

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y políticas para la atención brindada por los Ajustadores a los Asegurados de General de Seguros, en caso de siniestro.

2. ALCANCE

Aplica para todos los Ajustadores del Área de Siniestros Autos y Daños.

3. RESPONSABLES

Área de Siniestros: Seleccionar a los ajustadores que cumplan con la ética, y conocimientos técnicos y administrativos sobre la atención de siniestros.

Ajustador: Brindar un servicio de calidad a nuestros asegurados e involucrados identificando las causas que dieron origen al siniestro y realizar correctamente su dictaminación.

4. DEFINICIONES

Ajustador: Persona Física o Moral designada por la Institución a quien se le encomienda la dictaminación y valoración de los daños en base a las causas que dieron origen al siniestro y que estén amparadas dentro del contrato de seguro que tenemos celebrado.

CNSF: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

LISF: Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

LSCS: Ley Sobre el Contrato de Seguro.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Siniestro: Es la realización de la eventualidad prevista en el Contrato de Seguro por causa fortuita, súbita e imprevista que produce daños cubiertos en la Póliza, obligando a la Compañía en su caso a responder hasta el límite de responsabilidad contratado.

5. POLÍTICAS**5.1 Generales**

5.1.1 General de Seguros, será la responsable del desempeño de los Ajustadores de seguros dentro del ámbito correspondiente a su actividad, por lo que los Ajustadores deberán apegarse al Código de Conducta, Principios y valores de la Institución en el desarrollo de sus actividades.

5.1.2 General de Seguros, 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, el Registro les haya sido cancelado o se encuentre suspendido.

5.1.3 Los ajustadores con los que trabaja General de Seguros, deberán de contar con las siguientes características:
a) Mayoría de edad

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	26/07/2017	1 de 5

- b) Honorabilidad
- c) Conocimientos comprobables

- 5.1.4 Tratándose de siniestros relacionados con un Contrato de adhesión, la Institución designará como Ajustador a las Personas registradas ante la CNSF si existiera en la entidad de ocurrencia del siniestro, en caso contrario por servicio solo aplicaría como ajustador eventual sin contrato de prestación de servicios. General de Seguros realizará la consulta del registro a través de la página web de la CNSF previo a su contratación.
- 5.1.5 El ajustador siempre deberá proporcionar a General de Seguros toda la información correspondiente al siniestro, siendo esta oportuna y veraz.
- 5.1.6 No está permitido el actuar dentro del territorio nacional como Ajustador en operaciones de seguros prohibidas de acuerdo con lo establecido en los artículos 20 y 21 de la LISF.
- 5.1.7 Actuar o declarar como Ajustador de seguros relacionados con contratos de adhesión encontrándose suspendido el registro al respecto;
- 5.1.8 Los ajustadores no pueden reclamar para sí mismos o para terceros que los asegurados o sus beneficiarios, involucrados en los siniestros asignados por General de Seguros, les concedan regalos, invitaciones para comidas en general o espectáculos recreativos, dadas, servicios u otros favores.
- 5.1.9 Invitaciones a cenas comerciales o de negocios en un marco y ámbito habitual generalmente no implican conflictos de intereses por lo que pueden ser aceptadas. En estos casos deberá estar presente la persona que realice la invitación y los costos de la misma deberán estar dentro de un marco razonable.
- 5.1.10 En caso de coincidir con Ajustadores de otras compañías, deberá de evitar saludos excesivamente afectuosos.
- 5.1.11 En todo momento el Ajustador deberá de efectuar su trabajo frente a nuestro asegurado y no tener pláticas personales con otros Ajustadores de otras compañías, si no es en presencia del Asegurado.
- 5.1.12 El Ajustador no debe influir en las decisiones y declaraciones del Asegurado ni del Tercero, para beneficiar o perjudicar a cualquiera de las partes involucradas.
- 5.1.13 El Ajustador deberá explicar el procedimiento a seguir en caso de que el siniestro deba continuar su curso ante las instancias legales que así lo amerite.
- 5.1.14 El Ajustador dará aviso por escrito a la Institución de cualquier cambio de domicilio dentro de los quince días siguientes a que se realice éste.

5.2 Obligaciones del Ajustador

- 5.2.1 Los Ajustadores proporcionaran a General de Seguros los informes preliminares y el informe final con los resultados de la evaluación de cada siniestro que le sea asignado, indicando las causas del siniestro y demás

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	26/07/2017	2 de 5

circunstancias que influyeron en la determinación de la procedencia o improcedencia del pago de la indemnización.

- 5.2.2 El Ajustador dará a conocer a la Institución al menos de forma mensual el status de los siniestros pendientes que tiene a su cargo.
- 5.2.3 El Ajustador mantendrá confidencialidad sobre la información de los siniestros y clientes y no podrá divulgarla, usarla y/o transmitirla sin el consentimiento previo y por escrito de General de Seguros, a menos que se trate de los empleados, consultores y/o auditores designados por General de Seguros o por el propio Ajustador.
- 5.2.4 El Ajustador se apegará a los siguientes, Principios y valores de General de Seguros en el desarrollo de sus actividades:
- El Ajustador está obligado a proteger el buen nombre de General de Seguros.
 - El Ajustador mostrará una conducta justa y respetuosa, para con los empleados de General de Seguros y sus clientes.
 - Todos los informes proporcionados por el Ajustador deberán ser correctos y corresponder a la verdad.
 - El Ajustador evitará situaciones que puedan causar conflicto de interés; los conflictos de interés que contravengan los intereses de General de Seguros deben ser notificados de forma inmediata al Director de Siniestros de General de Seguros.

5.3 Documentos Ajustador

Los siguientes documentos son requisito para poder prestar los servicios de Ajustador a General de Seguros:

5.3.1 Persona Moral

- Copia del poder que acredite la personalidad del Representante Legal.
- Identificación Oficial del Representante Legal que interviene en la celebración del contrato.
- Cédula Fiscal y/o alta ante la SHCP.
- Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleta de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera.
- Copia del acta constitutiva, donde se indique que se trata de una sociedad anónima.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	26/07/2017	3 de 5

- f) Original de contrato de prestación de servicios celebrado.
- g) Currículum, donde pueda constar que presta servicio para otras compañías de seguros.
- h) Registro vigente ante la CNSF.

5.3.2 Persona Física

- a) Copia fotostática de identificación oficial, vigente, con fotografía.
- b) Copia fotostática del acta de nacimiento o, en su defecto, de la cartilla del Servicio Militar Nacional o del pasaporte vigente;
- c) Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población
- d) Copia fotostática de la Cédula de Identificación Fiscal o, en su defecto, del Alta ante el Servicio de Administración Tributaria;
- e) Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleta de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera;
- f) Contrato de Prestación de Servicios celebrado;
- g) Currículum
- h) Registro vigente ante la CNSF.
- i) Cuando se trate de un Ajustador extranjero, proporcionará los documentos equivalentes y que le apliquen de acuerdo a la Normatividad vigente en su país de residencia.

6. PROCEDIMIENTO

N/A

7. REGISTROS

- Expediente del Ajustador

8. LINEAMIENTOS LEGALES

- Ley General de Instituciones de Seguros y Fianzas
- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley Sobre el Contrato de Seguro

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía de Deslinde para las Compañías de Seguros
- Condiciones Generales y Especiales de las Pólizas
- Reglamento de Tránsito de las diferentes entidades Federativas.

10. INDICADORES

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Página
0	POL-GSE-SIN-045	02/Ene/2017	26/07/2017	4 de 5