



SPP Institución de Seguros, S.A. de C.V.

# **“Manual de Lineamientos, Política y Procedimiento para Ajustadores Externos”**

**INDICE**

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES. ....</b>	<b>3</b>
<b>4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS. ....</b>	<b>3</b>
<b>5. PROCEDIMIENTO. ....</b>	<b>5</b>

## **1. OBJETIVO**

Se extiende el presente manual con la finalidad de contar con las bases para el correcto y eficiente desempeño de los Ajustadores en la prestación de sus servicios para la atención de siniestros del ramo de Daños de acuerdo con lo señalado en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

## **2. ALCANCE**

La aplicación lo establecido en el presente documento es de carácter obligatorio para todos los Ajustadores que prestan sus servicios para la atención de siniestros de los ramos de Daños, a través del área de Siniestros.

## **3. DEFINICIONES.**

**Ajustador:** De acuerdo con el Art. 109 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (L.I.S.F.): "...se considera que el Ajustador de seguros es la persona designada por la Institución de Seguros, 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 la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización".

**Carta perentoria:** Documento con el cual se le informa y proporciona al Asegurado del plazo máximo para entregar la documentación faltante.

**C.N.S.F.:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**L.I.S.F.:** Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

## **4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.**

El Ajustador deberá cumplir con la legislación vigente correspondiente. De acuerdo con lo señalado en la L.I.S.F.

**ARTÍCULO 110.-** 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 requisitos señalados en este Capítulo.

Para poder ser designado como Ajustador de seguros de una Institución de Seguros, se requerirá que ésta verifique que la persona física que realice dicha actividad sea mayor de edad, cuente con honorabilidad, así como con conocimientos acreditables en la materia que corresponda, que le permitan realizar la actividad señalada en el artículo 109 de la presente Ley.

Además, les será aplicable lo dispuesto por los artículos 196 y 197 de este ordenamiento.

Deberán estar registrados ante la C.N.S.F. de acuerdo con lo que marca el Título 36 de los Ajustadores de Seguros y el Art. 111 de la L.I.S.F.

El AJUSTADOR debe actuar objetiva, imparcial y honestamente, así como prestar con sus propios recursos humanos, materiales y tecnológicos, los servicios de atención y ajuste de siniestros, mismos que consisten en:

- Prestar la Atención de los siniestros, manteniendo en todo momento una imagen adecuada en su vestimenta.
- Brindar un trato amable, ser respetuoso, así como dirigirse con honestidad y transparencia con el contratante, los Asegurados o Terceros involucrados en la atención de un siniestro.
- Mantenerse localizable durante su horario de servicio.
- Acudir puntualmente a las citas agendadas.
- Entregar al Asegurado y/o Beneficiario folleto informativo: “Derechos Básicos de los Asegurados y Beneficiarios” correspondiente a los derechos del asegurado.
- Investigar las causas, hechos y circunstancias objetivas de cada Siniestro asignado por la Aseguradora.
- Verificar el valor de los objetos asegurados afectados con motivo de la ocurrencia del Siniestro.
- Informar a la Aseguradora de manera inmediata y por escrito, por cualquier medio físico o electrónico, acerca de las dificultades que encuentren en el cometido de su gestión, las cuales impidan su función.
- Poner en conocimiento de la Aseguradora, de manera inmediata y por escrito, sobre las irregularidades que detecte en el desempeño de su cometido.
- Cumplir y apegarse a los procedimientos y las políticas de operación establecidas por la Aseguradora.
- Integrar y entregar los expedientes de cada uno de los siniestros atendidos de acuerdo con lo establecido por “LA ASEGURADORA”.
- Atender los siniestros los trescientos sesenta y cinco días del año y durante las veinticuatro horas del día.

- Llevar a cabo oportunamente todo servicio relacionado con el ajuste solicitado por la Aseguradora.
- Mantener su organización y estructura en condiciones de operatividad y eficacia para cumplir con las obligaciones que asume con la atención de los siniestros asignados. La Aseguradora se reserva el derecho de validar o aceptar a los Ajustadores que realicen la atención de sus siniestros.
- No usar, directa ni indirectamente, la marca, logotipo, nombres comerciales, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual de la Aseguradora para otros fines distintos al cumplimiento de las asignaciones que le sean realizadas.
- Responder a cualquier mala atención que preste el Ajustador o personas que tengan nexos con su operación, eximiendo de toda responsabilidad a la Aseguradora.
- Mantener informado a la(s) compañía(s) participante(s) en el coaseguro, en caso de aplicar.

El Ajustador debe contar con experiencia mínima de 3 años y tener conocimiento de la Ley sobre el contrato del seguro, de los productos, coberturas, condiciones y políticas de la Compañía.

## **5. PROCEDIMIENTO.**

El siniestro es asignado al Ajustador por la Aseguradora en forma escrita por medio de correo electrónico.

El Ajustador no debe atender o asignarse un siniestro, por iniciativa propia, aún y cuando el asegurado o contratante lo contacte directamente o cualquier persona que no pertenezca al área de Siniestros de la Aseguradora; por lo que el Ajustador deberá dar aviso inmediato por escrito a la Aseguradora, quien es la única facultada para confirmar la asignación del siniestro.

El área de Siniestros de la Aseguradora proporcionará al Ajustador los datos necesarios para la atención del siniestro, como:

- Número de póliza
- Contratante y/o Asegurado
- Vigencia
- Ubicación
- Datos de contacto
- Descripción de hechos

La decisión de procedencia o cobertura del siniestro es única y exclusivamente es responsabilidad de la Aseguradora.

Una vez recibida la asignación del siniestro el Ajustador se pondrá en contacto inmediatamente con el Asegurado, Agente y/o Bróker, donde debe verificar los datos del reporte del siniestro y concertar una cita para la visita de inspección, visitar la ubicación o persona(s) afectada(s) y recabar la mayor información posible respecto a las circunstancias en que ocurrió el siniestro.

La visita de inspección la debe realizar el Ajustador en un lapso de 48 horas, recabando información y fotografías, así como la cotización de reparación o estimado de daños; en caso de que por las condiciones del lugar de ocurrencia o por la disponibilidad del Asegurado no sea posible llevar a cabo la visita en el lapso antes mencionado, deberá informar a la Aseguradora. Así mismo, el Ajustador deberá realizar lo siguiente:

- Identificarse verbalmente como Ajustador de SPP Institución de Seguros S.A. de C.V.
- Entregar al Asegurado folleto informativo: “Derechos Básicos de los Asegurados y Beneficiarios” correspondiente a los derechos del asegurado.
- Explicar de manera general al Asegurado el procedimiento que realizará durante el siniestro.
- Instruir al Asegurado en cuanto a alguna acción que se deba tomar con las autoridades, para salvaguardar los bienes dañados.
- Tomar la declaración al Asegurado y/o Terceros.
- Informar y solicitar al Asegurado los documentos soporte para la reclamación y pérdida.

A más tardar dentro de los diez días hábiles posteriores a la visita de inspección, el Ajustador debe entregar vía correo electrónico al área de Siniestros de la Aseguradora el informe preliminar, el cual debe incluir información general del Asegurado, descripción del siniestro, posible causa, análisis de la póliza, reserva estimada, coaseguro con otras compañías, posibilidad de subrogación o salvamento y en su caso observaciones relevantes.

Cuando el Ajustador requiera el apoyo de un especialista o perito en la materia, deberá solicitar autorización al área de Siniestros por correo electrónico o llamada telefónica y/o dentro del informe preliminar o actualización correspondiente y deberá dar seguimiento a los avances en los informes subsecuentes.

Si el Ajustador requiere atención inmediata de un abogado deberá pedir dicho recurso al área de Siniestros, cuando aplique.

El Ajustador dará seguimiento y enviará recordatorios mensuales vía correo electrónico al Asegurado de la documentación faltante, hasta que se cumpla con la entrega de la totalidad de los documentos requeridos para la reclamación.

EL Ajustador enviará inmediatamente vía correo electrónico informe de actualización cuando se presente información importante que modifique la reserva o alguna otra acción del siniestro, de lo contrario deberá informar bimestralmente al área de siniestros de la Aseguradora por medio de correo electrónico el estatus que guarda la entrega de la documentación solicitada.

Para el caso de cierre por indocumentado, es decir, cuando el Asegurado no ha entregado documentación o ha entregado documentación parcial, El Ajustador deberá enviar con el tercer recordatorio mensual de solicitud de documentos una carta perentoria. En el caso de recibir algún documento posterior a la entrega del perentorio, el Ajustador debe informar a la Aseguradora y si el siniestro aún no se encuentra prescrito, se confirmará que puede continuar con la atención del siniestro.

Para proceder con el cierre administrativo por siniestro indocumentado, el Ajustador debe enviar su informe final junto con factura de honorarios de acuerdo con lo siguiente:

<b>Monto M.N.*</b>	<b>Antigüedad</b>
Hasta 20,000	90 días
Hasta 50,000	180 días
Hasta 100,000	365 días
Mayor a 100,000	730 días

\* Reserva recomendada.

El Ajustador debe elaborar el cuaderno de ajuste con los soportes administrativos y técnicos, el cual debe enviar vía correo electrónico al área de Siniestros de la Aseguradora en un lapso máximo de diez días hábiles posterior a la recepción de la totalidad de los documentos requeridos, y que se integrará principalmente por informe final, cuadro de determinación de pérdida, propuesta de convenio-finiquito o carta rechazo, documentación soporte del siniestro, Fotografías, informe de salvamento y/o subrogación, comunicaciones por escrito con el Asegurado.

En caso de que el siniestro sea procedente, una vez que la Aseguradora autoriza vía correo electrónico, el Ajustador presentará el convenio-finiquito al Asegurado para su firma y lo entregará junto con su factura de honorarios a la Aseguradora en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas hábiles a partir de que el Asegurado lo haya firmado, para que la Aseguradora procese la indemnización.

Si el siniestro no es procedente enviará vía correo electrónico su factura de honorarios; en caso de ser requerido por el área de Siniestros apoyará en la entrega de la carta rechazo.