



TRABAJAR CON UN AJUSTADOR PÚBLICO

Sus derechos como consumidor

Como titular de una póliza de seguro, tiene derechos legales cuando trabaja con un Ajustador Público. Es importante que conozca sus derechos y las responsabilidades del Ajustador Público antes de firmar un contrato.

LA FUNCIÓN DEL AJUSTADOR PÚBLICO ES REPRESENTARLO A USTED, EL TITULAR DE LA PÓLIZA.

El Ajustador Público puede presentar un reclamo al seguro por usted y actuar en su nombre para resolverlo. Sus funciones también pueden incluir:

Ayudar con los formularios y documentos necesarios para procesar su reclamo.

Ayudar a gestionar su reclamo y asegurarse de que se cumplan los requisitos de presentación.

Ayudar a recuperar la cantidad que le deben según su contrato de seguro.

REQUISITOS DE UN CONTRATO VÁLIDO

Para ser válido, el contrato de Ajustador Público debe estar por escrito en letra de al menos 12 puntos y titularse “Contrato de Ajustador Público” e incluir información específica como:

- ✓ El nombre completo, dirección comercial, número de teléfono, dirección de email y número de licencia del Ajustador Público
- ✓ El nombre completo y número de licencia de la empresa Ajustador Público
- ✓ Su nombre completo, dirección, dirección donde ocurrió el daño si es diferente de su dirección, su número de teléfono y dirección de email
- ✓ El nombre y el número de póliza de su compañía de seguros
- ✓ Una descripción del daño
- ✓ El costo de los servicios del Ajustador Público en letra negrita de un mínimo de 18 puntos antes del espacio para la firma
- ✓ El tipo de reclamo (de emergencia, no de emergencia o complementario).
- ✓ Sus iniciales firmadas en cada página que no contenga su firma completa
- ✓ Información sobre su derecho a cancelar el contrato y cómo cancelar el contrato.
- ✓ Las firmas del Ajustador Público y de todos los asegurados nombrados.
- ✓ La fecha en la que todas las partes firmaron el contrato.

- ✓ El siguiente **texto en negrita de 18 puntos** como mínimo:

“Usted, el asegurado, podrá cancelar este contrato por cualquier motivo sin penalización ni obligación hacia usted dentro de los 10 días después de la fecha de este contrato. Si este contrato se celebró en base a 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 ni obligación hacia usted dentro de los 30 días después de la fecha de la pérdida o 10 días después de la fecha de celebración del contrato, la que sea más larga. También puede cancelar el contrato sin penalización ni obligación hacia usted si yo, como su Ajustador Público, no les doy a usted y a su aseguradora una copia de un presupuesto escrito dentro de los 60 días después de la ejecución del contrato, a menos que la falta de dar el presupuesto dentro de los 60 días es causado por factores fuera de mi control, de conformidad con el estatuto 627.70131(5)(a)2., Estatutos de Florida. El período de cancelación de 60 días por no dar un presupuesto por escrito finalizará en la fecha en que le dé el presupuesto por escrito. El aviso de cancelación deberá darse a... (nombre del Ajustador Público), presentarse por escrito y enviarse por correo certificado, con acuse de recibo, u otra forma de envío de correo que acredite la misma, a la dirección especificada en el contrato.”

ASEGÚRESE DE REVISAR EL CONTRATO ANTES DE FIRMARLO.

Si el contrato no incluye toda la información necesaria, no es válido ni ejecutable.

El contrato también debe incluir una declaración sobre fraude según lo establecido por las leyes de Florida*, que básicamente indica que es un delito grave de tercer grado que una persona defraude intencionalmente a una compañía de seguros o a un consumidor de seguros.

* Secciones 817.234 (1)(a)4(b) y 626.8796 (1) de los Estatutos de Florida



EL AJUSTADOR PÚBLICO DEBE**:

1

Dé un aviso de 48 horas si el Ajustador Público necesita acceder a usted para programar una reunión o necesita acceso a su propiedad para una inspección en el lugar (puede renunciar al aviso de 48 horas).

2

Dé una copia del contrato firmado en el momento de la ejecución y a la compañía de seguros **dentro de los 7 días** después de su ejecución.

3

Dé un cálculo por escrito de los daños para presentarla como prueba de pérdida a su compañía de seguros **dentro de los 60 días** después de la fecha del contrato. El presupuesto escrito debe incluir un presupuesto detallado de todas las reparaciones, incluyendo información detallada sobre equipos, materiales, mano de obra y suministros.

Puede rescindir el contrato si el Ajustador Público no da el presupuesto por escrito a la compañía de seguros dentro de los 60 días, a menos que la falta de dar el presupuesto sea causada por factores fuera del control del tasador.

4

Dé una revelación *por separado* sobre el proceso de reclamo ANTES de firmar el contrato. El formulario de revelación define los tipos de ajustadores que participan en un reclamo de seguro y sus derechos como asegurado.

DERECHO A CANCELAR

EL CONTRATO CON EL AJUSTADOR PÚBLICO**

Tiene derecho a cancelar un contrato con un Ajustador Público **DENTRO DE LOS 10 DÍAS CALENDARIO** posteriores a la fecha de ejecución del contrato.

- Si el contrato es resultado de un estado de emergencia declarado por el gobernador, puede cancelar el contrato **dentro de los 30 días** después de la fecha de la pérdida o **10 días después** de la firma del contrato, lo que sea más largo.
- También puede cancelar el contrato si el Ajustador Público no les da a usted y a su compañía de seguros una copia de un presupuesto escrito **dentro de los 60 días** después de la firma del contrato, a menos que la falta de dar el presupuesto sea causada por factores fuera del control del Ajustador Público.

Su aviso de cancelación debe hacerse por escrito y enviarse por correo certificado, con acuse de recibo, u otra forma de envío de correo que dé prueba, al Ajustador Público a la dirección que figura en el contrato.

** Se aplica solo a las pólizas de propietarios de unidades de condominio y de propiedades residenciales. Sección 626.854 de los Estatutos de Florida

CÓMO MANEJAN LOS RECLAMOS

LOS AJUSTADORES PÚBLICOS**



- ▶ Un Ajustador Público no puede aceptar un acuerdo de resolución del reclamo si usted no lo autoriza y aprueba.
 - ▶ Un Ajustador Público no puede contratar servicios prestados por un tercero en su nombre o para resolver el reclamo, cuando usted está pagando por esos servicios, a menos que acepte pagar esos servicios por escrito, después de que se haya firmado el contrato de servicios de Ajustador Público.
 - ▶ Cualquier gasto que el Ajustador Público pida que le reembolsen (tomado del pago del reclamo) se debe especificar en el contrato, que deben firmar todas las partes. Un ejemplo de un gasto que el Ajustador Público podría tener y para el que puede pedir un reembolso podría ser un contrato con una empresa de ingeniería para presentar un informe más detallado de los daños a la compañía de seguros.
 - ▶ Si un Ajustador Público representa a alguien que no sea usted en un reclamo, el tercero debe pagar las tarifas por esos servicios específicos al Ajustador Público. Usted no es responsable de las tarifas que el Ajustador Público le cobra al tercero por los servicios
 - ▶ Un Ajustador Público no puede hacer declaraciones engañosas en su publicidad.
 - ▶ **Un Ajustador Público no puede pedirle que presente un reclamo falso o fraudulento ni incitarlo a que lo haga.**
- ▶ Un Ajustador Público solo puede comunicarse con usted de lunes a sábado, entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m.
 - ▶ Un Ajustador Público no puede comenzar a solicitarle negocios antes de las 8:00 a.m. o después de las 9:00 p.m., a menos que usted lo solicite.
- ▶ Un Ajustador Público debe evitar los conflictos de intereses y no puede firmar un contrato para hacer el ajuste público y participar en la reparación, restauración o construcción de la propiedad dañada del mismo reclamo.
 - ▶ **Un Ajustador Público no tiene permitido dar ni ofrecer nada que tenga un valor de más de \$25 con fines promocionales o para animar a alguien a que firme un contrato.**
 - ▶ Un Ajustador Público no puede dar u ofrecer nada de valor a cambio de permitir una inspección del techo del propietario residencial.
 - ▶ Un Ajustador Público no puede dar u ofrecer nada de valor a cambio de presentar un reclamo de seguro por daños al techo de un propietario residencial.
 - ▶ Un Ajustador Público no puede darle u ofrecerle un anticipo o préstamo a usted como cliente o cliente potencial.
 - ▶ Un Ajustador Público no tiene permitido obtener bienes rescatados sin su consentimiento y permiso por escrito mediante una declaración jurada firmada.

** Se aplica solo a las pólizas de propietarios de unidades de condominio y de propiedades residenciales. Sección 626.854 de los Estatutos de Florida

**DENUNCIAR FRAUDE
DE SEGUROS**

División de Ciencias Forenses y de Investigación del Departamento de
Servicios Financieros (Department of Financial Services)



<https://First.FLDFS.com>



1-800-378-0445

HONORARIOS DE LOS

AJUSTADORES PÚBLICOS**

Un Ajustador Público solo puede cobrar las siguientes tarifas según la cantidad del pago del reclamo que puede obtener de su compañía de seguros.

20%

DEL PAGO DEL RECLAMO

Se aplica a reclamos nuevos, reabiertos y complementarios que no sean objeto de un evento declarado por el gobernador como estado de emergencia.

10%

DEL PAGO DEL RECLAMO

Se aplica a las pérdidas por huracanes y pérdidas similares durante un año por sucesos que el gobernador ha declarado como estado de emergencia. Después de un año, el Ajustador Público puede cobrar el 20% del pago del reclamo.

NO MÁS
DEL
1%

DEL PAGO DEL RECLAMO

Tenga en cuenta que un Ajustador Público no podrá cobrar más del 1% de los pagos o liquidaciones de reclamos de seguros cuando:

- ▶ El pago o acuerdo sea **igual o mayor que el límite de la póliza para cualquier parte de la póliza**, o
- ▶ Si se da el pago o compromiso por escrito **dentro de los 14 días** después de la fecha de la pérdida o **dentro de los 10 días** después de la fecha de celebración del contrato de ajuste público, lo que ocurra más tarde.

Las tarifas del Ajustador Público se deducirán del pago de su reclamo. Sin embargo, si recibió algún pago de reclamo de su compañía de seguros antes de firmar el contrato con un Ajustador Público, el Ajustador Público no puede cobrarle una tarifa basada en los pagos de reclamos anteriores que recibió.

Un Ajustador Público que se comunique con usted para prestarle servicios para un reclamo y no celebre un contrato con usted, no podrá cobrarle por ningún servicio relacionado con el reclamo.

ESCENARIOS DE EJEMPLO:

ESCENARIO 1:



Se inicia un incendio eléctrico en su casa que causa daños graves a varias habitaciones y al techo, además de daños por humo en toda la casa.

ESCENARIO 2:



Durante un huracán con nombre (emergencia declarada por el gobernador), un árbol cae sobre su techo causando daños sustanciales a su techo y daños por agua dentro de su casa.

ESCENARIO 3:



Su casa sufre daños sustanciales iguales o superiores al límite de su póliza de Cobertura A.

	ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3
PAGO DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS	\$150,000	\$108,000	\$250,000
TARIFA DEL AJUSTADOR PÚBLICO	\$30,000 (20%)	\$10,800 (10%)	\$2,500 (1%)
CANTIDAD RESTANTE PARA PAGAR DEDUCIBLE + REPARACIONES	\$120,000	\$97,200	\$247,500

CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR Y REGISTRO DE INTERACCIÓN

Verifique la licencia de un Ajustador Público y Informe de actividad sin licencia

Los tasadores públicos deben exhibir su licencia en su lugar de trabajo o tenerla consigo cuando hacen negocios.

- ▶ **Verifique la licencia de un Ajustador Público**

Búsqueda de licenciarios del Departamento de Servicios Financieros:

<https://LicenseeSearch.FLDFS.com>

- ▶ **Informe de actividad sin licencia**

Comuníquese con la Oficina de Investigación de la División de Agentes de Seguros y Servicios de Agencia del Departamento de Servicios Financieros:

www.MyFloridaCFO.com/Division/Agents/Licensure.

Investigue evaluaciones de tasadores públicos

- ▶ **Investigue evaluaciones de tasadores públicos**

Haga una búsqueda en línea del Ajustador Público y la firma de Ajustador Público para leer reseñas sobre su trabajo de clientes anteriores. El Better Business Bureau también puede tener reseñas y comentarios de los consumidores sobre la empresa.

- ▶ **Solicite referencias**

Pida referencias al Ajustador Público y llame a las personas listadas para verificar el historial laboral o la experiencia del Ajustador Público.

Revise el contrato y la revelación obligatoria antes de firmar

- ▶ En el contrato se deben incluir las opciones de cancelación y una declaración sobre los reclamos de seguro falsos y fraudulentos.
- ▶ En el contrato se debe incluir el nombre completo, dirección comercial, número de teléfono, dirección de email y número de licencia del Ajustador Público.
- ▶ El costo de los servicios del Ajustador Público deberá estar incluido en el contrato.
- ▶ El texto de cancelación requerido debe estar en negrita de un tamaño mínimo de 18 puntos. Ejemplo de fuente en negrita de 18 puntos:

fuentes en negrita de 18 puntos



PREGUNTAS O PREOCUPACIONES

Si tiene más preguntas o preocupaciones antes de firmar un contrato con un Ajustador Público, comuníquese con:

**La División de Servicios al Consumidor del
Departamento de Servicios Financieros
llamando a la Línea gratuita de ayuda para
consumidores de seguros**

1.877.MY.FL.CFO (693-5236)

o a la

**Oficina del Defensor del Consumidor de Seguros
(Office of the Insurance Consumer Advocate)**

850.413.5923.



www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA

YourFLVoice@MyFloridaCFO.com

  @YourFLVoice