

Código de Ética del Ajustador Público y Lista de Verificación de Contratos

Un ajustador público es un profesional de reclamaciones de seguros que trabaja en nombre del titular de la póliza en la evaluación y negociación de una reclamación de seguro de propietario de vivienda. Su experiencia técnica y su capacidad para interpretar las pólizas de seguro pueden ayudar a los propietarios a recibir una indemnización por sus reclamaciones. Los ajustadores públicos reciben un porcentaje de la liquidación de la reclamación como pago por sus servicios, y sus contratos son legalmente vinculantes. El contrato no puede romperse a menos que lo ordene un tribunal de justicia, o si el ajustador público acepta liberar al asegurado del contrato.

TENGA EN CUENTA: Un contratista o un subcontratista con licencia bajo el Capítulo 489 de los Estatutos de la Florida, no puede ajustar un reclamo en nombre de un asegurado a menos que tenga licencia como ajustador público. Sin embargo, el contratista puede discutir o explicar una oferta para la construcción o reparación de la propiedad cubierta con el propietario de la propiedad residencial que ha sufrido pérdidas o daños, o con el asegurador de dicha propiedad, si el contratista lo hace por los honorarios usuales y acostumbrados aplicables al trabajo que se realizará según el contrato entre el contratista y el asegurado. ([s. 626.854, F.S.](#))

Hay situaciones en las que un contratista con licencia puede necesitar hablar con una compañía de seguros/ajustador para aclarar algo sobre su oferta o tal vez notificar a la compañía/ajustador que después de comenzar las reparaciones notaron daños adicionales que pueden requerir una revisión por parte del ajustador. Estos escenarios no deben confundirse con el contratista que actúa como ajustador público.

Si un contratista también obtiene la licencia como ajustador público, se le prohíbe celebrar un contrato para ajustar y reparar en la misma propiedad. Del mismo modo, un ajustador público no puede participar directa o indirectamente en la reconstrucción, reparación o restauración de la propiedad dañada que es objeto de su ajuste de reclamo.

([s. 626.8795, F.S.](#))

Los ajustadores públicos están autorizados por el Departamento de Servicios Financieros y tienen varios requisitos éticos que deben cumplir debido a la naturaleza del servicio que brindan. Estas reglas se encuentran en las reglas [69B-220.051](#) y [69B-220.201](#), F.A.C. A continuación se presentan algunas de las reglas importantes que deben seguir los ajustadores públicos, así como una lista de verificación de sus requisitos contractuales.

Requisitos generales para todos los ajustadores

- Un ajustador público debe poner el trato justo y honesto del reclamante por encima de sus propios intereses.
- Un ajustador público 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.
- Un ajustador público no debe proporcionar ningún trato favorable a ningún reclamante.

- Un ajustador público debe ajustar las reclamaciones estrictamente de acuerdo con el contrato de seguro.
- Un ajustador público no debe abordar las investigaciones, ajustes y acuerdos de una manera perjudicial para el asegurado.
- Un ajustador público debe hacer informes veraces e imparciales de los hechos después de realizar una investigación completa.
- Un ajustador público 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 a la que no tengan derecho legalmente.
- Un ajustador público debe actuar con prontitud y diligencia debida para lograr una disposición adecuada de la reclamación.
- Un ajustador público no puede solicitar directa o indirectamente a un asegurado o reclamante por ningún medio, excepto de lunes a sábado entre las 8 a.m. y las 8 p.m.
- Un ajustador público no puede cobrar una tarifa por los servicios de los pagos realizados a un asegurado nombrado a menos que tenga un contrato escrito con el asegurado nombrado o el representante legal del asegurado nombrado
- El ajustador público debe proporcionar al asegurado o reclamante una estimación por escrito de la pérdida para ayudar a presentar una prueba de pérdida dentro de los 60 días. El presupuesto debe incluir un presupuesto detallado por unidad de las reparaciones, incluida la información detallada sobre el equipo, los materiales, la mano de obra y los suministros, de acuerdo con los estándares aceptados de la industria.
- Un ajustador público no puede negociar con un tercero reclamante representado por un abogado, si él o ella tiene conocimiento del abogado, sin el permiso del abogado. Esto no se aplica a un asegurado o a los familiares residentes del asegurado.
- Un ajustador público no puede aconsejar a un reclamante que se abstenga de buscar asesoramiento legal o de contratar asesoramiento legal.
- Un ajustador público no puede negociar con u obtener una declaración de un reclamante o testigo en un momento en el que razonablemente se esperaría que estuvieran, en estado de shock o con una grave angustia mental o emocional 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.
- Un ajustador público no debe, a sabiendas, dejar de informar a un reclamante sobre las opciones de reclamo del reclamante de acuerdo con los términos y condiciones del contrato de seguro.
- Un ajustador público debe ser competente y estar bien informado sobre los términos y condiciones de la cobertura del seguro.

- Un ajustador público debe asegurarse de que todos los contratos de sus servicios estén por escrito y proporcionar todos los términos y condiciones del contrato.
- Un ajustador público no puede representar a una persona o entidad cuya reclamación el ajustador haya ajustado previamente mientras representa a cualquier asegurador o firma de ajuste independiente.
- Un ajustador público no puede representar ni actuar como un ajustador de la compañía o un ajustador independiente. Un ajustador público puede tener una licencia de agente de líneas generales. Sin embargo, ningún ajustador público, mientras esté autorizado por el Departamento, puede representar o actuar como ajustador público y agente de líneas generales para el mismo reclamo de seguro.
- Un ajustador público no puede impedir o intentar disuadir a un reclamante de hablar en privado con el asegurador, la compañía o el ajustador independiente, abogado o cualquier otra persona, con respecto a la resolución del reclamo.
- Un ajustador público no puede aceptar referencias de negocios de personas con las que el ajustador pueda realizar negocios o donde exista algún tipo de acuerdo para compensar a la persona por referir negocios al ajustador. Ningún ajustador público puede compensar a otra persona por la remisión de negocios a ellos, excepto de un ajustador a otro.
- Un ajustador público no puede celebrar un contrato ni aceptar un poder notarial que le otorgue la autoridad para elegir a las personas que realizarán el trabajo de reparación.
- Un ajustador público debe responder con información específica a una solicitud escrita o electrónica sobre el estado de las reclamaciones de un reclamante o asegurado o su representante designado dentro de los 30 días a partir de la fecha de la solicitud y deberá documentar el expediente en consecuencia.
- Ningún ajustador público que represente a un reclamante celebrará ningún contrato, acuerdo u otro arreglo con ninguna persona, que permita al ajustador público aceptar una cantidad que exceda las limitaciones de la compensación del ajustador público impuestas por el Estatuto de la Florida.
- Un ajustador público no debe aceptar un acuerdo de un reclamo a menos que los términos y condiciones del acuerdo sean aprobados por el asegurado o reclamante.
- Un ajustador público debe garantizar la notificación inmediata de las reclamaciones por pérdidas de propiedad si el ajustador público representa al asegurado en el momento en que se presenta la reclamación o la notificación de pérdida al asegurador. El ajustador público debe proporcionar un aviso de la reclamación, una copia de su contrato con el asegurado, asegurarse de que la propiedad esté disponible para la inspección por parte del asegurador, y el asegurador tiene la oportunidad de entrevistar al asegurado directamente sobre la pérdida y el reclamo. Se debe permitir que el asegurador obtenga la información necesaria para investigar y responder a la reclamación.

- Un ajustador público debe reunirse o comunicarse con el asegurador en un esfuerzo por llegar a un acuerdo sobre el alcance de la pérdida cubierta por la póliza de seguro.
- Un ajustador público no puede restringir o impedir que un asegurador o su representante tenga acceso razonable en momentos razonables al asegurado o reclamante, o a la propiedad asegurada que es objeto de la reclamación.
- Un ajustador público no puede actuar o dejar de actuar razonablemente de ninguna manera que obstruya o impida que un asegurador o el ajustador del asegurador realice oportunamente una inspección de cualquier parte de la propiedad asegurada por la cual existe un reclamo por pérdida o daño. El ajustador público que representa al asegurado puede estar presente para la inspección del asegurador, pero si la falta de disponibilidad del ajustador público retrasa la inspección oportuna de la propiedad por parte del asegurador, el ajustador público o el asegurado deben permitir que el asegurador tenga acceso a la propiedad sin la participación o presencia del ajustador público o asegurado para facilitar la inspección inmediata de la pérdida o daño por parte del asegurador.
- Un ajustador público no debe adquirir ningún interés en la propiedad recuperada, excepto con el consentimiento y permiso por escrito del asegurado a través de una declaración jurada firmada.
- Un ajustador público, un aprendiz de ajustador público o una persona que actúe en nombre de cualquiera de ellos no puede celebrar un contrato o aceptar un poder notarial que les permita elegir a las personas o entidades que realizarán trabajos de reparación en un reclamo de seguro de propiedad, o proporcionarán bienes o servicios que requerirán que el asegurado o un tercero reclamante gaste fondos que excedan los pagaderos al ajustador público según los términos del Contrato de servicios de ajuste.
- Un ajustador público no puede ofrecer a un propietario de una propiedad residencial un reembolso, regalo, tarjeta de regalo, dinero en efectivo, cupón, renuncia a cualquier deducible de seguro o cualquier otra cosa de valor a cambio de permitir que un contratista, ajustador público, aprendiz de ajustador público u otra persona que actúe en nombre de un ajustador público inspeccione el techo del dueño de la propiedad o presente un reclamo relacionado con el techo.
- Un ajustador público no puede ofrecer, entregar, recibir o aceptar ninguna compensación, incentivo o recompensa por la referencia de cualquier servicio para el cual los ingresos del seguro de propiedad se utilizarían para reparaciones o reemplazo de techos.

Lista de Verificación del Contrato de Propiedad Residencial del Ajustador Público:

La información relacionada con el contrato de un ajustador público es obligatoria por la sección [626.854](#) y [626.8796](#) de los Estatutos de la Florida y la regla [69B-220.051 del](#) Código Administrativo de la Florida.

- Todos los contratos deben constar por escrito en un tipo de letra de al menos 12 puntos. Deben estar titulados 'Contrato de Ajustador Público' Todos los contratos deben contener la declaración de fraude tal como aparece en las secciones. [817.234](#) y [626.8796](#), Estatutos de la Florida. La declaración de fraude debe aparecer en un tipo de letra negrita de 18 puntos como mínimo antes del espacio reservado en el contrato para la firma del asegurado.

- Todos los contratos deben incluir el nombre completo, la dirección comercial permanente y el número de licencia del ajustador público. También se debe incluir el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del ajustador público.
- Todos los contratos deben incluir el nombre completo de la empresa de tasación pública autorizada.
- Todos los contratos deben incluir el nombre completo, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del asegurado.
- Todos los contratos deben incluir la dirección de la pérdida si es diferente de la dirección actual del asegurado.
- Todos los contratos deben incluir una descripción de la pérdida.
- Todos los contratos deben incluir el nombre de la compañía de seguros del asegurado y el número de póliza, si está disponible.
- Todos los contratos deben indicar el porcentaje de compensación por el servicio del ajustador público; y declarar todos los métodos de compensación y todos los honorarios u otras cantidades requeridas para ser pagados por el asegurado al ajustador público; y cualquier costo que se reembolse al ajustador público de los ingresos debe especificarse en el contrato o en un apéndice al contrato y debe estar firmado y fechado por las partes. La información sobre la indemnización debe aparecer en un tipo de letra negrita de 18 puntos como mínimo y colocarse antes del espacio reservado en el contrato para la firma del asegurado. Además, las iniciales del asegurado deben aparecer en cada página que no contenga la firma del asegurado.
- Todos los contratos deben indicar el tipo de reclamo, incluso si se trata de un reclamo de emergencia, un reclamo que no es de emergencia o un reclamo complementario.
- Todos los contratos deben incluir la firma y el número de licencia del ajustador público que solicitó el contrato y de todos los asegurados nombrados. Si todos los asegurados nombrados no están disponibles, el ajustador público debe presentar una declaración jurada firmada por los asegurados nombrados disponibles que atestigüe que tienen autoridad para celebrar el contrato y resolver todos los asuntos de reclamos en nombre de los asegurados nombrados.
- Todos los contratos deben incluir la fecha en que todas las partes firmaron el contrato.
- Los ajustadores públicos deben presentar una copia inalterada del contrato ejecutado al asegurado en el momento de la ejecución y dentro de los 7 días al asegurador o al representante del asegurador. Sin embargo, se considera que una empresa de ajuste público que ajusta reclamaciones principalmente para entidades comerciales con operaciones en más de un estado y que no realiza directa o indirectamente servicios de ajuste para aseguradoras o propietarios de viviendas individuales cumple con este requisito si en el momento en que se presenta una prueba de pérdida, la empresa de ajuste pública remite a la aseguradora una declaración jurada firmada por el ajustador público o el aprendiz de ajustador público que identifica:

- El nombre completo, la dirección comercial permanente, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y el número de licencia del ajustador público o del aprendiz de ajustador público
 - El nombre completo de la empresa de tasación pública autorizada
 - El nombre completo, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del asegurado, junto con una breve descripción de la pérdida.
 - Una certificación de que la compensación por los servicios de ajuste público no excederá las limitaciones previstas por la ley.
 - El tipo de reclamo, incluso si se trata de un reclamo de emergencia, no urgente o complementario.
- El ajustador público no puede recibir compensación por los servicios prestados antes de la fecha en que el asegurado recibe una copia inalterada del contrato ejecutado o la fecha en que el contrato ejecutado se presenta al asegurador.
 - El ajustador público debe proporcionar al asegurado un documento de divulgación por separado para que lo firme el asegurado, en un formulario adoptado por el Departamento de Servicios Financieros, con respecto al proceso de reclamo que logre lo siguiente:
 - Define los siguientes tipos de ajustadores que pueden estar involucrados en el proceso de reclamo: ajustador de la compañía, ajustador independiente y ajustador público.
 - Explica que el ajustador público no es un representante ni empleado de la aseguradora.
 - Explica que el asegurado no está obligado a contratar a un ajustador público, pero tiene derecho a hacerlo.
 - Explica que un asegurado tiene derecho a iniciar comunicaciones directas con el abogado del asegurado, el asegurador, el ajustador de la compañía, el abogado del asegurador o cualquier persona con respecto a la liquidación de la reclamación del asegurado.
 - Explica que el salario, honorario, comisión u otra consideración del ajustador público que se pague a un ajustador público es responsabilidad del asegurado.
 - Explica que el ajustador público está obligado a proporcionar al asegurado una copia inalterada del contrato ejecutado en el momento de la ejecución.
 - Explica que si el contrato se celebró sobre la base de eventos que son objeto de una declaración de estado de emergencia por parte del Gobernador, un asegurado o un reclamante puede cancelar el contrato del ajustador público para ajustar un reclamo sin penalización ni obligación dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la pérdida o 10 días después de la fecha en que se ejecuta el contrato, lo que sea más largo.
 - El ajustador público debe proporcionar la copia inalterada del documento de divulgación ejecutado al asegurado en el momento de la ejecución.

Nota: Un contrato que no cumpla con esta sección es inválido e inaplicable.

Cancelación del Contrato de Reclamaciones Residenciales del Ajustador Público:

- El asegurado puede rescindir el contrato si el ajustador público no ha presentado un presupuesto por escrito al asegurador dentro de los 60 días posteriores a la ejecución del contrato, a menos que haya factores fuera del control del ajustador público que impidan dicha presentación.
- Si el contrato se celebra por una reclamación que surgió de un evento declarado estado de emergencia por el Gobernador, entonces el asegurado puede cancelar el contrato sin penalización ni obligación dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la pérdida o 10 días después de la fecha en que se ejecuta el contrato, lo que sea más largo.
- El contrato debe contener el siguiente texto en negrita de 18 puntos como mínimo, inmediatamente antes del espacio reservado para el asegurado o la firma del reclamante:

"Usted, el asegurado, puede cancelar este contrato por cualquier motivo sin penalización ni obligación para con usted dentro de los 10 días posteriores a la fecha de este contrato. Si este contrato se celebró sobre la base de eventos que son objeto de una declaración de estado de emergencia por parte del Gobernador, usted puede cancelar este contrato por cualquier motivo sin penalización u obligación hacia usted dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la pérdida o 10 días después de la fecha en que se ejecuta el contrato. lo que sea más largo. También puede cancelar el contrato sin penalización u obligación hacia usted si yo, como su ajustador público, no le proporciono a usted y a su aseguradora una copia de un presupuesto por escrito dentro de los 60 días posteriores a la ejecución del contrato, a menos que el hecho de no proporcionar el presupuesto dentro de los 60 días sea causado por factores fuera de mi control. De conformidad con el art. [627.70131\(5\)\(a\)2.](#), F.S. El período de cancelación de 60 días por falta de proporcionar un presupuesto por escrito cesará en la fecha en que le haya proporcionado el presupuesto por escrito". El aviso de cancelación se proporcionará a (nombre del ajustador público), se presentará por escrito y se enviará por correo certificado, con acuse de recibo u otra forma de envío que proporcione prueba de ello, a la dirección especificada en el contrato.

Tarifas del ajustador público: *Las siguientes restricciones de tarifas se aplican a las pólizas de seguro de propiedad residencial y propietario de unidades de condominio.*

- Se aplica un límite del 20% a todas las reclamaciones nuevas, complementarias o reabiertas, que no surjan de un evento declarado como estado de emergencia. Todos los honorarios se restringen a la parte del acuerdo obtenida a través de los esfuerzos del ajustador público. Los honorarios no incluyen los honorarios y costos de los abogados.
- Se aplica un límite del 10% a las reclamaciones derivadas de un evento que sea objeto de un estado de emergencia declarado, por un período de un (1) año a partir de la fecha del evento. Una vez transcurrido el período de un año, la tarifa tiene un límite del 20%. Todos los honorarios se restringen a la parte del acuerdo obtenida a través de los esfuerzos del ajustador público. Los honorarios no incluyen los honorarios y costos de los abogados.
- La tarifa del ajustador público tiene un límite del 1% del monto de cualquier pago de reclamo por cualquier parte de la cobertura cuando dentro de los 14 días posteriores a la fecha de la pérdida o dentro de los 10 días posteriores a la ejecución del contrato con el ajustador público, el asegurador

paga o se compromete por escrito a realizar un pago igual a, o mayor que el límite de la póliza para esa parte de la cobertura.

- No se adeudan honorarios por ningún reclamo, pago o acuerdo por el cual el asegurador pague o se comprometa por escrito a pagar antes de la ejecución del contrato con el ajustador público.
- Es posible que la tarifa no se cobre sobre una parte deducible de un reclamo.
- Es posible que la tarifa no se cobre sobre la parte de Gastos de vida adicionales de la reclamación, a menos que dicha compensación se acuerde en un acuerdo separado.
- Si se ejecuta un acuerdo de este tipo, debe incluir una divulgación al consumidor sustancialmente similar a: "Acepto contratar y compensar al ajustador público por ajustar mis gastos de vida adicionales y asegurar el pago de mi aseguradora por los montos atribuibles a los gastos de vida adicionales pagaderos en virtud de la póliza emitida en mi (casa/casa móvil/unidad de condominio)".
- Un ajustador público no puede aumentar su tasa de compensación simplemente porque el reclamo está litigado.
- Un ajustador público no puede:
 - a) Cobrar tarifas por servicios en pagos realizados a un asegurado a menos que haya un contrato escrito.
 - b) Contrato de prestación de servicios por parte de un tercero en nombre del asegurado, o en busca de la liquidación del siniestro; si el costo debe ser asumido por el asegurado, a menos que el asegurado acuerde por escrito contratar dichos servicios. Dicho acuerdo debe celebrarse después de la fecha del contrato de servicios de ajuste público.
 - c) Si el ajustador público contrata a un tercero para ayudar con la resolución de la reclamación sin obtener primero el consentimiento por escrito del asegurado, entonces el pago de los honorarios del tercero debe ser pagado por el ajustador público. El ajustador público tiene prohibido cobrar dichos honorarios al asegurado.
 - d) Si un ajustador público representa a cualquier otra persona que no sea el asegurado en un reclamo, entonces los honorarios del ajustador público deben ser pagados por el tercero. El ajustador público tiene prohibido cobrar dichos honorarios al asegurado.

Requisitos adicionales para la estimación de pérdidas de propiedad residencial:

* El ajustador público debe presentar una estimación por escrito de los daños al asegurador dentro de los 60 días posteriores a la ejecución del contrato, a menos que existan factores fuera del control del ajustador público que impidan dicha presentación.

- Al preparar y presentar una estimación detallada por escrito de pérdidas por daños a propiedades residenciales, los ajustadores públicos 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 público debe conservar 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.
- Se prohíbe a los ajustadores públicos 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 público que modifica la estimación debe proporcionar su nombre en el documento de modificación.
- Los ajustadores públicos deben proporcionar la estimación por escrito de la pérdida al asegurado dentro del plazo prescrito por la ley.
 1. La estimación escrita de la pérdida proporcionada al asegurado debe incluir: La estimación de la 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 público.
 3. En su caso, documentación adicional que respalde cualquier modificación en la entrada o salida del programa de estimación electrónica.

Mayo 2025