CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
13 AGO. 2024
RECIBIDO
Firma: Hora: 3:20pm

PROYECTO DE LEY QUE PRECISA LA ACTUACIÓN DEL AJUSTADOR DE SINIESTROS Y PROMUEVE EL RECONOCIMIENTO OPORTUNO DE LOS SINIESTROS A LOS ASEGURADOS

El congresista de la República **Arturo Alegría García**, que suscribe como integrante del Grupo Parlamentario de Fuerza Popular, en uso de las facultades que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y los artículos 22, literal c), 75 y76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente Proyecto de Ley:

LEY QUE PRECISA LA ACTUACIÓN DEL AJUSTADOR DE SINIESTROS Y PROMUEVE EL RECONOCIMIENTO OPORTUNO DE LOS SINIESTROS A LOS ASEGURADOS

Artículo 1. Objeto de la ley

La presente ley tiene por objeto modificar la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro para precisar la participación del ajustador de siniestros en los seguros de riesgo patrimonial a fin de promover su reconocimiento oportuno al asegurado.

Artículo 2.- Modificación

Se modifican los artículos 38, 74, 75, 76, 97 y 139 de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro, en los siguientes términos:

Artículo 38. Ajustador

Las empresas aseguradoras de forma obligatoria contratan ajustadores y/o peritos de seguros externos para liquidar los siniestros de riesgos patrimoniales contenidos en el Capítulo II de la presente ley. No podrán realizar ajustes y/o peritajes internos con ajustadores y/o peritos que tengan vinculo de subordinación laboral directa o indirecta con las empresas aseguradoras o de parentesco hasta el cuarto grado de consanguineidad o segundo de afinidad con los funcionarios de alto nivel. El incumplimiento da lugar a la aplicación de sanciones, de acuerdo al reglamento.

La actuación del ajustador debe ser técnica, independiente e imparcial. **Se encarga de investigar y liquidar el siniestro a través del Informe de Ajuste. El ajustador debe dar aviso a la aseguradora dentro de las 24 horas siguientes de haber recibido la documentación e información completa, incluyendo el último documento por parte del asegurado, para iniciar el proceso de ajuste y liquidación del siniestro.**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, adoptará las medidas necesarias para garantizar dichas características, incluyendo las sanciones que corresponda. Toda conducta que evidencie la violación reiterada de dichas medidas dará lugar a la revocación definitiva de la autorización del ajustador involucrado.

Es nula toda cláusula que prohíba o restrinja el derecho **exclusivo** del asegurado en la **elección** del ajustador una vez producido el siniestro."

Artículo 74. Pronunciamiento del asegurador

El pago de la indemnización o el capital asegurado que se realice directamente a los asegurados, beneficiarios y/o endosatarios, deberá efectuarse en un plazo no mayor de treinta (30) días siguientes de consentido el siniestro.

Se entiende consentido el siniestro, cuando la compañía aseguradora aprueba o no ha rechazado el convenio de ajuste debidamente firmado por el asegurado en un plazo no mayor de diez (10) días contados desde su suscripción y notificación al asegurador. En el caso de que la aseguradora no esté de acuerdo con el ajuste señalado en el convenio, puede exigir un nuevo ajuste en un plazo no mayor de treinta (30) días, para consentir o rechazar el siniestro **o** determinar un nuevo monto. **El segundo ajuste es definitivo y ante cualquier incumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, las partes podrán acudir a la vía arbitral**.

En los casos en que, objetivamente, no exista convenio de ajuste, se entenderá como consentido el siniestro cuando la aseguradora no se haya pronunciado sobre el monto reclamado en un plazo que no exceda de los treinta (30) días contados desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro.

En caso de mora de la empresa de seguros, esta pagará al asegurado un interés moratorio anual equivalente a uno punto cinco (1.5) veces la tasa promedio para las operaciones activas en el Perú, en la moneda en que se encuentre expresado el contrato de seguro por todo el tiempo de la mora."

Artículo 75. Participación y elección del ajustador o perito

El ajustador de siniestros o el perito **es elegido única y exclusivamente por el asegurado o por el corredor de seguro previa autorización expresa del asegurado. El ajustador o perito elegido no debe tener vínculo laboral, ni de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con el asegurado.**

Cuando solicite la cobertura del siniestro el asegurado debe indicar el nombre del ajustador elegido.

El asegurado elige del registro de ajustadores y peritos de seguros, que autoriza, publica y actualiza la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS en su Portal Web. La nómina de ajustadores hábiles debe ser difundida según la especialidad que la SBS haya autorizado a cada empresa de ajuste, ajustador o perito, el

ranking, infracciones y sanciones, así como la (s) empresa (s) aseguradora (s) para la que presta servicios.

Si el asegurado no está de acuerdo con el Informe de Ajuste, elige bajo la misma modalidad prevista en el párrafo anterior, a un segundo ajustador. El segundo ajuste es definitivo y ante cualquier incumplimiento de la presente ley, las partes podrán acudir a la vía arbitral.

Los informes del ajustador deben ser proporcionados simultáneamente a ambas partes."

Artículo 76. Pago a cuenta

Cuando el **asegurador** se pronuncia favorablemente frente a la pérdida estimada, el asegurado tiene derecho a solicitar un pago a cuenta, si el procedimiento para determinar la prestación debida aún no se encuentra terminado.

En caso contrario a lo dispuesto en el párrafo anterior, si el **ajustador, antes de culminar su informe final, opina** favorablemente frente a la pérdida estimada, el asegurado tiene derecho a solicitar un pago a cuenta **o anticipo determinado por el ajustador, de acuerdo a los porcentajes fijados en el reglamento."**

Artículo 97. Gastos de verificación, liquidación y cancelación de honorarios

Los gastos necesarios para verificar el siniestro y liquidar el daño indemnizable no son parte de la suma asegurada, y son asumidos por el asegurador en cuanto no hayan sido causados por indicaciones inexactas del asegurado.

Los gastos de verificación y liquidación de siniestros, así como los honorarios del ajustador y/o perito se cancelan en un plazo no mayor de 30 días calendario de recibida la factura, luego de haber entregado el informe final de ajuste, sin condicionar el pago a la aceptación o rechazo del ajuste.

De no ser cancelado en dicho plazo, la aseguradora pagará interés compensatorio moratorio, de conformidad con lo establecido en el último párrafo del artículo 74 de la presente ley.

En caso de rechazo de siniestro, el asegurado o beneficiario que considere que el mismo es infundado podrá solicitar, conjuntamente con la impugnación del rechazo, la devolución de los gastos incurridos para acreditar su procedencia."

Artículo 139. Autonomía

El contrato de reaseguro no subordina las relaciones que emanan del contrato de seguro, **ni los gastos y honorarios del ajustador o perito derivados del ajuste y liquidación del siniestro**.

En consecuencia, el pago de un siniestro derivado del contrato de seguro no puede quedar condicionado a las relaciones existentes entre el asegurador y el reasegurador."

Artículo 3.- Incorporación

Se incorpora el artículo 75-A a la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro en los siguientes términos:

Artículo 75-A.- Plazos para emitir el informe final de ajuste

Los plazos para que el ajustador emita el informe final de ajuste se aplican de acuerdo a la magnitud y complejidad del siniestro y se computan desde que el ajustador recibe el último documento para el ajuste y liquidación. Los plazos son los siguientes:

- **Siniestros Simples** (Hasta $10,000 dólares): Máximo a los 20 días hábiles.
- **Siniestros Regulares** (Desde $ 10,001 hasta $150,000 dólares): Máximo a los 90 días hábiles.
- **Siniestros Complejos**: (Superiores a 150,000 dólares): Máximo a los 120 días hábiles.

En casos de mayor complejidad, el plazo podrá ampliarse de común acuerdo entre el Asegurado y el Ajustador. El ajustador solicitará autorización a la SBS, por única vez, precisando las razones técnicas y el plazo requerido, bajo responsabilidad; ésta lo autoriza en el plazo máximo de 7 días hábiles."

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ALEGRIA GARCIA Luis Arturo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 15:01:44-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: OLIVOS MARTINEZ Leslie Vivian FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 12:01:52-0500

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. - Adecuación

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones– SBS adecuará el Reglamento de la Ley del Contrato de Seguro y emite la normativa necesaria, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, en el plazo de 45 días calendario computados desde la publicación en el Diario Oficial El Peruano.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: REVILLA VILLANUEVA Cesar Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 10:20:00-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ALEGRIA GARCIA Luis Arturo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/08/2024 13:14:48-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BARBARAN REYES Rosangella Andrea FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 10:32:34-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ROSPIGLIOSI CAPURRO Fernando Miguel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 13:03:28-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LOPEZ MORALES Jeny Luz FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 12:50:10-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CASTILLO RIVAS Eduardo Enrique FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 10:54:39-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: FLORES RUIZ Victor Seferino FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 11:05:59-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: SANTISTEBAN SUCLUPE Magally FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/08/2024 11:57:55-0500

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **15** de **AGOSTO** de **2024**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N° 8603/2024-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. **ECONOMÍA, BANCA, FINANZAS E INTELIGENCIA FINANCIERA.**

GIOVANNI PORNO FLOREZ
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1.1 Antecedentes:

El 27 de noviembre de 2012 se aprobó la Ley N 29946, Ley del Contrato de Seguro, con la finalidad de regular la relación contractual entre la empresa aseguradora, el corredor de seguros, el ajustador y el contratante o beneficiario.

El espíritu de la norma fue regular el mercado de seguros, fijando reglas de transparencia y buena fe entre las partes, teniendo como actor principal beneficiado al asegurado, usuario final del servicio que brindan las empresas aseguradoras, ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo **65 de la Constitución** que a la letra dice:

> **"Artículo 65.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. (...)

Atendiendo a que el contrato de seguro, es un contrato de adhesión, en el que asegurado acepta las condiciones preestablecidas de la aseguradora, recoge como uno de sus principios de interpretación del contrato, que: los términos que generen ambigüedad o dudas son interpretados en el sentido y con el alcance más favorable al asegurado.

El asegurado o beneficiario, es la persona natural o jurídica que adquiere la póliza de seguro contra daño o riesgo patrimonial, para cubrir un siniestro, y una vez ocurrido este, es responsable de dar aviso inmediato a la aseguradora y entregar **toda la información y documentación posible respecto del siniestro y el bien asegurado**.

1.2 Problemática

Si bien esta norma representa un avance importante, en sus 12 años de vigencia, el mercado de seguros de riesgo patrimoniales no ha alcanzado un crecimiento destacable y se encuentra concentrado entre pocos actores, lo cual no satisface los intereses de los asegurados que son: personas naturales, micro, pequeñas y grandes empresas que en el marco de sus actividades económicas empresariales, a través de pólizas de seguro ponen a buen recaudo su patrimonio que por lo general constituye su herramienta de trabajo.

Dentro del proceso de recabar información se recibió quejas por parte de asegurados y se tuvo reuniones técnicas con algunos gremios, ocasiones en las cuales se han identificado diversos inconvenientes, los que se señalan en general a continuación:

- Incumplimiento de plazos y tiempo indefinido para que las aseguradoras reconozcan los siniestros a los asegurados en las condiciones pactadas.
- Legislación ambigua sobre la participación del ajustador o perito de seguro, responsable de investigar el siniestro y definir el monto de la indemnización.
- Alto grado de dependencia del ajustador a la aseguradora para brindar sus servicios en el mercado de seguros contra riesgo patrimonial.

- Vínculos entre aseguradoras y ajustadores o peritos, para la designación del ajustador.
- Único plazo para que el ajustador emita su informe final de ajuste, cuando existen diversos tipos de siniestros: simples, regulares y complejos.
- Requerimiento de información técnica y/o contable excesiva al asegurado.
- Escenarios para que el asegurado, por cansancio o desesperación, acepte la indemnización, aunque no cubra el siniestro en los términos pactados en la póliza.
- Escasa cantidad de ajustadores a nivel nacional, con condiciones laborales poco favorables.
- Se alega la ineficiente supervisión de los actores del mercado de seguros por parte de la SBS.
- Alta cantidad de siniestros rechazados.

En el mismo orden de ideas, de las reuniones sostenidas con representantes de la Asociación Peruana de Corredores de Seguros - APECOSE y de la Asociación de Ajustadores de Seguros – APEAS, se ha obtenido información que a través de normativa emitida por las SBS, como la Resolución 3202-2013, Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, se ha desnaturalizado el espíritu de la Ley del Contrato de Seguro, incorporando figuras y prácticas para el nombramiento del ajustador de seguros, que no están contempladas de forma precisa en la Ley.[1]

Sobre el ajustador, cabe recoger la siguiente definición general que es señalada por la SBS:

> "Los ajustadores de siniestros son profesionales cuya función es investigar las causas de la ocurrencia de los siniestros, determinando si este corresponde al riesgo asegurado; y, si por las circunstancias en las que ocurrió, le corresponde la cobertura contratada en la póliza de seguros. Para dichos efectos, deben elaborar informes de ajuste y el documento que determina el monto a indemnizar corresponde al "convenio de ajuste", el que debe estar suscrito por el asegurado y ser presentado a la empresa de seguros para efectos del pago de la indemnización del siniestro. Asimismo, en caso este no se encuentre cubierto, el ajustador deberá informarlo con la debida sustentación al asegurado y a la empresa de seguros."[2]

En ese sentido, el artículo 75 de la ley establece que el ajustador o perito será designado de "común acuerdo por las partes", pero vía reglamento se establece que la aseguradora presenta una terna de 3 ajustadores para que el asegurado elija a uno de ellos, efectúe la investigación del siniestro y determine el monto de la indemnización; si el asegurado no está de acuerdo con el Informe de Ajuste, puede elegir un segundo ajustador también a propuesta de la aseguradora y de no llegar a un acuerdo, el

[1] En el mismo sentido: NUÑEZ DEL PRADO, Alonso. Los secretos de los seguros, pág.101.

[2] Ver: Boletín de la SBS, Año 2018. Disponible en: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/B_S_47-2018.pdf

asegurado debe acordar con la aseguradora ir a la vía del arbitraje o judicial, mientras tanto, los plazos establecidos en la ley se amplían indefinidamente y el asegurado, además del tiempo de espera, debe asumir los costos de abogado y peritajes de parte, documentos contables, especificaciones técnicas del patrimonio afectado, para lograr demostrar que no es responsable de la ocurrencia del siniestro, ni de las circunstancias en que sucedió.

Por ello, es necesario modificar la Ley del Contrato de Seguro para precisar la participación obligatoria del ajustador en este tipo de contratos, su elección a cargo solo del asegurado y precisar el plazo para el reconocimiento de los gastos y pago de honorarios, independientemente de que se acepte o no el informe de ajuste por la aseguradora, de tal suerte que pueda efectuar un trabajo técnico e imparcial; con estos cambios el asegurado podrá ser resarcido oportunamente, evitar pérdidas en su actividad empresarial y se generará mayor confianza en el mercado de los seguros contra riesgos patrimoniales. Así:

> "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."[3]

1.3 Conformación del Mercado de Seguros

En la actualidad el mercado de seguros, está conformado por empresas aseguradoras, corredores de seguros y ajustadores y/o peritos. Según información proporcionada por la Asociación Peruana de Ajustadores del Perú - APEAS, la actividad aseguradora en el país se compone de la siguiente manera:

ASEGURADORAS

Generales : 6 compañías con US$ 527 millones en primas al año (2024) - SINIESTRALIDAD 2023 - 53.71%

Vida : 3 compañías con US$ 530 millones en primas al año (2024)

Mixtas : 8 compañías con US$ 4,530 millones (2024)

BROKERS

Personas Jurídicas : 369 compañías con US$ 241.7 millones en honorarios al año (2022)

Personas Naturales : 1,704 personas con US$ 22.3 millones en honorarios al año. (2022)

AJUSTADORES

Personas Jurídicas : 30 compañías con US$ 17 millones en honorarios al año (2023)

Personas Naturales : 150 personas con US$ 850 mil en honorarios al año (2023)

Fuente SBS

Fuente y elaboración: APEAS

[3] BARON, Daniel. La tarea multifacética del ajustador iberoamericano. Recuperado de: https://www.inese.es/la-tarea-multifacetica-del-ajustador-iberoamericano/

- **Empresas Aseguradoras:**

Como se puede apreciar, en el mercado nacional interactúan 17 empresas aseguradoras, que colocan pólizas de seguro contra riesgo patrimonial e indemnizan siniestros **en el menor tiempo posible y por el monto que corresponde**. Según esta información al 2024, proporcionada en reuniones sostenidas con APEAS, las aseguradoras han colocado **5,587** millones de dólares en primas, con una siniestralidad del **53,71%.**

- **Corredor de Seguros:**

El primer intermediario es el corredor de seguros, conocido como agente si es persona natural o bróker, si es persona jurídica. En el mercado interactúan **369** compañías y **1,704** personas naturales, acreditados todos por la SBS, su función principal es asesorar al asegurado desde antes de la compra de la póliza, durante la duración del contrato, hasta la indemnización del daño, si es que se produce el siniestro. También puede actuar en representación del asegurado, si este lo nombra como tal.

Aun cuando la Ley del Contrato de Seguro no lo dispone, el numeral 6 del artículo 32 de la **Resolución N SBS 809-2019**, que aprueba el Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros, permite que el corredor de seguros en representación del asegurado y con su autorización, pueda designar al ajustador de siniestros, por lo que esta posibilidad debe ser determinada en la ley.

- **Ajustador y/o perito**

El ajustador de siniestro y/o perito de seguro es considerado como un auxiliar de seguro, colabora con la aseguradora para determinar el reconocimiento o rechazo del siniestro, el valor del siniestro, previa investigación de los hechos, y emite el informe final de ajuste, determinando la cantidad que la aseguradora reconocerá al asegurado por el daño sufrido en su patrimonio.

Según el artículo 343 de la Ley 26702, Ley de Banca y Seguros, las funciones del ajustador de siniestros son:

> "(...)
>
> 2. Examinar, investigar y determinar las causas conocidas o presuntas del siniestro.
> 3. Calificar, informar y opinar si el siniestro se encuentra amparado por las condiciones de la póliza.
> 4. Establecer el monto de las pérdidas o daños amparados por la póliza.
> 5. "**Señalar el importe que corresponde indemnizar"** con arreglo a las condiciones de la póliza.
>
> (...)" (énfasis nuestro)

Como se puede apreciar, la labor del ajustador es fundamental e indispensable para el reconocimiento del siniestro. La Ley establece que aseguradora y asegurado de común acuerdo eligen al ajustador, pero vía reglamento se establece que la aseguradora presentará una terna de tres ajustadores para que el asegurado elija a uno de ellos. La Ley del Contrato de Seguro no prevé la presentación de ninguna terna, lamentablemente se considera que esta práctica es una forma de inducir la elección del asegurado hacia ajustadores afines a sus intereses.

Si el asegurado no está conforme con el importe del Informe de Ajuste, tiene la opción de elegir un segundo ajustador, pero siempre a través de una terna propuesta por la aseguradora, según la ley actual.

De otro lado, el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro establece que el ajustador debe actuar de manera técnica, independiente e imparcial, sin embargo ¿cómo podría realizar su trabajo de esta forma, si para prestar sus servicios depende de que una empresa aseguradora lo incluya en la terna y sólo así, pueda ser elegido por el asegurado?, en este caso la relación de dependencia del ajustador a la aseguradora es evidente, pues el ajustador no debe perjudicar los intereses de la aseguradora para continuar prestando sus servicios.

Según información proporcionada por la SBS, en el país existen sólo **140** ajustadores (**29** son personas jurídicas y **131** personas naturales), para los millones de primas que colocan las aseguradoras. Estos son autorizados y supervisados por la SBS, según especialidad: Ajustador de Ramos Generales, Ajustador Marítimo Transportes, Ajustador Marítimo Cascos, entre otros. La relación de ajustadores se encuentra publicada en la página web de la SBS[4].

La SBS ha informado que entre los años 2020 – 2023, ha realizado 13 inspecciones a los ajustadores, de las cuales se ha sancionado a 3 empresas ajustadoras y se les ha impuesto 3 sanciones de amonestación[5].

---

[4] Ver en: Personas naturales: https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/registros/registros-del-sistema-deseguros/intermediario-y-auxiliares-de-seguros/directorios-de-intermediarios-y-axuliares-deseguros/ajustadores-y-peritos-naturales

Personas jurídicas: https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/registros/registros-del-sistema-deseguros/intermediario-y-auxiliares-de-seguros/directorios-de-intermediarios-y-axuliares-deseguros/ajustadores-y-peritos-juridicos

[5] Ver en: https://www.sbs.gob.pe/app/pp/Repas.

ANEXO N°3

Empresa	Nivel de Infracción	Tipo de Sanción	Descripción de la infracción
		AÑO 2021	
After The Storm Perú Ajustadores y Peritos de Seguros	Leve	Amonestación	No entregar en forma simultánea tanto al asegurado como a la empresa de seguros los informes (preliminares y/o finales) de liquidación de siniestros.
Transatlantic Ajustadores de Seguros	Leve	Amonestación	No entregar en forma simultánea tanto al asegurado como a la empresa de seguros los informes (preliminares y/o finales) de liquidación de siniestros.
Supervisiones & Prevenciones Ajustadores y Peritos de Seguros	Leve	Amonestación	No entregar en forma simultánea tanto al asegurado como a la empresa de seguros los informes (preliminares y/o finales) de liquidación de siniestros.

- **Siniestros cubiertos por las compañías de seguro, con intervención del ajustador en los años 2022 y 2023**

La SBS ha reportado información consolidada respecto de siniestros que, por la naturaleza de las coberturas que otorgan, requirieron los servicios de un ajustador para su liquidación[6] la misma que se aprecia en los siguientes cuadros:

[6] Informe N 0001-2024-SAS del 29 de abril de 2024

Año 2022:

Rango en soles del monto del siniestro	Número de siniestros reportados	Número de siniestros aceptados	Monto en soles pagado por la empresa de seguros
Hasta S/. 100 mil	11,238	6,995	96,925,096
De S/. 100 mil hasta S/. 1 millón	2,511	2,216	196,767,133
De S/. 1 millón hasta S/. 10 millones	84	65	180,370,978
Más de S/. 10 millones	8	6	338,065,587
Total	**13,841**	**9,282**	**812,128,793**

Fuente: Empresas de Seguros
Elaboración: Superintendencia de Banca y Seguros

Año 2023:

Rango en soles del monto del siniestro	Número de siniestros reportados	Número de siniestros aceptados	Monto en soles pagado por la empresa de seguros
Hasta S/. 100 mil	17,729	11,199	155,447,830
De S/. 100 mil hasta S/. 1 millón	924	739	180,643,434
De S/. 1 millón hasta S/. 10 millones	106	73	189,333,308
Más de S/. 10 millones	11	6	45,852,081
Total	**18,770**	**12,017**	**571,276,653**

Fuente: Empresas de Seguros
Elaboración: Superintendencia de Banca y Seguros

Como se puede apreciar, en el año 2022 de **13,841** siniestros reportados, sólo se aceptaron **9,282**, no siendo cubiertos **4,559** siniestros.

En el año 2023 de **18,770** siniestros reportados, sólo se aceptaron **12,017**, es decir, no se reconocieron **6,753** siniestros, lo que refleja el alto número de siniestros no reconocidos por parte de las aseguradoras.

Una conclusión evidente es que el mercado de seguros de riesgo patrimonial en Perú es aún pequeño, pues para más de 35 millones de habitantes, son pocas las aseguradoras que colocan primas, valorizadas en **5,587** millones a nivel nacional y sólo existen **140** ajustadores a nivel nacional, para investigar y valorizar los siniestros, en el plazo de 20 días calendario de recibido el último documento por parte del asegurado, independientemente de la magnitud del siniestro, lo cual resulta perjudicial para el asegurado, toda vez que no se dan abasto para investigar, valorizar y emitir el Informe de Ajuste de manera eficiente.

- **Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS**

Según el artículo 87 de la Constitución, la SBS autoriza el funcionamiento y supervisa a las empresas de seguros. Es un organismo regulador con capacidad de corregir fallas o

asimetrías en el mercado que perjudique a cualquiera de las partes y emite las reglas para el funcionamiento de las empresas aseguradoras; sin embargo de acuerdo a lo referido por los gremios de corredores y ajustadores a través de reglamentos se desconoce el espíritu y la letra de la Ley del Contrato de Seguro y han regulado generando interpretaciones ambiguas, que favorecerían más a las aseguradoras que a los asegurados, modificando tácitamente la ley con figuras como la presentación de ternas de ajustadores, creando condiciones de trabajo desfavorables para los ajustadores, quienes cobran los gastos de investigación y liquidación cuando se acepta el siniestro, larga espera para el cobro de sus honorarios, vacíos que favorecerían a la parte más fuerte de la relación contractual.

Las aseguradoras, los corredores de seguros y ajustadores de siniestros son supervisados y registrados por la SBS, la misma que incluso puede suspenderlos, rehabilitarlos o cancelarles la autorización; sin embargo, llama la atención las pocas acciones de supervisión reportadas ante 6, 753 siniestros no aceptados a los asegurados en el año 2023, en los que intervino el ajustador.

Para atender esta problemática, se solicitó información y opinión a la SBS a fin de proponer mejoras para el pago de siniestros y las funciones, responsabilidades de los ajustadores. La respuesta obtenida ha sido la siguiente[7]:

> "(...) el número de empresas ajustadoras en el mercado es reducido y se encuentra en pleno crecimiento, el proceso de evaluación y optimización de las leyes y normativa se sustenta en promover las mejores prácticas de mercado, respetando el crecimiento de las empresas supervisadas y que el marco normativo vigente aplicable a las empresas operadoras en el rubro asegurador, plantea condiciones favorables para fomentar el desarrollo resiliente del mercado".

Es necesario recordar que la supervisión y regulación del mercado de seguros debe promover condiciones favorables para el cumplimiento del contrato al asegurado, que es el consumidor final y la parte más débil de la relación contractual, y para ello se requiere normas claras y transparentes para los distintos actores.

Respecto de las empresas aseguradoras, la SBS reporta que entre los años 2021 – 2023 se han sancionado a 10 empresas de seguro, que han originado 32 sanciones, las cuales se pueden apreciar en su página web en el siguiente link: https://www.sbs.gob.pe/app/pp/Repas. Ninguna sanción estaría relacionada con la falta de reconocimiento de siniestros.

- **Medidas para precisar la participación del ajustador y/o perito de seguro y promover el reconocimiento de los siniestros a los asegurados**

1. **Obligación de las aseguradoras de contratar ajustadores y/o peritos externos:** Se propone modificar el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro, para obligar a las empresas aseguradoras a contratar ajustadores y/o peritos de seguros externos

[7] Informe N 00001-2024-SAS de fecha 29 de abril de 2024.

para investigar y liquidar los siniestros de riesgos patrimoniales contenidos en el Capítulo II de la referida norma, puesto que las aseguradoras no deben cumplir el rol de ser juez y parte al mismo tiempo, para eso, la legislación contempla la figura de los ajustadores y peritos de siniestros en el mercado de seguros.

Según lo referido por los gremios de ajustadores y corredores de seguros, en la práctica las aseguradoras vienen contratando ajustadores internos en su propia planilla, para determinar el ajuste de cierto tipo de siniestros, mecanismo o vínculo que atentaría de alguna manera contra la independencia e imparcialidad que debe tener el ajustador. Por ello, se está prohibiendo esta práctica a las aseguradoras a fin de que contraten ajustadores externos, especializados, autorizados y acreditados por la SBS.

A fin de garantizar transparencia, se prohíbe que los ajustadores y peritos tengan vínculo de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con los funcionarios de alto nivel de las aseguradoras, y el incumplimiento dará lugar a las sanciones que la SBS establecerá en el reglamento.

Un punto importante es precisar en la ley desde cuándo se computarán los plazos para que el ajustador emita el informe de ajuste, por lo que se propone que sea desde que el ajustador comunique a la aseguradora haber recibido el último documento por parte del asegurado.

Además, se precisa que la elección del ajustador corresponde **única y exclusivamente al asegurado**, una vez producido el siniestro sin intervención alguna de la aseguradora, para evitar que proponga la terna e inducir la elección del asegurado. La aseguradora se limitará a reconocer los gastos y honorarios del ajustador por la prestación de sus servicios especializados de determinar si procede o no el reconocimiento del siniestro y de ser el caso, el monto que se le debe reconocer por el daño.

2. **Se otorga el carácter definitivo al segundo ajuste y acudir a la vía arbitral en caso de incumplimiento de la ley:** Se modifica el segundo párrafo del artículo 74, referido al pronunciamiento del asegurador, manteniendo el derecho de la aseguradora de exigir un segundo ajuste, en cuyo caso el ajustador también será elegido sólo por el asegurado. Este segundo ajuste tiene el carácter de definitivo, en la lógica que la aseguradora tiene dos opciones, reponer el bien asegurado o indemnizar la pérdida hasta el monto de la póliza por lo que la segunda opinión del ajustador debe ser definitiva, ya que ir a la vía arbitral para que los árbitros definan el monto a reconocer es alargar más el tiempo en contra del asegurado, y en una labor (arbitral) que no es de especialidad de cuantificación del siniestro. Por ello, sólo ante el incumplimiento de la ley en temas de forma como es la designación del ajustador o en el incumpliendo de los plazos para emitir el ajuste o el pedido de excesiva documentación, las partes podrán acudir a la vía arbitral, eliminándose la opción de la vía judicial, por cuanto actualmente la ley permite a la aseguradora después del segundo ajuste ir a la vía arbitral o judicial, y de acudir a la vía judicial, los procesos pueden ser eternos en este ámbito sin que se reconozca el siniestro al asegurado.

De otro lado, se elimina el cuarto párrafo atendiendo a que no se refiere al rol de la aseguradora, sino al plazo adicional que podría requerir el ajustador para concluir su informe de ajuste, supuesto que está considerado en la incorporación del artículo 75-A.

Así mismo, dado que la aseguradora no va a realizar la labor de ajuste, se elimina el quinto y sexto párrafos del artículo 74, porque las aseguradoras ya no necesitarán solicitar a la SBS mayor plazo para realizar investigación sobre el siniestro u obtener evidencias suficientes sobre la ocurrencia del mismo.

3. **Independencia de los ajustadores:** En el artículo 75 se desarrolla el proceso de elección del primer y segundo ajustador, a cargo única **y exclusivamente** del asegurado, o del corredor de seguros, previa autorización expresa del asegurado, ello atendiendo a que la labor del corredor de seguro es asesorar al asegurado y tiene mejor manejo de la dinámica del mercado de seguros. Además, en la práctica lo viene haciendo, porque el Reglamento de Gestión y Pago de Siniestros se lo permite, por lo que se trata de reconocer esta función en la ley de la materia y que los corredores, dentro de su *expertise* y la naturaleza del trabajo, puedan tener esta responsabilidad involucrándose en la elección de un ajustador con el perfil necesario.

   El ajustador elegido tampoco debe tener vínculo de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con el asegurado, a fin de evitar favorecimiento a una de las partes.

   El ajustador debe ser elegido del registro de ajustadores hábiles que publica la SBS, según la especialidad que esta les haya asignado, el ranking, infracciones y sanciones, así como la (s) empresa (s) aseguradora (s) para la que presta servicios.

   Si el asegurado no está de acuerdo con el primer informe de ajuste, elige por sí mismo un segundo ajustador de la nómina de la SBS, para que elabore un nuevo ajuste del siniestro, el cual tendrá el carácter definitivo, pudiendo recurrir por cualquier incumplimiento de lo dispuesto en la ley, a la vía arbitral, más no a la judicial.

4. **Pagos a Cuenta**: En el artículo 76 se mantiene la opción que la aseguradora pueda otorgar pagos a cuenta al asegurado, si es que ambas partes llegan a un acuerdo, pero de no ser así, se está considerando que si el ajustador, antes de emitir su informe de ajuste, esté en condiciones de opinar a favor del reconocimiento de la pérdida o daño, el asegurado tenga el derecho de solicitar a la aseguradora el anticipo de pago determinado por el ajustador, los porcentajes que sean establecidos en el Reglamento.

5. **Gastos de verificación, liquidación del siniestro y pago de honorarios del ajustador**: En el artículo 97 se propone precisar cuándo la aseguradora debe reconocer los gastos de investigación y verificación del siniestro, que son gastos en los que incurre el ajustador. Existen siniestros que por su magnitud son

investigados por meses, así como el pago de sus honorarios por los servicios prestados, estableciendo el plazo de 30 días calendario de haber sido entregado el informe final de ajuste, sin condicionar el pago a la aceptación o rechazo del ajuste. La falta de pago da lugar al pago de intereses compensatorios y moratorios por parte de las aseguradoras, según la regla dispuesta en el artículo 74, aplicables para el pago de intereses al asegurado en caso de incurrir en mora.

Cabe recordar que en la actualidad no existe un plazo definido y claro para el reconocimiento de los gastos en que incurre el ajustador durante la investigación del siniestro, ni el pago de sus honorarios, lo cual puede llevar meses sin que recupere el capital invertido y afectar su trabajo.

6. **Autonomía del Contrato de Seguro**: En el artículo 139 se precisa que los gastos y honorarios del ajustador y/o peritos derivados del ajuste y liquidación del siniestro no pueden estar condicionados a lo que disponga el reaseguro, al igual que el siniestro en sí. Todas las empresas de seguros tienen a su vez un contrato de reaseguro con compañías aseguradoras extranjeras; el cumplimiento de sus obligaciones con el ajustador no debe estar sujeta a lo que la reaseguradora determine para reconocer el siniestro, los gastos y honorarios en que incurre el ajustador.

7. **Plazos para que el ajustador emita el Informe Final de Ajuste**: Se incorpora el artículo 75-A, para establecer distintos plazos máximos, computados en días hábiles, para que el ajustador emita su informe final de ajuste, atendiendo a que en la actualidad se otorga al ajustador un solo plazo para que emita su informe de ajuste y es de 20 días calendario, contados desde que recibió el último documento por parte del asegurado.

   Sin embargo, la magnitud y complejidad de los siniestros es diversa, pues no es lo mismo investigar y cuantificar temas de transportes, que son más simples, que el incendio de una fábrica, o la pérdida de la carga de un barco, o la caída de un avión, por ello es que los plazos deben ser diferenciados, razonables y computados en días hábiles para garantizar un buen informe de ajuste que evite el rechazo del asegurado y de la propia aseguradora, y la dilatación del tiempo para el reconocimiento del siniestro. Por ello se proponen los siguientes plazos:

   - **Siniestros simples (hasta 10,000 dólares):** Máximo a los 20 días hábiles de haber recibido el último documento para el ajuste y liquidación.
   - **Siniestros Regulares (desde 10,001 hasta 150,000 dólares)**: Máximo a los 90 días hábiles de haber recibido el último documento para el ajuste y liquidación.
   - **Siniestros Complejos (superiores a 150,000 dólares):** Máximo a 120 días hábiles de haber recibido el último documento para el ajuste y liquidación.
   - **Para aquellos siniestros de mayor complejidad**, se prevé que asegurado y ajustador de común acuerdo soliciten ampliación de plazo a la SBS, por única vez, especificando las razones técnicas, el plazo adicional requerido, incluso bajo responsabilidad del ajustador por ser el experto y especialista. La SBS autoriza la ampliación de plazo en máximo 7 días hábiles.

8. Se dispone la adecuación del Reglamento de la Ley del Contrato de Seguro, y emisión de normativa por parte de la SBS, con respeto estricto a las medidas dispuestas en la presente ley.

1.4 Base Legal:

- Constitución Política del Perú
- Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
- Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro
- Resolución SBS 3202-2013, Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros
- Resolución SBS 2775-2018, Reglamento de Infracciones y Sanciones
- Resolución 808-2019, Reglamento del registro de Intermediarios y Auxiliares de Seguros, Empresas de Reaseguro del Exterior y Actividades Transfronterizas

1.5 Antecedentes Legislativos

De la búsqueda en el portal del Congreso de la República, no se ha identificado iniciativas de similar finalidad.

II. EFECTO DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN VIGENTE:

La presente iniciativa actualiza y precisa la Ley del Contrato de Seguro, para fortalecer los derechos de los asegurados, en su calidad de consumidores del mercado de seguros y mejorar la labor desplegada por los ajustadores, incentivar sana competencia entre las empresas aseguradoras, corredores de seguro y ajustadores, salvaguardando su accionar independiente e imparcial permitiéndoles determinar la liquidación oportuna de los siniestros, sin el temor de no ser contratados por las empresas aseguradoras o ver impagos sus servicios por tiempo indefinido.

La presente iniciativa no atenta contra la Constitución, ni el ordenamiento jurídico vigente, tampoco contra la libertad de empresa de los agentes del mercado de seguros.

Asimismo, cabe señalar que la propuesta solo modificaría la Ley del Contrato de Seguro en su s partes específicas señaladas en la fórmula legal, y no así a la Ley Orgánica de la SBS, cuyos artículos sobre los ajustadores permanecerán sin modificaciones expresas.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO:

La presente propuesta no constituye iniciativa de gasto para el erario nacional, sólo regula la participación de los ajustadores y/o peritos de seguro, precisando algunos alcances de la Ley de Contrato de Seguro, para lograr mayor transparencia y garantizar buena fe entre los diferentes agentes del mercado de seguros, salvaguardando el interés del asegurado, por ser la parte más débil de la relación contractual.

CUADRO RESUMEN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

SECTORES INVOLUCRADOS	BENEFICIOS O VENTAJAS	PERJUICIOS O COSTOS
Asegurados	- Derecho exclusivo de elegir al ajustador que mejor estime pertinente, con el aval de la SBS. - Resarcimiento del siniestro en plazos definidos. - Recibir pagos anticipados, aun cuando la aseguradora no los otorgue. - No más presión de las aseguradoras para recibir cualquier monto por el siniestro.	- Ningún perjuicio directo que se haya identificado.
Empresas aseguradoras	- Cumplimiento de las pólizas de seguros de riesgo patrimonial que colocan en el mercado. - Reducción de la cantidad de rechazos de siniestros. - Mayor competencia entre las aseguradoras que trabajen con buenos ajustadores.	- Los honorarios de los ajustadores, de alguna forma están considerados en el precio de las pólizas de seguro, adquiridas por el asegurado o contratante.
Corredores de seguros	- Mejor asesoría a sus clientes antes y después de ocurrido el siniestro. - Mayor participación en la elección del ajustador y peritos de siniestro	- Posible incremento de su participación en el transcurso de la vigencia de la póliza de seguro, por la elección del ajustador, cuando así lo defina el asegurado.
Ajustadores de siniestros	- Reconocimiento de su labor técnica e independiente para determinar el valor de los siniestros. Independencia e imparcialidad en el ejercicio de su labor. - Precisando los plazos para el pago de sus honorarios y gastos incurridos en la prestación del servicio, no se afecta su capital de trabajo. - Recuperar los gastos de investigación y liquidación en menor tiempo y sin depender de	- Ningún perjuicio directo que se haya identificado.

	la aceptación o rechazo del ajuste.	
SBS	- Fortalece su función de autorización y supervisión de los agentes del mercado de seguro, especialmente de los ajustadores. - Fortalece su función reguladora en favor de los distintos actores del mercado de seguros. - Obtiene condiciones que podrían favorecer la apertura del mercado de seguros.	- Una carga previsible será la de mantener actualizada la Nómina de Ajustadores, según la especialidad autorizada. - Deberá adecuar los reglamentos correspondientes, en desarrollo estricto de la presente ley.

IV. RELACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL:

La presente iniciativa guarda relación con la Política de Estado de promover la competitividad de las empresas en el país y el objetivo **18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica**: Con este objetivo el Estado: (a) consolidará una administración eficiente, promotora, transparente, moderna y descentralizada; (b) garantizará un marco legal que promueva la formalización y la competitividad de la actividad económica; (c) procurará una simplificación administrativa eficaz y continua, y eliminará las barreras de acceso y salida al mercado; (d) proveerá infraestructura adecuada; (e) promoverá una mayor competencia en los mercados de bienes y servicios, financieros y de capitales; entre otros.

Ello se vincula porque la propuesta tiene por fin mejorar y promover el crecimiento del mercado de seguros de riesgos patrimoniales con reglas claras y transparentes que atraigan a nuevas empresas aseguradoras, más corredores y auxiliares de seguros que conlleven a la mayor colocación de primas, resguardando siempre el derecho e interés de los asegurados.

V. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La iniciativa legislativa propone modificar modifican los artículos 38, 74, 75, 76, 97 y 139 e incorporar el artículo 75-A de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro con la finalidad de precisar la participación del ajustador de siniestros en los seguros de riesgo patrimonial para promover el reconocimiento oportuno al asegurado.