

MA.SN.02 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONDUCTA DE LOS AJUSTADORES DE SEGUROS

División Autos



“La comunicación entre áreas es esencial para el eficiente y efectivo desarrollo de los procedimientos de la Institución.”

Elaboró	Revisó	Autorizó
Especialista de Métodos y Procedimientos	Subgerente de Cabina y Ajuste	Director de Siniestros



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONDUCTA
DE LOS AJUSTADORES DE SEGUROS

Código:

MA.SN.02

Area: **Siniestros**

Fecha de Emisión :
27/11/2019

Versión: **01**

Bitácoras de cambios y mejoras

Control de Cambios			
Versión	Descripción del Cambio	Pág. en Manual	Fecha de Modificación
00	Fecha de creación del documento	No aplica	01/05/2019
01	Ajuste en la definición del "Ajustador de Seguros" y se agrega la política como sigue:	6	27/11/2019
	4.17 El Ajustador debe entregar al Asegurado el Folleto informativo	8	



Índice

Capítulo 1. Disposiciones Generales	4
1.1 Objetivo	4
1.2 Alcance	4
1.3 Quienes somos	4
1.4 Misión	4
1.5 Visión	4
1.6 Valores:	5
Capítulo 2. Marco Jurídico o normativo	6
2.1 Definiciones	6
Capítulo 3. Políticas Generales	6
Capítulo 4. Código de Conducta de los Ajustadores	7

Capítulo 1. Disposiciones Generales

1.1 Objetivo

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Conducta de los Ajustadores de Seguros (Manual en adelante) pretende documentar aquellas políticas y procedimientos que debe llevar a cabo el ajustador de siniestros de seguros en el cumplimiento de su actividad, con el propósito de que El Águila Compañía de Seguros S.A. de C.V (La Institución en adelante), cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

1.2 Alcance

El presente Manual es aplicable para todos los Ajustadores de La Institución en términos del artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF).

1.3 Quienes somos

El Águila, Compañía de Seguros, S.A. de C.V., una empresa propiedad de la corporación estadounidense GREAT AMERICAN INSURANCE GROUP, miembro de AMERICAN FINANCIAL GROUP (AFG). AFG está catalogada como A+ por A.M. Best, empresa calificadoradora de valores y cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Nueva York.

El Águila es una empresa especializada en el seguro de automóviles que opera en el mercado mexicano.

La División de Daños, cuenta con un alto grado de especialización y con conocimiento del sector comercial e industrial, por lo que ofrece soluciones integrales de aseguramiento para proteger el patrimonio de sus asegurados.

1.4 Misión

Somos una empresa de seguros especializada en el segmento de Automóviles de uso particular y Daños. Estamos en contacto con nuestros clientes a través de múltiples canales y buscamos permanentemente su satisfacción. Evaluamos el riesgo de forma integral considerando las características del conductor. Creamos valor para nuestros accionistas y colaboradores a través de la innovación y reconocimiento de nuestra marca.

1.5 Visión

Queremos ser la primera opción para el cliente en la compra de seguro de Automóvil y Daños, manteniendo un alto reconocimiento por la especialización y profesionalismo de nuestros colaboradores. Nuestra meta es asegurar la protección del patrimonio de nuestros clientes otorgando siempre soluciones confiables, un trato personalizado y una red de proveedores de excelente calidad.

Nuestro compromiso tanto individual como colectivo se basa en las orientaciones que nos brindan nuestros valores y se rige mediante el Código de Ética y Conducta establecido para La Institución.

1.6 Valores:



- **Integridad:** lograr que cada colaborador muestre con hechos la responsabilidad, rectitud, honestidad, coherencia y compromiso que tiene con La Institución y con los clientes.
- **El Trabajo en equipo:** lograr los resultados a través del respeto, confianza, cooperación y apoyo entre todos los colaboradores de La Institución, tomando en cuenta la comunicación y valorando el tiempo de los demás.
- **Innovación:** ofrecer productos, servicios y procesos creativos y flexibles para nuestros clientes sin perder el objetivo establecido por La Institución.
- **Eficiencia:** aprovechar y optimizar los recursos para alcanzar las metas ofreciendo calidad en el servicio.
- **Servicio:** tratar con calidez y amabilidad a nuestros clientes, proveedores y colaboradores, otorgando información veraz y oportuna para crear fidelidad y confianza.

Capítulo 2. Marco Jurídico o normativo

- **LISF:** Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
 - Capitulo Cuarto. De los Ajustadores de Seguro.
- **CUSF:** Circular Única de Seguros y Fianzas.
 - Titulo 36. De los Ajustadores de Seguros.

2.1 Definiciones

- **Ajustador de Seguros:** Se considera Ajustador de seguros a la Persona Física o Moral designada por La Institución a quien le encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que La Institución cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.
- **CNSF:** Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas.
- **CUSF:** Circular Única de Seguros y Fianzas.
- **DUA:** Declaración Universal de Accidente.
- **LISF:** Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Capítulo 3. Políticas Generales

- 3.1** Es responsabilidad de La Institución, vigilar y garantizar el correcto desempeño de los Ajustadores de seguros dentro del ámbito correspondiente a su actividad, por lo que los Ajustadores deberán apegarse al Código de Conducta, Políticas de anticorrupción, Principios y Valores de La Institución en el desarrollo de sus actividades.
- 3.2** La Institución verifica previo a designar como Ajustador de seguros, que la persona física sea mayor de edad, cuenta con honorabilidad y con los conocimientos acreditables en la materia que corresponda, que le permita realizar la actividad de ajustador.
- 3.3** La Institución no podrá designar como Ajustador de seguros a una persona que por su posición o cualquier circunstancia pueda actuar en contra de las sanas prácticas profesionales, así como, tratándose de Contratos de adhesión a quienes habiendo sido registrados ante la CNSF, se encuentre suspendido para la realización de estas actividades o bien, haya sido cancelada su Cédula.

- 3.4** La Institución solo designará como Ajustador a las Personas que tengan su registro activo ante la CNSF, por lo que realizará la consulta del registro a través de la página web del Organismo previo a su contratación.

Capítulo 4. Código de Conducta de los Ajustadores

- 4.1** Al llegar al siniestro para brindar atención a nuestro asegurado, evitar saludos demasiado afectuosos con ajustadores de otras compañías.
- 4.2** Evitar comentarios adversos que deterioren la imagen de La Institución como un deber de ética profesional.
- 4.3** El Ajustador de La Institución deberá actuar en todo momento con honestidad, respeto y actitud de servicio haciendo su trabajo de la forma más transparente hacia nuestro asegurado y tercero.
- 4.4** Al determinar la responsabilidad el Ajustador está obligado a explicar a nuestro asegurado el porqué de esta decisión sin omitir información apegándose a la guía de responsabilidad sin que intervengan factores personales.
- 4.5** En todo momento el Ajustador debe hacer su trabajo frente a nuestro asegurado y no tener pláticas personales con el Ajustador de la otra compañía, si no es en presencia de su cliente.
- 4.6** Al hacer el llenado de documentos y pasar datos entre Ajustadores, no negarse información (proporcionando copia o fotografía de declaración) entre compañías.
- 4.7** No influir en la declaración de nuestro asegurado ni en la del tercero para tratar de afectar o beneficiar a cualquiera de las partes involucradas.
- 4.8** Hacer uso de la guía solicitando a la contraparte el argumento técnico evitando diferencias de opinión delante de los asegurados.
- 4.9** En caso de que aún cuando esté definida la responsabilidad, alguno de los clientes no acepte y se tenga que pasar al Ministerio Público, es preciso consultar a los supervisores para buscar una mejor alternativa, dejando como última solución llegar a estas instancias.
- 4.10** La Institución tiene la obligación de deslindar la responsabilidad apegándose a la guía de deslinde en todos los casos con o sin seguro.

Requisitos del Ajustador

- 4.11 Llevar reglamento de tránsito acorde al lugar de los hechos del siniestro.
- 4.12 Guía de deslinde de responsabilidades de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).
- 4.13 Identificarse con la cédula del registro como Ajustador de seguros vigente y legible conforme a la disposición del art. 36.1.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas.
- 4.14 Asesorar y orientar al asegurado en el momento que él lo requiera y solicite hasta el cierre del Siniestro permaneciendo hasta la generación del Reporte Final con el asegurado.
- 4.15 Llegar al lugar del Siniestro en menos de 30 minutos para su atención, e informar en caso de suscitarse cualquier tipo de inconveniente para su llegada.
- 4.16 Anexar en el Reporte Final toda la documentación que fue generada en la atención del Siniestro para cuando se tenga que enviar a Oficinas Centrales.
- 4.17 El Ajustador debe entregar al Asegurado el Folleto informativo llamado **“Información básica para nuestros asegurados”**.

Casos cuando se solicite Asistencia Legal

- 4.18 Al momento de hacer el cambio de estafeta con el abogado, debe de proporcionar datos para el llenado del Cuestionario de Asistencia Legal, el cual deberá de contener de manera enunciativa más no limitativa: Datos del asegurado, estimado de los daños, datos del tercero o terceros involucrados y hora de contacto del abogado.
- 4.19 No debe de retirarse del lugar hasta que no realice el cambio de estafeta y proporcionar datos para el llenado del Cuestionario de Asistencia Legal, siendo el tiempo promedio de arribo del abogado de 45 minutos, a excepción de asuntos en carretera o de difícil acceso.
- 4.20 En aquellos asuntos que se asignen para realizar contacto con el asegurado (cita), debe realizar la entrega del expediente con las constancias necesarias de acuerdo a la localidad de que se trate, e invariablemente deberá proporcionar datos para el llenado del Cuestionario de Asistencia Legal.
- 4.21 Será por medio del Ajustador quien solicita al área de cabina la asignación de un abogado para la atención del siniestro.