

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMÁ

ACUERDO No.05
(De 13 de diciembre de 2012)

"Por medio del cual se desarrolla la materia de ajustador de seguros e inspector de averías"

LA JUNTA DIRECTIVA

en ejercicio de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012, regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones.

Que conforme a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 3 de la mencionada Ley, la Superintendencia de Seguros, a través de su Junta Directiva, establecerá los requisitos y condiciones exigidos para actuar como ajustador independiente de seguros;

Que el numeral 6 del artículo 3 de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 dispone que los requisitos para ser ajustador público de seguros y demás aspectos relacionados con este serán desarrollados mediante acuerdo de la Junta Directiva;

Que el numeral 19 del artículo 20 de la referida ley contempla como una función de la Junta Directiva "Reglamentar mediante acuerdo de sus miembros las disposiciones técnicas de esta Ley";

Que en reunión de la Junta Directiva se discutió y analizó los temas relativos a los ajustadores de seguros e inspectores de averías, por lo que;

ACUERDA:

PRIMERO. ADOPTAR el Acuerdo por medio del cual se desarrolla la materia de ajustador de seguros e inspector de averías, estableciendo los requisitos y condiciones para actuar como ajustador independiente de seguros e inspector de averías y ajustador público de seguros, que se registrará bajo las siguientes disposiciones:

SECCIÓN PRIMERA

AJUSTADOR INDEPENDIENTE DE SEGUROS

ARTÍCULO PRIMERO. (FUNCIONES DEL AJUSTADOR INDEPENDIENTE DE SEGUROS).

Son funciones de los ajustadores independientes de seguros, sin limitar:



1. Estimar el valor de los objetos antes del siniestro;
2. Examinar, investigar y determinar la causa real de un siniestro;
3. Calificar, informar y opinar sobre la cobertura del siniestro;
4. Determinar si el siniestro y sus causas están amparadas en la póliza de seguro;
5. Determinar el monto de la pérdida;
6. Determinar el monto indemnizable (es decir, descontando de lo perdido lo que no quede amparado por la póliza y aplicar los deducibles, coaseguros, actualizaciones, etc.);
7. Establecer el valor del salvamento;
8. En ocasiones negocia recuperaciones de la pérdida con el responsable de la misma.

ARTÍCULO SEGUNDO. (PROHIBICIÓN). Las aseguradoras, canales de comercialización, administradora de corredores de seguros, o corredores de seguros no podrán realizar las actividades de ajustador independiente de seguros, ni ser dueñas, socias, directoras o accionistas de una sociedad de ajustadores independientes de seguros.

En caso de que una persona natural realice funciones de ajustador independiente de seguros, no podrá ejercer funciones ni ser dueña, socia, directora o accionista de una aseguradora, canal de comercialización o corredores de seguro o administradora de seguros.

Los ajustadores de seguros que no tengan impedimento legal, podrán ser nombrados peritos sin necesidad de autorización previa y expresa de la Superintendencia.

ARTÍCULO TERCERO. (REQUISITOS PARA SER AJUSTADOR INDEPENDIENTE DE SEGUROS - PERSONA NATURAL). Los requisitos para optar por la licencia de ajustador independiente de seguros, persona natural, son los siguientes:

1. Poder debidamente notariado y solicitud mediante apoderado legal.
2. Copia debidamente autenticada de la cédula de identidad personal del solicitante, expedida por el Registro Civil. En caso de ser extranjero, copia autenticada y/o apostillada de su pasaporte.
3. Copia del Diploma de Carrera Técnica y/o Universitaria, debidamente autenticado por Notario Público autorizado, o debidamente legalizado y/o apostillado, en caso de haber sido otorgado en país extranjero.
4. Aprobar el examen aplicado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, para optar por la licencia de ajustador independiente de seguros, persona natural, el cual probará una adecuada profesionalización en las materias de liquidación de siniestro e inspección de averías.
5. Cinco (5) cartas originales expedidas por el representante legal de Compañías de Seguros autorizadas para operar en el país, certificando vastos conocimientos de la materia de ajustes de seguros y constancia de que es conocido en el ejercicio continuo de Ajustador de Seguros, por el término de cinco (5) años.
6. Hoja de vida, una (1) carta de referencia bancaria y una (1) carta de referencia personal.



[Handwritten signature]

7. Declaración jurada notariada donde se haga constar que el solicitante no se enmarca en la prohibición estipulada en la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012, en su artículo 3, numeral 5, el cual establece que una persona natural que realice funciones de ajustador independiente de seguros no podrá ejercer funciones, ni ser dueña, socia, directora o accionista de una aseguradora, canal de comercialización o corredores de seguro o administradora de seguros.
8. Cheque certificado a nombre de la Superintendencia de Seguros, por la suma de Mil Balboas con 00/100 (B./1,000.00), para sufragar los gastos de investigación del solicitante, no reembolsable en ningún caso.
9. Fianza de responsabilidad civil por valor de Cincuenta Mil Balboas con 00/100 (B./50,000.00), emitida por compañías aseguradoras o bonos de la República de Panamá. La fianza de responsabilidad civil debe ceñirse a las estipulaciones que establezca la Superintendencia.
10. Pago de Veinte balboas con 00/100 (B./20.00), para la expedición del carné de identificación como ajustador de seguros.

ARTÍCULO CUARTO. (REQUISITOS PARA SER AJUSTADOR INDEPENDIENTE DE SEGUROS – PERSONA JURÍDICA). El Superintendente expedirá la licencia de ajustador independiente de seguros, persona jurídica, previa la presentación de los siguientes documentos:

1. Poder debidamente notariado y solicitud mediante apoderado legal.
2. Borrador del pacto social en el cual debe constar el nombre de la sociedad, los objetivos, nombre completo de los directores, dignatarios y representante legal de la sociedad, domicilio, capital autorizado y su monto, estipulación de que las acciones serán emitidas en forma nominativa, el nombre de su agente residente, el de los suscriptores y demás elementos que describan las actividades a que se dedicará la entidad solicitante.
3. El representante legal y el gerente de la empresa, deberán poseer licencia de ajustador de seguros, y deberán presentar dos (2) cartas de aseguradoras firmadas por el representante legal de la misma, la cual deberá demostrar que cuentan con una experiencia no menor de cinco (5) años en la materia.
4. Certificación Secretarial de los accionistas o socios de la sociedad, debidamente firmada por el Secretario de la misma. Si los accionistas o socios son personas jurídicas, esta certificación se extiende hasta llegar a los nombres de las personas naturales dueñas de las acciones o cuotas sociales. Adicional deberá presentarse copia autenticada de cédula en caso de ser panameño o, en caso de ser extranjeros, pasaporte debidamente apostillados y/o debidamente legalizado.
5. Cinco (5) cartas de compañías de seguros, suscritas por su representante legal, certificando vastos conocimientos en la materia de ajustes de seguros y constancia de que el representante legal o del que vaya a ejercer la condición de gerente general y/o director ejecutivo de la empresa cuenta con experiencia no menor de cinco (5) años en la materia.



6. Hojas de vida de los accionistas, dos (2) cartas de referencia bancarias y dos (2) cartas de referencias personales, todas debidamente autenticadas mediante Notario Público autorizado y en caso de ser extranjeros, debidamente legalizadas o apostilladas.
7. En los casos en que las acciones de la empresa se coticen en la bolsa de algún mercado de valores, se deberá presentar Certificación en la que se acredite en qué bolsa(s) se encuentra(n) registrada(s), así como la jurisdicción a la cual pertenece(n).
8. La composición de la Junta Directiva, con las respectivas hojas de vida, dos (2) cartas de referencia bancaria y dos (2) cartas de referencias personales; en caso de ser panameños, presentar copia autenticada de la cédula de identidad personal; en caso de ser extranjeros, copia del pasaporte autenticado por apostillas o por el funcionario diplomático o consular de Panamá en el país de origen. En caso de que los directores y dignatarios, tengan su domicilio fuera del país, deberá designarse un apoderado general domiciliado en Panamá, el cual deberá presentar su respectiva hoja de vida, dos (2) cartas de referencias personales, y el récord policivo o antecedentes judiciales, según corresponda.
9. Si se trata de una sucursal de empresa extranjera, certificado de la respectiva autoridad de control del país de origen, en el que conste que la casa matriz se encuentra debidamente constituida en dicho país y que, de conformidad con sus leyes, ha operado en él con entera solvencia económica y documento que autoriza la constitución de la sucursal en la República de Panamá, autenticado por apostillas o por el funcionario diplomático o consular de Panamá en el país de origen. De estar dichos documentos en idioma distinto al español, se presentarán traducidos por un intérprete público autorizado.
10. Declaración jurada notariada donde se haga constar que el solicitante no se enmarca en la prohibición estipulada en la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012, en su artículo 3, numeral 5, el cual establece que las compañías de seguros, canales de comercialización, administradora de corredores de seguros, o corredores de seguros, no podrán realizar las actividades de ajustadores independiente de seguros ni ser dueñas, socias, directoras o accionistas de una sociedad de ajustadores independientes de seguros.
11. Cheque certificado a nombre de la Superintendencia de Seguros, por la suma de Dos mil Balboas con 00/100 (B./2,000.00), para sufragar los gastos de investigación del solicitante, no reembolsable en ningún caso.

ARTÍCULO QUINTO. (AUTORIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA). Una vez cumplidos los requisitos del artículo anterior, el Superintendente expedirá una autorización por un término de noventa (90) días calendario, la cual tendrá como única finalidad el cierre del protocolo del pacto social ante notario público autorizado y posterior inscripción en el Registro Público de Panamá.

ARTÍCULO SEXTO. (LICENCIA DEFINITIVA). Dentro del término del artículo anterior, el solicitante presentará los siguientes documentos:

1. Original de Certificación de la Sociedad, expedida por el Registro Público de Panamá.



2. Copia de Escritura Pública de la sociedad, debidamente inscrita en la Sección respectiva del Registro Público de Panamá, con sus sellos de inscripción.
3. Fianza de responsabilidad civil por valor de Cincuenta Mil Balboas con 00/100 (B./50,000.00), emitidas por compañías de seguros o bonos de la República de Panamá y deberá ceñirse a las estipulaciones acordadas en la Superintendencia, tanto en su texto como en las condiciones establecidas para su cumplimiento.

Evaluated lo anterior, la Superintendencia deberá, mediante resolución motivada, aprobar o negar la correspondiente licencia de persona natural o jurídica, dedicada al negocio de ajustador independiente de seguros.

Una vez otorgada la autorización para operar, la persona natural y la persona jurídica tendrá treinta (30) días calendario para presentar copia del aviso de operación de la sociedad.

ARTÍCULO SÉPTIMO. (AUTORIZACIONES). Las autorizaciones o licencias de las personas naturales y jurídicas que al momento de entrada en vigencia de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 estuvieren ejerciendo la profesión de ajustador de seguros quedan ratificadas sin necesidad de trámite adicional alguno, más que enviar a la Superintendencia los datos actualizados de sus respectivas empresas u operaciones y cumplir con el numeral 10 del artículo cuarto del presente Acuerdo.

ARTÍCULO OCTAVO. (TASA ANUAL). Dentro del primer trimestre de cada año calendario, los ajustadores de seguros, personas naturales, pagarán directamente a la Superintendencia una tasa anual por la suma de Quinientos Balboas con 00/100 (B./500.00)

Los ajustadores de seguros, personas jurídicas, pagarán directamente a la Superintendencia una tasa anual por la suma de Mil Balboas con 00/100 (B./1,000.00).

La moratoria en el pago de este tributo, acarrea un recargo mensual del cinco por ciento (5%) sobre el saldo adeudado, sin perjuicio de las otras sanciones que establezca la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 y sus reglamentaciones.

ARTÍCULO NOVENO. (OBLIGACIONES). Los ajustadores independientes de seguros se desempeñarán en todas sus actuaciones de manera profesional, ética e independiente y están obligados a:

1. Ejercer la actividad personalmente, pudiendo requerir de la colaboración de personal idóneo cuando lo considere necesario;
2. Poseer domicilio conocido para atender a los interesados en días y horarios habituales de trabajo, en forma personal o a través de dependientes;



3. En caso de cambio de domicilio, deberá notificarle, mediante escrito formal, a la Superintendencia, dentro del término de dos (2) días hábiles, de haberse realizado el mismo
4. Investigar las circunstancias del siniestro para determinar si el riesgo asegurado gozaba de la cobertura contratada en la póliza;
5. Determinar el verdadero valor del objeto asegurado a la época del siniestro, el monto de los perjuicios y la suma que corresponde a indemnizar, mediante informe fundamentado al asegurado y al asegurador, que contenga la procedencia o rechazo de la indemnización;
6. Proponer a las partes las medidas urgentes que se deben adoptar para evitar que aumenten los daños y salvar sus restos, cuando corresponda, sin perjuicio de las obligaciones del asegurado;
7. Informar a las partes sobre la posibilidad de perseguir la responsabilidad de terceros, para proceder a la recuperación por los daños económicamente valorables sufridos a consecuencia del siniestro;
8. Inspeccionar, personalmente o través de sus delegados, los bienes afectados y recoger la información concerniente a los mismos, con la finalidad de formarse el conocimiento de los hechos y consecuencias del siniestro, debiendo requerir los informes técnicos de especialistas según la naturaleza del riesgo cubierto;
9. Ilustrar e informar por escrito de manera amplia, suficiente y oportuna a los siniestrados de las gestiones que les corresponde realizar, solicitando de manera inmediata, cuando las circunstancias lo permitan, todos los antecedentes que habitualmente se requieran para el tipo de siniestro que se trate y que su función le impone conocer para el éxito de su investigación;
10. Informar a las partes, de las dificultades que encuentre en el cometido de su gestión, las cuales impidan el cumplimiento de sus funciones;
11. Poner en conocimiento por escrito a la Superintendencia, las irregularidades que detecte en el desempeño de sus funciones y que conlleven una afectación a los regulados por la Superintendencia.
12. Llevar un libro de registro cronológico, el cual deberá estar debidamente rubricado por la Superintendencia, de los informes de liquidación de siniestros y averías, los que serán numerados correlativamente;
13. Mantener actualizado el libro de registro, según lo dispuesto en el artículo décimo tercero (13) de este acuerdo y conservar su archivo en el domicilio constituido ante la Superintendencia, con los antecedentes de cada siniestro, una copia del informe pericial o la liquidación, o la comunicación que da por terminada su intervención, por un período igual a la prescripción de las acciones que en virtud del contrato de seguro se generen a favor del asegurado o de terceros, con la excepción de aquellos informes de liquidación o comunicaciones que hayan sido motivo de objeción o sean derivaciones de un proceso judicial, en cuyo caso deberán conservarse por el término de diez (10) años, a partir de la fecha de terminación del proceso.



[Handwritten signature]

14. Elaborar sus informes dentro de los términos que posibiliten a la entidad aseguradora, pronunciarse sobre la procedencia el siniestro en los plazos previstos en la Ley de seguros;
15. Informar a sus mandantes sobre cualquier circunstancia que, a su criterio, revista características anormales o excepcionales y que se pongan de manifiesto en el curso de su gestión.
16. Dar a conocer a la Superintendencia, por escrito, cuando se encuentre en algunas de las situaciones previstas de inhabilitación absoluta previstas en este Acuerdo;
17. Pagar la tasa anual a la Superintendencia
18. Poner a disposición de la Superintendencia de Seguros cuando esta así lo requiera informaciones, informes de averías, informes de ajustes, tanto preliminares como finales y cualesquiera otra requerimiento que de ella emane, igualmente se cumplirá con lo establecido en la ley en cuanto a mantener los archivos correspondientes.
19. Actuar con absoluta imparcialidad y objetividad, evaluando los hechos e interpretando correctamente su aplicación a las condiciones y términos de la póliza, a las disposiciones legales vigentes, y a las costumbres y prácticas uniformes en la materia;
20. Llevar a cabo las labores indicadas con la mayor diligencia y prontitud.

ARTÍCULO DÉCIMO. (PROHIBICIONES). El ajustador independiente de seguros, tiene prohibido:

1. Recibir por sí o por interpuesta persona, remuneración, asignación, participación o cualquier otro beneficio de carácter económico del asegurador, del asegurado o de terceros, distintos de los honorarios profesionales o reembolso de gastos efectuados en el cumplimiento de sus funciones debidamente acreditados, que le corresponden por la liquidación respectiva;
2. Practicar ajustes que involucren al cónyuge o a los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, del ajustador persona natural, o de los administradores o representantes legales de las personas jurídicas, salvo que quien les haya encomendado la labor lo autorice por escrito;
3. Conflicto de intereses: Los ajustadores independientes de seguros no podrán actuar como tales, cuando ellos o sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado tengan un interés directo en el resultado de la liquidación;
4. Recibir retribución alguna, una vez dispuesta su inhabilitación o suspensión, salvo las que correspondan a trabajos realizados con anterioridad a la sanción interpuesta;
5. Atender reclamaciones de siniestros en que el liquidador tuviere un interés actual, directo o indirecto, en razón de relación de negocios con las personas afectadas o con la propiedad de los bienes siniestrados;
6. Adquirir o retener para sí los bienes o productos de la liquidación en que haya intervenido o provenientes de los recuperos y salvatajes que hubieren practicado, o adjudicarlos, en cualquier forma, en personas relacionadas con él.



ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. (INHABILITACIONES). Estarán inhabilitados para ejercer la profesión de ajustador independiente de seguros, quienes se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- A. Absolutas.** Están inhabilitados en forma absoluta para ejercer la actividad de ajustador independiente de seguros e inspector de averías:
1. Quienes no puedan ejercer el comercio
 2. Los fallidos no rehabilitados o quienes hayan sido directores, administradores o integrantes de los órganos de fiscalización en entidades aseguradoras que se hayan liquidado o se encuentren en liquidación hasta diez (10) años después de dictado el auto de apertura del proceso de liquidación forzosa
 3. Los condenados con penas accesorias de inhabilitación para ejercer cargos públicos, los condenados por hurto, robo, defraudación, cohecho, emisión de cheques sin fondos y delitos contra la fe pública, los condenados por delitos en la constitución, funcionamiento y liquidación de sociedades o por fraude de seguros o en la contratación de seguros y en las liquidaciones de siniestros y los condenados en delitos penales en general. En todos los casos, la inhabilitación será hasta diez (10) años después de haber cumplido la condena
 4. Los productores, asesores de seguros, agentes de ventas de seguros e intermediarios de reaseguros que actúen por sí o a través de sociedades creadas para tal efecto
 5. Quienes tengan relación de dependencia con entidades aseguradoras, reaseguradoras, productores asesores de seguros y/o intermediarios de reaseguros;
 6. Los accionistas y los integrantes de los órganos de administración y fiscalización de entidades aseguradoras
 7. Los que posean licencia de ajustador público de seguros;
 8. Los inspectores e investigadores de entidades aseguradoras o reaseguradoras

La Superintendencia dispondrá la cancelación o suspensión de la inscripción de personas que, posteriormente a su inscripción, resulten comprendidas o incurran en las inhabilitaciones previstas en el presente artículo.

- B. Relativas.** Se encuentran inhabilitados en forma relativa para ejercer la actividad de ajustador independiente de seguros:

1. Los profesionales universitarios que en virtud de su título, y por sí, o por otro, actúen y/o presten asesoramiento y/o servicios para entidades aseguradoras, reaseguradoras, productores, asesores de seguros o intermediarios de reaseguros, respecto de siniestros donde alguno de estos últimos tengan intervención o interés
2. Toda persona que preste servicios a otra, cualquiera sea la forma de su remuneración, con relación a los siniestros de quien la remunera.



ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. (CONFIDENCIALIDAD). Salvo que los mismos sean solicitados por autoridades jurisdiccionales en el curso de un proceso, los documentos, informes y sus conclusiones, y la correspondencia, valuaciones y ajustes de los ajustadores independientes de seguros son confidenciales, y están reservados para quienes los designaron y no obligan a éstos con respecto a terceros.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. (ASISTENCIA OFICIAL). Los ajustadores independientes de seguros podrán solicitar a las autoridades administrativas, o judiciales, que por su cargo o actividad tengan antecedentes relacionados con un siniestro, les faciliten su conocimiento o les otorguen certificación de los puntos necesarios para su análisis en el proceso de su labor.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. (LIBRO DE REGISTRO DE LIQUIDACIONES). Los ajustadores independientes y las aseguradoras mantendrán actualizado un libro o registro de denuncias y liquidaciones de siniestros, el que estará a disposición de la Superintendencia, en el que deberán anotarse, a lo menos, los siguientes datos:

1. Nombre de la aseguradora y de la persona que asignó el reclamo o inspección y su cargo dentro de dicha empresa;
2. Nombre y Registro Único de Contribuyente (R.U.C) del asegurado o beneficiario, y del conductor, en caso que proceda;
3. Fecha del siniestro y de su denuncia a la compañía;
4. Datos de la póliza, tales como, número, tipo, vigencia, cobertura afectada, límite de la cobertura y objeto de aseguramiento;
5. Tipo de siniestro;
6. Número asignado al siniestro y de la liquidación correspondiente;
7. Fecha de nombramiento del ajustador independiente de seguros;
8. Fecha de emisión del informe de liquidación.

De igual forma, deberán mantener una carpeta con todos los antecedentes requeridos para practicar la liquidación.

SECCIÓN SEGUNDA

PROCESO DE AJUSTE O LIQUIDACIÓN DE SEGUROS

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. (OBJETO). Denunciado un siniestro y cuantificada la pérdida, la aseguradora dispondrá el pago de la indemnización en los términos convenidos en la póliza y, en caso de requerirse mayores antecedentes sobre su procedencia y monto, dispondrá su liquidación o ajuste.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. (FORMA DE EFECTUAR EL AJUSTE O LIQUIDACIÓN DE SEGUROS). La aseguradora podrá decidir realizar la liquidación directamente, lo cual comunicará al asegurado, con indicación del nombre, domicilio y teléfono del encargado de



practicarla en la aseguradora. En dicha comunicación, la compañía en caso de optar por liquidar directamente el siniestro, deberá informar al asegurado el derecho que le asiste a solicitar que la liquidación sea practicada por un ajustador y el plazo que tiene para ello, si no lo hubiere hecho al momento de la denuncia del siniestro.

En caso de optar por una liquidación, designar a un ajustador independiente de seguros, comunicando ello a éste y al contratante, dentro de un plazo de hasta cinco (5) días hábiles desde la fecha de la denuncia, con indicación del nombre, domicilio y teléfono del ajustador independiente de seguros o del inspector de averías.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. (DERECHO DE OPOSICIÓN A LA LIQUIDACIÓN DIRECTA). El contratante del seguro podrá oponerse a la liquidación directa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de la aseguradora, solicitándole por escrito a la aseguradora que designe un ajustador independiente de seguros, en cuyo caso, la aseguradora deberá designarlo en un término de cinco (5) días hábiles, contados desde la presentación de dicha oposición.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. (ACEPTACIÓN DE LA COMISIÓN). El ajustador independiente de seguros podrá aceptar o rechazar el nombramiento dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados desde la comunicación de la designación. Si lo rechazare, deberá procederse a una nueva designación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes y comunicar simultáneamente ello al asegurado. Se entenderá que el ajustador independiente de seguros ha aceptado el encargo si no lo rechaza oportunamente.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. (DEBER DE INFORMAR). El ajustador independiente de seguros o la compañía en su caso, deberá informar por escrito al asegurado, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de iniciado el proceso de ajuste de seguros, de las gestiones que a éste le compete realizar y de todos los antecedentes que requerirá para proceder a liquidar su siniestro, sin perjuicio de aquellos que las circunstancias posteriormente exijan.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. (PRE-INFORME DE AJUSTE DE SEGUROS). En aquellos siniestros en que durante el proceso de liquidación surgieren problemas y diferencias de criterios acerca de sus causas, evaluación de los riesgos o extensión de la cobertura, el ajustador independiente de seguros actuando de oficio o a petición del asegurado, podrá emitir un pre-informe de liquidación sobre la cobertura del siniestro y el monto de los daños producidos, el que deberá poner simultáneamente en conocimiento de los interesados.

El contratante o la aseguradora podrán hacer observaciones por escrito al pre informe, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde su conocimiento.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. (PLAZO PARA REALIZAR EL INFORME). El ajustador independiente de seguros o la aseguradora en su caso, deberán emitir dentro del más breve



A handwritten signature in black ink, appearing to be "R. A. ...", is written over the right side of the seal.

plazo el informe de liquidación, no pudiendo éste exceder de sesenta (60) días, contados desde la fecha del denuncia del siniestro, a excepción de los siniestros de vehículos motorizados en que el plazo no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) días y de los siniestros marítimos que afecten a los cascos o en caso de avería gruesa en que el plazo será de ciento ochenta (180) días.

Los plazos anteriores no regirán tratándose de siniestros del seguro obligatorio de accidentes personales, en los cuales en ningún caso la liquidación podrá dilatar el pago de la indemnización respectiva más allá del plazo establecido en el artículo vigésimo, contado desde la recepción de todos los antecedentes necesarios para ello, salvo que el pago no proceda en conformidad a las normas legales y contractuales que rigen el seguro.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. (PRÓRROGA DEL PLAZO). Estos plazos podrán, en casos fundados, prorrogarse sucesivamente por iguales períodos, circunstancia que deberá comunicarse al contratante y a esta Superintendencia. Esta última podrá dejar sin efecto dicha ampliación, en caso de detectar negligencia en la labor del ajustador independiente de seguros y fijará entonces el plazo para entregar el informe.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. (INFORME DE AJUSTE DE SEGUROS). El informe final deberá remitirse al contratante y a la aseguradora, cuando corresponda.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. (CONTENIDO MÍNIMO DEL INFORME). Los informes de ajuste de seguros deberán contener, a lo menos, la siguiente información:

1. Individualización de la liquidación correspondiente, conforme a su registro;
2. Individualización de los contratantes y beneficiarios del seguro e intermediarios del mismo, en su caso;
3. Individualización de la póliza y de sus principales menciones y características;
4. Relación del siniestro y determinación de los daños;
5. Opinión técnica sobre la procedencia de la cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, señalando el valor real del bien siniestrado y el procedimiento empleado para obtenerlo;
6. Constancia de las gestiones realizadas y transcripción de los informes técnicos requeridos;
7. Indicación de la existencia de recuperos y salvatajes que procedieren con estimación de su valor;
8. Transcripción íntegra de los artículos 26, 27, 28, 29, 30, 31 del presente Acuerdo.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. (IMPUGNACIÓN DEL INFORME DE AJUSTE DE SEGUROS). Recibido el informe de un ajustador independiente de seguros, la aseguradora y el contratante dispondrán de un plazo de diez (10) días para impugnarlo, contados a partir del



recibido de dicho informe. En caso que la liquidación o ajuste sea practicada directamente por la aseguradora, la impugnación de ésta será sólo facultad del contratante.

Impugnado el informe de un ajustador independiente de seguros, éste dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles para responder dicha impugnación, contados a partir de la fecha de notificación del informe.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. (RESOLUCIÓN DE IMPUGNACIONES). Contestadas las impugnaciones, el contratante y la aseguradora, en su caso, tendrán un plazo de cinco (5) días hábiles para manifestar su conformidad y, si hubiere acuerdo, la aseguradora procederá al pago de la indemnización en un periodo no mayor de treinta (30) días, si ésta procediera.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. (JURISDICCIÓN APLICABLE). Si persistieran las diferencias entre la aseguradora y el contratante respecto del monto de la indemnización o sobre su procedencia, la aseguradora deberá notificar al contratante su resolución, con indicación de que éste tiene derecho a recurrir al procedimiento ante los tribunales ordinarios o al procedimiento arbitral, acorde a lo establecido en la póliza, para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. (SUMA NO DISPUTADA). Una vez determinado el procedimiento, la aseguradora deberá acceder al mismo y consignar la suma no acordada, a fin de que la misma se encuentre a disposición del contratante que así lo requiera.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. (COMUNICACIÓN). Todas las notificaciones y comunicaciones al contratante deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada u otros medios idóneos y fehacientes de comunicación escrita, dirigida al domicilio de éste señalado en la denuncia de siniestro o, en su defecto, a aquél registrado en la póliza respectiva que permitan comprobar su realización.

De la misma forma deberán efectuarse las comunicaciones dirigidas a la aseguradora o al ajustador independiente de seguros o inspector de averías.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO. (CÓMPUTO DE TÉRMINOS). Todos los plazos que establece el presente Acuerdo serán de días calendario, a menos que se establezca lo contrario.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. (PRESENTACIÓN DE QUEJAS). En caso de tener alguna queja o reclamo por razón de la actuación del ajustador independiente de seguros con motivo de la liquidación del siniestro, el contratante podrá formular una presentación por escrito de su inconformidad ante la Dirección de Protección al Consumidor de Seguros de esta Superintendencia y la misma surtirá el trámite administrativo preestablecido en la Ley 12 de 3 de abril de 2012 y las resoluciones que la desarrollen.



SECCIÓN TERCERA
INSPECTORES DE AVERÍAS

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. El inspector de averías no es un representante de la compañía de seguros, sino una persona natural o jurídica independiente, y por consiguiente, no puede en ningún caso aceptar o rechazar un reclamo, ni fijar el valor de la indemnización que según su opinión procede.

Sobre el resultado de dicha inspección, el inspector levantará un acta de reconocimiento, que es el Certificado de Averías, el cual sirve al asegurado, aseguradora y a cualquier otro que lo requiera como prueba del estado en que el inspector nombrado por el asegurador, haya constatado se encontraron los bienes o mercancía objeto de la inspección.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO. (FUNCIONES). Los inspectores de averías tendrán dentro sus funciones, las siguientes:

1. Examinar y calificar un bien, una responsabilidad o una operación, con la finalidad de apreciar el riesgo;
2. Alertar sobre la posibilidad de que ocurra un daño;
3. Investigar los daños y las pérdidas, estimando la cuantía, así como el valor de los objetos siniestrados.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO. (REQUISITOS PARA SER INSPECTOR DE AVERÍAS - PERSONA NATURAL). Los requisitos para optar por la licencia de inspector de averías, persona natural, son los mismos para optar por la licencia de ajustador independiente de seguros, persona natural, establecidos en el artículo tercero de este acuerdo en sus numerales 1, 2, 3, 5, 6, 7 y 10.

De igual forma, deberá presentar:

1. Cheque certificado a nombre de la Superintendencia de Seguros, por la suma de Quinientos Balboas con 00/100 (B/.500.00), para sufragar los gastos de investigación del solicitante, no reembolsable en ningún caso.
2. Fianza de responsabilidad civil por valor de Veinticinco Mil Balboas con 00/100 (B/.25,000.00), de compañías aseguradoras o bonos del Estado. La fianza de responsabilidad civil debe ceñirse a las estipulaciones que establezca la Superintendencia.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. (REQUISITOS PARA SER INSPECTOR DE AVERÍAS - PERSONA JURÍDICA). Los requisitos para optar por la licencia de inspector de averías, persona jurídica, son los mismos para optar por la licencia de ajustador independiente de seguros, persona jurídica, establecidos en el artículo cuarto, en sus numerales del 1 al 10 de este acuerdo.



[Handwritten signature]

De igual forma, deberá presentar un cheque certificado por un banco de la localidad a nombre de la Superintendencia de Seguros, por la suma de Mil Balboas con 00/100 (B./1,000.00), para sufragar los gastos de investigación del solicitante, no reembolsable en ningún caso.

Para la regulación de la materia de inspectores de averías, les es aplicable los artículos quinto y sexto en sus numerales 1 y 2, los artículos séptimo y octavo. La Fianza de responsabilidad civil será por la suma de Veinticinco Mil Balboas con 00/100 (B./25,000.00), de compañías aseguradoras o bonos del Estado. La fianza de responsabilidad civil debe ceñirse a las estipulaciones que establezca la Superintendencia.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO. Evaluado los requisitos, la Superintendencia deberá, mediante resolución motivada, aprobar o negar la correspondiente licencia de persona natural o jurídica, dedicada al negocio de inspector de averías.

Una vez otorgada la autorización para operar, la persona natural y la persona jurídica tendrá treinta (30) días calendario para presentar copia del aviso de operación de la sociedad.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO. Para los efectos de esta sección, son aplicables los artículos segundo; noveno en sus numerales 1, 2, 3, 8, 11, 13, 16 al 20; artículo décimo en sus numerales del 1 al 4, artículo décimo primero con excepción del numeral 7 del acápite A; artículo décimo tercero; artículo décimo cuarto en sus numerales 1, 2, 3, 5 y 7 de este Acuerdo.

SECCIÓN CUARTA **AJUSTADOR PÚBLICO DE SEGUROS**

ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO. (DEFINICIÓN). Persona natural debidamente autorizada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros y al servicio de ésta como funcionario encargado de tasar las consecuencias económicas derivadas de un siniestro, que auxilia a la Superintendencia dentro de los procesos administrativos en que ésta requiera establecer las causas conocidas o presuntas de un siniestro y determinar el importe de la indemnización que corresponda.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO. (REQUISITOS). Los requisitos para ser ajustador público de seguros, son:

1. Deberán tener mínimo cinco (5) años de experiencia y la misma se comprobará con tres (3) cartas de referencia de empresas aseguradoras;
2. Hoja de Vida;
3. Copia del Diploma de Carrera Técnica y/o Universitaria, debidamente autenticado por Notario Público autorizado, o debidamente legalizado y/o apostillado, en caso de haber sido otorgado en país extranjero.



ARTÍCULO CUATRIGÉSIMO. (INCOMPATIBILIDAD). El ejercicio privado de la actividad de ajuste e inspección de averías es incompatible con el desempeño del cargo de ajustador público de seguros, por tanto, constituye una causal de destitución el ejercicio comprobado del ajuste o liquidación y de la inspección de averías de manera privada.

SECCIÓN QUINTA
CLÁUSULAS DE APLICACIÓN COMÚN

ARTÍCULO CUATRIGÉSIMO PRIMERO. (SANCIONES). Los ajustadores independientes de seguros e inspectores de averías que violen el presente acuerdo o las normas a las que se refiere el numeral 5 del artículo 3 de la Ley 12 de 3 de abril de 2012, serán sancionados de acuerdo al artículo 283 de la mencionada ley.

ARTÍCULO CUATRIGÉSIMO SEGUNDO. La Junta Directiva podrá modificar los requisitos para ejercer la actividad de ajustador de seguros e inspector de averías, así como las condiciones en las que deberá cumplirse dicha actividad y el proceso de ajuste de seguros e inspección de averías.

ARTÍCULO CUATRIGÉSIMO TERCERO. (ENCABEZADOS A TÍTULO DE REFERENCIA). Los encabezados de los artículos de este Acuerdo son sólo para facilidad de referencia y de ninguna manera afectan la interpretación o aplicación de este Acuerdo.

ARTÍCULO CUATRIGÉSIMO CUARTO. Este Acuerdo entrará en vigencia a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No.12 de 3 de abril de 2012.

Dado en la ciudad de Panamá, a los trece días del mes de diciembre de dos mil doce (2012).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,



Raimond Smith Guerra
PRESIDENTE


Nadiuska López de Abood
SECRETARIA

**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Y REASEGUROS**

Es Copia Auténtica de su Original

Panamá, 26 Septiembre de 2013.


Reina Reyes