

Contenido

- I. Objetivo
- II. Definiciones
- III. Políticas y Procedimientos
 - a. Requisitos del Ajustador
 - b. Actividades del Ajustador
 - c. Código de Conducta

I. Objetivo

Establecer los lineamientos, políticas y procedimientos que deben observar los Ajustadores en caso de siniestro.

II. Definiciones

Ajustador de seguros. Es la persona física o moral designada por Zurich Santander Seguros México, a quien ésta 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 de Seguros cuente con los elementos necesarios para determinar en su caso la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

LISF. Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

CUSF. Circular Única de Seguros y Fianzas.

CNSF. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Siniestro. Es la realización de la eventualidad prevista en el contrato de Seguro, cuyas consecuencias económicas están cubiertas por la póliza de acuerdo a los límites de las coberturas contratadas y pagadas.

III. Políticas y Procedimientos

a. Requisitos del Ajustador

El Ajustador de Seguros podrá tener el carácter de persona física o moral, en cuyo caso, quienes participen a nombre y representación del ajustador persona moral deberán reunir los mismos requisitos que la persona física:

- Ser mayor de edad
- Ser honorable
- Contar con los conocimientos necesarios y acreditables para desarrollar la actividad de ajustador.
- Contar con el registro como Ajustador de Seguros que otorga la CNSF.
- No podrá ser Ajustador de Seguros aquella persona que por su posición o que por cualquier circunstancia pueda actuar en contra de las sanas prácticas profesionales, así como a quienes la CNSF les haya cancelado o suspendido su registro como ajustadores.
- Los ajustadores de seguros estarán sujetos a la inspección y vigilancia de la CNSF.

b. Actividades del Ajustador

El Ajustador al ser asignado para la inspección de daños reportados por siniestro deberá realizar las siguientes actividades:

- En un lapso no mayor a 24hrs. hábiles se pondrá en contacto con el Asegurado y/o afectado, en lo sucesivo el Cliente, para coordinar una cita y llevar a cabo la inspección de daños en el lugar del siniestro.
- Acudirá al lugar del siniestro y realizará la inspección de daños a fin de verificar hechos y circunstancias del siniestro que permita a la Compañía de Seguros determinar en su momento la procedencia o improcedencia del siniestro.
- Entregará al Cliente folleto informativo sobre los beneficios de la póliza contratada y del proceso de atención de siniestro.
- Informará sobre la documentación que deberá presentar el Cliente para continuar con el trámite de su siniestro.
- Emitirá informe sobre la inspección de daños indicando el valor de las pérdidas en apego a la póliza de seguros contratada, el cual permitirá a la Compañía de Seguros resolver la procedencia o no del pago solicitado.
- En caso de proceder el siniestro, se le presentará al Cliente convenio de pago con el monto a indemnizar, mismo que deberá firmar de conformidad.
- En caso de no proceder el siniestro, se le hará llegar carta formal al Cliente indicando las causas y fundamento contractual de no pago.

c. Código de Conducta

El Ajustador tendrá encomendado en todo momento:

- Mostrarse con honestidad, respeto, integridad y actitud de servicio al Cliente.
- Realizar sus actividades en presencia del Cliente.
- Deberá evitar conflicto de interés o cualquier situación que pudiera afectar su desempeño como Ajustador e informar a la Compañía de Seguros cualquier situación que pudiera generar este tipo de conflicto.
- No deberá recibir de nuestro Cliente, algún tipo de remuneración y/o gratificación derivada de la realización de sus funciones.

Zurich Santander Seguros México será responsable del desempeño de los ajustadores designados, por lo que los Ajustadores deberán apegarse a las Políticas, Procedimientos y Código de Conducta de la Institución.

Toda inconformidad, incumplimiento o mala práctica que contravenga los presentes lineamientos, podrá ser reportada a Zurich Santander Seguros México marcando al 5169 4300 en la Ciudad de México o al 01 800 501 00 00 desde el interior de la República, en ambos casos marcando la opción 2 de Seguros.