



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Seguros

12 de junio de 2018

CARTA NORMATIVA NÚM. CN-2018-241-D

A TODOS LOS ASEGURADORES QUE SUSCRIBEN SEGUROS DE PROPIEDAD Y CONTINGENCIA EN PUERTO RICO, SUS AGENTES GENERALES, REPRESENTANTES AUTORIZADOS, PRODUCTORES, AJUSTADORES Y PÚBLICO EN GENERAL

PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN (“APPRAISAL”) PARA RECLAMACIONES DE SEGUROS DE PROPIEDAD COMERCIAL A CONSECUENCIA DE EVENTOS CATASTRÓFICOS

Estimados señores y señoras:

Los métodos alternos de resolución de conflictos son una alternativa opcional y complementaria al sistema adjudicativo en el ámbito de los seguros. Siendo la política pública de la Rama Judicial el fomentar la utilización de mecanismos complementarios al sistema adjudicativo tradicional, con el fin de impartir justicia de una manera más eficiente, rápida y económica, la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS) estima necesario viabilizar la utilización en el ámbito de los seguros de métodos alternos de resolución de conflictos complementarios a los procesos judiciales. De conformidad con el Artículo 2.030(16) del Código, 26 L.P.R.A. §235(16), el Comisionado está facultado a referir a las partes, en una controversia ante su consideración, a someterse a cualquier procedimiento voluntario alternativo de resolución de disputas.

Entre los métodos alternos de resolución de conflictos utilizados en la industria de seguros para atender, de carácter voluntario, conflictos, se encuentra el proceso de valoración, conocido en inglés como “appraisal”. La valoración es un método que facilita la resolución de desacuerdos relacionados a la cuantía de una pérdida. En comparación con un proceso judicial, la valoración es un proceso voluntario, informal, más rápido y expedito, relativamente menos costoso y de carácter no-contencioso.

La OCS, mediante la presente Carta Normativa, establece las normas que se deberán seguir en procesos de valoración sobre disputas en torno a la cuantía de la pérdida en las reclamaciones de seguros de propiedad comercial, incluyendo las reclamaciones de dependencias del Gobierno y Municipios, con el fin de promover métodos alternos de resolución expedita de estas reclamaciones. Para llevar a cabo el proceso de valoración de una manera eficaz, se establecen las siguientes normas mínimas:



A. Requisitos para llevar a cabo un proceso de valoración

Para que una controversia sea referida a un proceso de valoración, deberán estar presentes las siguientes condiciones:

1. Debe haber una reclamación presentada ante el asegurador.
2. El asegurador haya reconocido cubierta por la pérdida reclamada.
3. Exista una controversia entre el asegurador y el asegurado o reclamante sobre la cuantía, en una o más partidas, de la reclamación.
4. La controversia sobre la cuantía de dinero de la pérdida surge de una póliza de propiedad comercial, incluyendo las pólizas de agencias públicas, dependencias del Gobierno y Municipios (no se resolverán asuntos relacionados a otro tipo de controversias).
5. El Comisionado, por *motu proprio*, podrá referir controversias sobre la cuantía en reclamaciones de seguros de propiedad comercial o, en circunstancias excepcionales, reclamaciones de seguros de propiedad personal a un proceso de valoración.
6. No se haya iniciado un proceso de litigación ante los Tribunales de Justicia sobre la reclamación.

B. Naturaleza del proceso

1. La valoración es un proceso informal, privado, voluntario, de buena fe y por mutuo acuerdo. Las partes no vienen obligadas a someterse a un proceso de valoración, sin su consentimiento por escrito.
2. El proceso de valoración no suplanta o sustituye el derecho del asegurador, asegurado o reclamante de recurrir a los tribunales. Tampoco, dicho proceso de valoración será un impedimento para que un asegurado o reclamante presente una solicitud de investigación ante esta Oficina o inicie cualquier otro proceso legal que en derecho proceda.
3. Toda la información oral o escrita ofrecida durante el proceso de la valoración, incluyendo los documentos y expedientes de trabajo de los tasadores, serán confidenciales y privilegiados.
4. La determinación que se tome en el proceso de valoración no tendrá carácter obligatorio, a menos que así lo acuerden las partes por escrito.

C. Tasadores (“Appraisers”)

Para propósitos de esta Carta Normativa, un “tasador o *appraiser*” significa la persona que estima el valor real de las pérdidas aseguradas en una reclamación.

En el proceso de valoración el asegurado o reclamante y el asegurador podrán seleccionar un “tasador”, que le represente a cada uno de ellos durante el procedimiento de valoración. Las partes, o los tasadores seleccionados por éstos, escogerán a su vez, por mutuo acuerdo, a un árbitro neutral (“neutral umpire”).

(a) La persona que interese actuar como árbitro neutral en las reclamaciones que se refieran a un proceso de valoración deberá de cumplir con los requisitos siguientes:

1. Completar la “Solicitud de Árbitro Neutral” que se establece y hace formar parte de esta Carta Normativa. Una vez completada, la solicitud deberá ser sometida ante la OCS a través de la siguiente dirección de correo electrónico: appraisal@ocs.pr.gov
2. Incluir junto a la solicitud su Resumé o “curriculum vitae”, que contenga experiencias de empleo previas, certificaciones y adiestramientos que ostente.
3. Poseer adiestramientos, al menos 12 horas de contacto, en cursos de métodos alternos de resolución de conflictos aprobados por Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial o cursos de valoración de pérdidas bajo pólizas seguros de propiedad aprobados por la OCS.
4. Cualificación o formación profesional, por tipo de proceso de valoración:
 - (i) valoración de pérdidas en cubierta de Interrupción de Negocio: la persona debe poseer licencia vigente de Ajustador o Contador Público Autorizado a ejercer la profesión en Puerto Rico;
 - (ii) valoración de pérdidas o daños a la estructura física de la propiedad: la persona debe poseer licencia vigente de Ajustador o ser un Ingeniero o Arquitecto Licenciado, autorizado a ejercer la profesión en Puerto Rico.
5. En circunstancias apropiadas, el Comisionado, con consentimiento de las partes, podrá designar como árbitro neutral a una persona que, aunque no reúna el criterio de cualificación o formación profesional aquí establecidos, éste considere que cuenta con el adiestramiento o la experiencia suficiente para entender en el proceso de valoración que se trate.

(b) El árbitro neutral en el desempeño de sus funciones deberá de ejercer los siguientes deberes:

1. Ser independiente, imparcial y objetivo.
2. Alentar y ayudar a las partes para que logren un acuerdo.
3. Mantener una posición de total imparcialidad hacia las partes involucradas durante el proceso de valoración.
4. Revelar a las partes cualquier circunstancia personal o profesional que pueda crear la apariencia de un conflicto de interés o generar dudas sobre su imparcialidad.

5. No ser accionista, miembro, socio, director, oficial, representante o empleado de ninguna de las partes o sus tasadores, o tener interés económico o financiero, o relación contractual con alguna de las partes o sus tasadores.
6. No tener interés económico directo o indirecto en cualquier aspecto de la reclamación.
7. Mantener la confidencialidad de la información que le ha sido revelada durante el proceso de valoración.

(c) El árbitro neutral no asumirá responsabilidad legal en el desempeño de sus funciones como tal.

(d) La OCS mantendrá disponible un listado de árbitros neutrales que se nutrirá de un banco de profesionales miembros del Colegio de Ingenieros y Agrimensores de Puerto Rico, el Colegio de Contadores Públicos Autorizados de Puerto Rico y el Colegio de Arquitectos de Puerto Rico. Cuando las partes no logren seleccionar por mutuo acuerdo un árbitro neutral, el Comisionado escogerá un árbitro neutral del listado de árbitros neutrales disponible.

D. Honorarios de los Tasadores y Árbitro Neutral

Cada parte será responsable de costear los honorarios del tasador seleccionado para que actúe en su representación y costear la mitad de los honorarios correspondientes del árbitro neutral y de cualquier otro gasto relacionado al proceso de valoración.

Los honorarios del árbitro neutral deberán ser acordado por escrito, con especificidad a lo relativo de la tarifa (por hora, día o sesión) y la duración de sus servicios, antes de comenzar los procedimientos. Los honorarios a cobrar por sus servicios serán proporcionales a los servicios rendidos y complejidad de la reclamación envuelta en el proceso de valoración. Los honorarios no deberán exceder de \$125 por hora, salvo circunstancias extraordinarias que justifiquen una tarifa en exceso. Dichos honorarios no podrán estar basados en un por ciento de lo que se reciba de la reclamación o del valor de la pérdida.

E. Inicio del proceso

Cualquiera de las partes envueltas en la reclamación, o el Comisionado por *motu proprio*, podrá solicitar que se someta la controversia sobre la cuantía, en una o más partidas, de la reclamación ante un proceso de valoración de conformidad con los siguientes requisitos:

1. La parte interesada deberá notificar por escrito a la otra parte su interés de llevar a cabo un proceso de valoración.
2. La parte que recibe la notificación de llevar a cabo un proceso de valoración deberá responder su aceptación o denegación a participar de dicho proceso, dentro del término de cinco (5) días laborables del recibo de la notificación.

3. La respuesta aceptando o denegando la valoración deberá ser por escrito. La falta de aceptación, dentro del término de cinco (5) días laborables del recibo de la notificación, se entenderá como una denegación tácita a la valoración.
4. De las partes estar de acuerdo en realizar el proceso de valoración, deberán suscribir el formulario “Agreement for Submission to Appraisal Proceeding”, que se establece y hace formar parte de esta Carta Normativa.

F. Proceso de valoración

1. Cada parte seleccionará a un tasador (“appraiser”) que le represente durante el proceso de valoración, quien podrá ser un ajustador independiente, en el caso del asegurador, y un ajustador público, en el caso del asegurado o reclamante, y notificará a la otra parte la identidad del mismo.
2. Las partes, o los tasadores seleccionados por éstos, escogerán a su vez, por mutuo acuerdo, a un árbitro neutral (“*neutral umpire*”). Si estos no pueden seleccionar en mutuo acuerdo un árbitro neutral, entonces el Comisionado asignará un árbitro neutral del listado de árbitros neutrales que la OCS tendrá disponible para esos fines, de acuerdo con el tipo de pérdida que corresponda.
3. La información ofrecida por las partes en un proceso de valoración será confidencial y privilegiada, de igual manera lo serán todos los documentos y expedientes de trabajo del árbitro neutral. Dicha información o documentación no podrá ser requerida en procesos judiciales o administrativos, ni se podrá requerir al árbitro neutral declarar sobre su contenido o sobre el proceso seguido ante él o ella.
4. Una vez escogidos los tasadores, el árbitro neutral revisará los documentos, fotos, estimados, informes periciales, lista de partidas y cuantía en controversia de la pérdida sometida en el proceso de valoración.
5. Los procedimientos ante el árbitro neutral se llevarán a cabo informalmente.
6. En toda reclamación ante su consideración, el árbitro neutral podrá señalar la fecha, la hora y las directrices a seguir durante las reuniones.
7. Durante el proceso de valoración, el árbitro neutral podrá llevar a cabo reuniones conjuntas o separadas con los tasadores de las partes y hacer recomendaciones verbales sobre las posibles formas de arreglo antes de tomar su determinación.
8. El árbitro neutral emitirá su determinación final por escrito, haciendo un desglose detallado de la cantidad de dinero correspondiente a cada una de las partidas de la reclamación objeto del proceso de valoración.
9. La determinación final que tome el árbitro neutral no tendrá carácter obligatorio para las partes, a menos que estas suscriban un acuerdo escrito en el que se ratifiquen los términos de la determinación acordada y se recojan los acuerdos de las partes para la solución

parcial o total de la controversia en cuanto a la cuantía de la pérdida. Si las partes suscriben un acuerdo que disponga de la controversia, tal acuerdo será ejecutable entre las partes, como cualquier otro contrato escrito.

10. Una reclamación que haya sido referido a un proceso de valoración, deberá concluir dentro del término de treinta (30) días a partir de la fecha de suscrito por ambas partes el "Agreement for Submission to Appraisal Proceeding". El árbitro neutral podrá, por iniciativa propia o a petición por escrito de una parte, ampliar o acortar este término.

G. Lugar de Reunión

Las reuniones de valoración se efectuarán en las facilidades de la OCS, a menos que ambas partes acuerden lo contrario. El árbitro neutral deberá solicitar ante la División de Investigaciones de la OCS el uso de las facilidades para llevar a cabo las reuniones, con cinco (5) días de anticipación a la fecha de la reunión de valoración. Esta Oficina notificará a las partes la disponibilidad de sus facilidades para la fecha y hora solicitada, o en su defecto, se comunicará con las partes para coordinar otra fecha y hora.

Ningún funcionario de la OCS será parte ni tendrá participación alguna en las reuniones de valoración ni en el proceso de valoración, más allá de solo ser informada del proceso y proveer sus facilidades para el mismo.

H. Alcance y Vigencia

Nada de lo dispuesto en este Carta Normativa pretende ni deberá ser interpretado como una renuncia de derechos o defensas de cualquiera de las partes que surja bajo alguna disposición aplicable de la póliza de seguros o disposición de ley.

Las disposiciones de esta Carta Normativa comenzarán a regir inmediatamente luego de la fecha de su aprobación. Se requiere el estricto cumplimiento con la presente Carta Normativa.

Cordialmente,



Javier Rivera Ríos, LUTCF
Comisionado de Seguros de Puerto Rico



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Oficina del Comisionado de Seguros

SOLICITUD DE ÁRBITRO NEUTRAL
PROCEDIMIENTO DE VALORIZACIÓN “APPRAISAL”

A. INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre y apellidos: _____
Dirección postal: _____

Número de celular: _____
Correo electrónico: _____
Lugar y dirección de empleo: _____
Teléfono de la oficina: _____

B. PREPARACIÓN PROFESIONAL

Indique las licencias o certificaciones profesionales que posee (por ejemplo, ajustador, ingeniero civil (PE), arquitecto o contador público autorizado). Incluya un certificado de “Good Standing”.

Tipo de licencia o certificación	Número de licencia o certificación	Fecha de vencimiento

Cursos relacionados a métodos alternos de resolución de conflictos o cursos de valoración de pérdidas o daños en seguros de propiedad que haya tomado. Incluya su Resumé o “curriculum vitae”

Título del curso	Nombre del proveedor	Fecha de aprobado	Número de unidades u horas contacto

¿Existe o ha existido alguna querella, queja o acción disciplinaria contra usted en algún foro administrativo o judicial relacionada con su conducta profesional? Sí ____ No ____

Si contestó que sí a la pregunta anterior, presente evidencia de la determinación final.

Indique si posee interés económico o financiero (accionista, miembro, socio, director, oficial, representante o empleado), o relación contractual en el campo de seguros con un asegurador o ajustador autorizado para hacer o que esté haciendo negocios en Puerto Rico. Sí ____ No ____

Si contestó que sí a la pregunta anterior, indique el nombre y tipo de relación que posee con el asegurador o ajustador.

REFERENCIAS. Ofrezca el nombre el nombre de tres (3) personas, título, dirección y teléfono que estén en disposición de ofrecer referencias sobre su persona.

Nombre y apellidos	Teléfono	Dirección Postal o correo electrónico	Título



GOVERNMENT OF PUERTO RICO
Office of the Commissioner of Insurance

AGREEMENT FOR SUBMISSION TO APPRAISAL PROCEEDING

It is hereby agreed, by and between _____ (“Insured”)
(Insured name)

and _____ (“Insurer”), to voluntarily submit to a neutral
(Insurer name)

appraiser their differences regarding the amount of loss sustained as a result of claim

_____ incurred on _____ to the property or properties
(Claim number) (mm/dd/yyyy)

described in the following policy of insurance _____ issued by the “Insurer” to
(Policy number)
the “Insured” (“The Parties”).

Each party is responsible for appointing their appraiser in the appraisal proceeding. The Insurer’s appraiser and Insured’s appraiser shall meet and attempt in “good faith” to resolve any dispute or difference regarding the amount of loss, cost of repair or replacement, or business interruption loss issues, subject to appraisal by a neutral umpire, that shall be selected by mutual agreement of the parties or, if not agree upon within (5) five days, appointed by the Commissioner.

In connection with the appraisal proceeding, neither the Insurer’s appraiser, the Insured’s appraiser nor the neutral umpire shall attempt to resolve any issue of insurance coverage, policy exclusion, compliance with the policy terms and conditions, or any issue concerning the limits of insurance available under the policy. The neutral umpire does not have authority to decide any question of law.

Nothing stated in this agreement is intended nor should it be construed to be a waiver of rights or defenses available to the parties under any applicable policy provision or any statute or law.

The Parties subscribe this agreement on ____ day of _____, 20____.

Signed by Insured (or its representative)

Signed by Insurer’s Representative

Address: _____

Address: _____

Phone: _____

Phone: _____

e-mail: _____

e-mail: _____



--	--	--	--

Certifico que es correcta y veraz toda la información provista en esta solicitud, así como los documentos y certificaciones que se anejan a la misma y autorizo a la OCS a realizar toda aquella información pertinente para corroborar la veracidad de la información contenida en la presente solicitud.

Firma

Fecha

Esta solicitud deberá ser presentada, una vez debidamente completada, ante la Oficina del Comisionado de Seguros a través de la siguiente dirección de correo electrónico: appraisal@ocs.pr.gov.