electrónica.
 2. Un informe de variación o un documento similar que muestre cualquier modificación realizada por el ajustador.
 3. En su caso, documentación adicional que respalde cualquier modificación en la entrada o salida del programa de estimación electrónica.

Mayo 2025