



Manual de Políticas y Procedimientos:

Conducta de Ajustadores de Siniestros

SE2COROS 00

Actualización: Ago-16

Implementación: Ago-16

I. Introducción	1
II. Objetivo	1
III. Políticas	1
Generales	2
Atención al asegurado o siniestro	3

I. Introducción

El presente manual norma y describe los lineamientos y políticas que deberán seguir los ajustadores de siniestros en el quehacer y atención de los siniestros asignados a cada uno de ellos.

Los ajustadores de siniestros son aquellos representantes de la empresa, dedicados a brindar un servicio que ofrece la Institución desde el momento que es contratado el seguro.

II. Objetivo

Informar y dar a conocer las políticas y procedimientos, así como los lineamientos que deberán llevar a cabo los ajustadores de siniestros de Seguros Inbursa en el cumplimiento de su actividad.

III. Políticas

1. Es responsabilidad de las Áreas involucradas en los procesos aquí descritos, comuniquen al área de Control Interno cualquier modificación al contenido del presente manual.
2. En el desarrollo de sus funciones y responsabilidades las áreas involucradas deberán apegarse a los Lineamientos y Políticas contenidas en el Manual de Objetivos y Lineamientos Generales de Control Interno.
3. Es responsabilidad de la Institución, vigilar y garantizar el correcto desempeño del ajustador de siniestros dentro del ámbito correspondiente a su actividad, por lo que deberán apegarse al presente Manual de conducta, políticas, procedimientos y lineamientos de la Institución.
4. Corresponde a los ajustadores de siniestros la aceptación técnica de los siniestros, de acuerdo con la guía de deslinde, reglamento de tránsito del lugar en donde ocurrieron los hechos, la aplicación de la ley sobre el contrato de seguro, las condiciones generales de la Póliza de Seguro, en su caso, los elementos técnicos con que se cuente (dictámenes periciales en tránsito terrestre, incendio, guía de responsabilidad, AMIS, etc.) y la terminación del siniestro con la reserva inicial.

Conducta de Ajustadores de Siniestros

5. Todos los ajustadores de siniestros, tienen la obligación de dirigirse de manera respetuosa y cordial con nuestros asegurados y al resto de los involucrados en un accidente de tránsito o siniestro, por lo que deberán observar los siguientes aspectos:
 - Tener una presentación personal pulcra.
 - Su intervención deberá ser en apego a la legalidad y ética que merece el asegurado y terceros.
 - El ajustador de siniestros no tiene facultades legales para obligar o someter a un tercero responsable, tampoco puede recomendarle al asegurado, contratante o conductor a declarar o a conducirse de manera condicionada para favorecer el resultado de un accidente.
 - Para casos de controversia, el ajustador de siniestros tiene la facultad de poder consultar el caso con el coordinador.

Honestidad e Integridad

6. El ajustador de siniestros deberá mantenerse siempre imparcial respecto al servicio que brinda en la atención de siniestros a los asegurados, terceros y compañía de seguros.

Empatía

7. La empatía genera buenas relaciones y facilitan la obtención de la información necesaria para el ajuste. Por lo que es vital que el ajustador de siniestros se comporte con respeto hacia el cliente.

Profesionalismo

8. El ajustador de siniestros debe contar con los conocimientos técnicos, la especialización, la experiencia y el criterio para entender el siniestro como una complejidad de aspectos.
9. El ajustador de siniestros en ningún caso deberá recibir o solicitar dadas, invitaciones, propinas en dinero o en especie u otros privilegios por los servicios que presta.

Presencia

10. El ajustador de siniestros debe ser impecable en su manera de vestir y conducirse, ya que al momento del siniestro es representante de la Institución.

Imparcialidad

11. El ajustador de siniestros debe ser imparcial e independiente respecto a:
 - Condiciones de la póliza.
 - Reglamento de tránsito.
 - Guía de deslinde de responsabilidad.
 - El deslinde de la responsabilidad de las partes, así como, brindar los servicios que en su caso se requieran: ambulancias, hospitales, grúas, abogados.

Obligaciones

12. En todo lo momento los Ajustadores de siniestros deberán:
- Apegarse a las Políticas, Procedimientos, Principios y Valores.
 - Cuidar el prestigio de la Institución, mostrando una conducta justa y respetuosa.

Derechos del Asegurado

13. El ajustador de siniestros proporcionará al asegurado transparencia y honestidad relacionada con la protección de sus datos personales

Lineamientos

14. El servicio del ajustador de siniestros contemplará:
- Llegar al lugar del accidente en el menor tiempo posible.
 - Preguntar por el bienestar del asegurado.
 - Solicitar el apoyo de ambulancia o autoridades en caso de requerirse.
 - Recabar la declaración del siniestro.
 - Determinar la procedencia del siniestro.
 - En caso de requerirse durante la atención del siniestro y de contar el asegurado con la cobertura contratada, pedir el apoyo legal al departamento jurídico de la Institución.
 - Comunicar de manera inmediata al supervisor cualquier anomalía.

1. Es responsabilidad del ajustador de siniestros verificar que la póliza se encuentre en vigor y liquidada, así como de revisar que las coberturas contratadas, las cláusulas o convenios sean aplicables al siniestro.
2. Al encontrarse la póliza en proceso de emisión, no se aceptará ningún siniestro cuando el asegurado haga la reclamación con la solicitud de seguro de automóvil y ésta carezca del sello del reloj fechador. Si lo tiene, verificará en la solicitud el día y la hora a partir de la cual entrará en vigor la póliza.
3. Es responsabilidad del ajustador de siniestros recabar las calcas del número de motor y del número de serie del vehículo y cotejarlas contra los registrados en la póliza afectada, anexando al sistema fotografías respectivas de los vehículos participantes.

Reporte de un siniestro

4. En ningún caso el ajustador de siniestros deberá hablar y realizar el reporte de un siniestro.

Personas involucradas en el siniestro

5. Es responsabilidad del ajustador del siniestro que de cada persona lesionada o involucrada en el siniestro, recabe datos personales a fin de poder identificarlas, incluyendo el número telefónico, lo anterior a fin de tener un registro de aquellas personas involucradas que posteriormente puedan reclamar una indemnización del siniestro. Si posteriormente requiriera una orden de atención o indemnización y no se puede comprobar su participación en el siniestro no se podrá extender dicha orden.

Determinación de responsabilidades

6. En caso de que el asegurado no esté de acuerdo con el dictamen del ajustador se procederá a turnar el caso a la instancia correspondiente.
7. En casos donde el siniestro no cumpla con las condiciones generales de la póliza, siendo un factor para declinar el siniestro, el ajustador de siniestros deberá notificar al asegurado.