

TRIBUNA

Daniel Baron, Perito y Abogado de Seguros en RTS International Loss Adjusters, oficina de Miami

La tarea multifacética del ajustador iberoamericano

Peritar o ajustar siniestros en Iberoamérica conlleva una gran complejidad que afecta a múltiples aspectos. Un ajuste que ofrezca las máximas garantías al cliente requiere de importantes conocimientos por parte de los expertos ajustadores, una visión global y conocimiento del mercado local e internacional. A lo largo de sus más de 25 años de experiencia en Iberoamérica, RTS International Loss Adjusters destaca en este artículo algunos de estos factores.

Hay una cuestión de nomenclatura que merece ser aclarada cuando se habla de ajustar o peritar siniestros, ya que la actividad no se denomina de la misma manera en todos los países. En **España y Portugal** al que ejerce esta

profesión se le conoce como “perito de seguros”, mientras que en **México, República Dominicana y Perú** se le llama “ajustador de siniestros” o “ajustador de seguros” y en Chile, Paraguay y Argentina, “liquidador de siniestros”.

En los últimos 20 años, las entidades reguladoras de la actividad aseguradora de los distintos países han comprendido el papel crucial del ajustador y la actividad que despliega. Existe un movimiento regional e internacional de **reconocer y proteger los derechos de los asegurados como consumidores, y el ajustador es un elemento clave en la materialización del servicio**. Pero más allá de la total satisfacción de los consumidores, el Estado tiene un interés superior y de mayor dificultad consistente en la aplicación precisa del contrato de seguros -lo que podría implicar limitar o hasta incluso negar el derecho indemnizatorio-.

El Estado debe proteger este aspecto, que hace referencia a la correcta utilización de los fondos que acumulan las aseguradoras. El objetivo es la protección del seguro como institución, y es clave además para entender el rol del ajustador. Las preocupaciones del estado se traducen en leyes y regulaciones referidas a la actividad del ajustador, que RTS International Loss Adjusters conoce detalladamente debido a su amplia experiencia y cobertura en Iberoamérica.

Requisitos para ejercer la actividad de ‘ajustador’

La forma y extensión de la intervención estatal es variable, aunque en la gran mayoría de los países iberoamericanos, hoy se requiere matrícula profesional otorgada por la entidad regulatoria en materia de seguros, o una institución homologada para ejercer la actividad de ajustador de siniestros. Es el caso de **Argentina, Bolivia, Chile, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Puerto Rico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú y Venezuela**.

El otorgamiento de la matrícula de ajustador suele condicionarse a requisitos de edad, domicilio, educación, antecedentes y ausencia de

incompatibilidades. Pero también se requiere idoneidad específica, que normalmente se acredita pasando exámenes rigurosos. En algunos países, como **Chile**, para obtener la matrícula se requiere además la constitución de una garantía para responder por eventuales perjuicios que pudieran causarse. En **Bolivia** se requiere un ‘certificado de solvencia fiscal’ emitido por la Contraloría General de la República. En **República Dominicana** se alude a un depósito en garantía, pero se trata de un certificado financiero emitido por cualquier banco.

La matrícula tiene un coste, y su renovación puede condicionarse a la asistencia a cursos de actualización homologados por el Estado. Una vez matriculados, los ajustadores o empresas de ajuste se incorporan a la nómina que llevan las entidades de control para consulta y conocimiento público.

La participación del Estado no se limita al momento inicial de matriculación, sino que usualmente **al ajustador se le imponen deberes referidos al ejercicio de su actividad**, y en esto también hay variantes de todo tipo. Es habitual que se le obligue a llevar ciertos registros especiales y guardar sus informes y documentos de respaldo por determinado período de tiempo. Hay también obligaciones referidas al modo de llevar adelante el trabajo, aunque con distintos enfoques.

En **Honduras** la reglamentación de la Comisión Nacional de Bancos provee un largo listado de obligaciones del ajustador, que incluye investigar el siniestro, determinar si el riesgo gozaba de cobertura, determinar el valor del objeto asegurado a la fecha del siniestro y el monto de las pérdidas a indemnizar. La reglamentación chilena, en cambio, es más detallada al punto de listar la información mínima que debe contener un informe de ajuste.

El Estado despliega también un control activo de cumplimiento, pudiendo exigir información y colaboración del ajustador. En **Chile** el organismo de supervisión, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), puede “requerir a los liquidadores de siniestros que informen sobre las liquidaciones que realicen, inspeccionar sus oficinas, examinar documentación, libros, impartir

normas relativas a la presentación de información financiera y a la forma de llevar su contabilidad”.

Para **proteger a los asegurados como consumidores**, se han establecido medios para la presentación de quejas referidas al desempeño del ajustador, que normalmente se canalizan a través de la entidad regulatoria. En el caso de **México**, convergen dos instituciones en el ejercicio de ese control: La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), que es la institución estatal con competencia específica en materia de seguros y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). En reconocimiento de la pluralidad de personas o entidades que pudieran sentirse dañadas por acciones u omisiones del ajustador, la CNSF no se limita a proteger al asegurado, sino que recibe quejas de “la persona afectada que tenga un interés jurídico respecto de la infracción”. La CONDUSEF es competente en materia de interpretación y aplicación de pólizas de seguro, una de las actividades más relevantes del ajustador. Hace menos de un año, esta última institución lanzó un micro sitio de ajustadores de siniestros de automóviles, con la intención de mostrar el comportamiento individual de cada ajustador.

Finalmente, el órgano regulatorio suele estar facultado a imponer sanciones si el ajustador contraviene la ley o normas reglamentarias. En **Chile**, esas sanciones pueden consistir en la censura, multa, suspensión de operaciones hasta por seis meses y revocación de la inscripción en el registro.

El movimiento se demuestra andando

La matriculación y los controles del estado constituyen un marco para el ejercicio de la profesión, pero ese es solo el comienzo. En el curso de su trabajo, **el ajustador será responsable de conocer y seguir la normativa aplicable** a los contratos de seguros y compañías aseguradoras en su jurisdicción. Según las circunstancias, el ajustador debe también conocer y aplicar normas de derecho común o de tipo procesal.

Un ejemplo de aspecto legal de importancia refiere a los tiempos, ya que frecuentemente las legislaciones contienen plazos para ciertos aspectos relativos al reconocimiento del derecho del asegurado y el pago de la indemnización. **La ley de seguros argentina** dispone, en su artículo 56, que el asegurador debe ‘pronunciarse’ sobre los derechos del asegurado dentro de los treinta días. De lo contrario, si el asegurador guarda silencio o si, en representación de la aseguradora, el ajustador envía una comunicación inadecuada, el siniestro podría quedar aceptado.

La única forma de extender ese plazo es solicitando ‘información complementaria’ para verificar el siniestro y/o su extensión en los términos del art. 46 de la misma ley, y esto se hace normalmente por intermediación del ajustador. De tal modo que los ajustes comienzan típicamente con una batería de preguntas y requerimiento de documentación que suspende los términos de pronunciamiento hasta recibir los elementos solicitados. Esto exige una disciplina muy especial para su ejecución en forma eficaz.

Algunos países iberoamericanos, como **Chile** y **Perú** tienen una legislación novedosa en relación al rol del ajustador, quien no representa a las aseguradoras como sucede tradicionalmente, sino que adquiere un rol más equidistante entre las partes. La ley de seguros peruana sostiene la independencia e imparcialidad del ajustador, y el derecho del asegurado de participar en su designación. La entidad de control vela por el cumplimiento de este objetivo, incluso con la posibilidad de aplicar sanciones. La ley y su decreto reglamentario establecen un cronograma de actividades, tiempos y consecuencias jurídicas durante el proceso de ajuste, que está diseñado para darle al asegurado una participación adecuada en la formación del resultado final. Chile tiene reglas similares.

Cada jurisdicción tiene sus leyes y regulaciones en lo que relativo al ajuste del siniestro. **Un ajuste exitoso es aquel que no puede ser criticado por violar las reglas impuestas**, aportando una solución definitiva al caso ya sea mediante acuerdo con el asegurado o por medio de su posterior convalidación administrativa o judicial.

Conclusión

Como fácilmente puede apreciarse, la actividad del ajustador Iberoamericano ha evolucionado hacia una etapa de mayor madurez. Hoy la profesión requiere capacitación técnica, permiso estatal y el sometimiento a los parámetros y controles de las entidades que regulan la actividad aseguradora en los distintos países.

Cada país tiene determinadas peculiaridades en lo relativo al ajuste de siniestros. Sin embargo, algo común en todos los países es la necesidad de un profundo conocimiento y adecuación a todos los requisitos para el ejercicio lícito y técnicamente correcto de la actividad, que involucra el seguimiento de pautas técnicas, organizativas y legales.

Es importante tener en cuenta que frecuentemente en Iberoamérica, el ajustador deberá cerrar sus ajustes en un contexto de elevada inflación, deterioro de la moneda, regulaciones cambiantes, escasez de repuestos o bienes similares a los siniestrados, y ausencia de cualquier forma de instrucción o aprecio público en materia de seguros.

Todas estas particularidades hacen que el trabajo de los ajustadores conlleve una cierta destreza típica de los malabaristas, capaces de mantener el control en situaciones de dificultad y ejecutando de manera exitosa sus proyectos en circunstancias adversas.

Sobre RTS International Loss Adjusters

Somos un Grupo empresarial internacional fundado en 1989, con oficinas propias en España. Latinoamérica y Portugal. Desde nuestros orígenes, nuestra actividad ha sido la peritación o ajuste de daños industriales y ramos técnicos de toda índole.

Para más información, por favor, visite la web www.rtsgrupo.com o póngase en contacto con nosotros.

Ángela Angulo

aan@rtsgrupo.com

+34 91 344 11 24



Doctor Fleming, 3–5ª Pl.
28036 Madrid (España)
Tel. +34914584600 Fax +34914584601
madrid@rtsgrupo.com / www.rtsgrupo.com

