

QUÁLITAS, COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. DE C.V.



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES DEL AJUSTADOR

PÁGINA: 1 de 6
INICIO DE VIGENCIA: ABR/2015
ACTUALIZACIÓN: JUL/2017
NO. DE VERSIÓN: 2
CÓDIGO: 7480004

ÍNDICE

<u>TÍTULO</u>	<u>PÁGINA</u>
1. INTRODUCCIÓN.	2
2. OBJETIVO.	2
3. CONCEPTOS.	2
4. POLÍTICAS.	3



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES DEL AJUSTADOR

PÁGINA: 2 de 6
INICIO DE VIGENCIA: ABR/2015
ACTUALIZACIÓN: JUL/2017
VERSIÓN: 2
CÓDIGO: 7480004

1. INTRODUCCIÓN.

Los Ajustadores de seguros para autos son aquellos representantes de las compañías de seguros dedicados a brindar un servicio que el Asegurado adquirió con la contratación de su seguro.

Quálitas ha desarrollado el presente documento a fin de mejorar y dar seguimiento a sus procesos internos y cumplir en paralelo con la normatividad.

2. OBJETIVO.

El presente manual reúne los lineamientos, políticas y procedimientos que deberán observar los Ajustadores de seguros adscritos a Quálitas Compañía de Seguros S.A. de C.V. y que designe la Compañía para realizar 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 de acuerdo con lo establecido en el Capítulo Cuarto de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

3. CONCEPTOS.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Ajustador de seguros	Se considera Ajustador de seguros a la Persona Física o Moral designada por la Compañía 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 Quálitas cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.
Condiciones de la póliza de seguro	La cual especifica las coberturas que están amparadas y de conformidad con la misma se verifica la procedencia de las reclamaciones de acuerdo con la declaración del Asegurado, daños a causa del accidente y lugar de los hechos.
CUSF	Circular Única de Seguros y Fianzas
Dispositivos móviles	Tablet, celular.
Guía de deslinde de responsabilidad	Herramienta desarrollado y adoptada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, que tiene como fin colaborar en el buen desempeño de la labor de los Ajustadores, investigadores y autoridades para la justa asignación de responsabilidad derivada de un hecho o consecuencia del tránsito vehicular.
LISF	Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
Reglamento de Tránsito	Es el documento mediante el cual se determina la responsabilidad en cuestión de tránsito de los involucrados.



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES DEL AJUSTADOR

PÁGINA:	3 de 6
INICIO DE VIGENCIA:	ABR/2015
ACTUALIZACIÓN:	JUL/2017
VERSIÓN:	2
CÓDIGO:	7480004

4. POLÍTICAS.

4.1 POLÍTICAS GENERALES.

- 4.1.1 Es responsabilidad de Quálitas, vigilar y garantizar el correcto desempeño de los Ajustadores de seguros dentro del ámbito correspondiente a su actividad, por lo que los Ajustadores deberán apearse al Código de Conducta, Principios y Valores de la Compañía en el desarrollo de sus actividades.
- 4.1.2 El perfil de aptitudes y habilidades que el Ajustador de Quálitas debe poseer, contempla los siguientes aspectos:
- Honestidad e integridad:** El sello característico del Ajustador es su honestidad e integridad, que significa mantenerse siempre independiente e imparcial respecto al servicio que brinda en la atención de siniestros a los Asegurados, Terceros y Compañías de Seguros, al margen de cualquier otra consideración que no sea estrictamente la profesional.
 - Confidencialidad:** La integridad del Ajustador también se ve reflejada en el cuidado que debe guardar en cuanto a la divulgación de la información que le es confiada para el ajuste del reclamo.
 - Flexibilidad, empatía y carisma:** El Ajustador debe ser comprensivo con el estado anímico del Asegurado y empático ante su situación. La empatía genera buenas relaciones y éstas, a su vez, facilitan la obtención de la información necesaria para el ajuste. También es importante que el Ajustador se comporte con sencillez y trate con respeto y consideración al Cliente.
 - Profesionalismo:** El Ajustador debe contar con la más rigurosa formación técnico-profesional en el campo de su competencia.
La combinación de: los conocimientos técnicos, la especialización, la experiencia y el criterio propio, dota al Ajustador del discernimiento suficiente para entender el siniestro como una complejidad de aspectos; y le da la capacidad y flexibilidad necesarias para adaptar su enfoque y métodos a cada siniestro en particular.
 - Vocación de servicio:** El Ajustador debe hacer un trabajo eficiente, rápido y efectivo.
 - Comunicación:** Deben poseer una comunicación fluida, con información veraz, útil y oportuna durante la atención del siniestro.



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES DEL AJUSTADOR

PÁGINA:	4 de 6
INICIO DE VIGENCIA:	ABR/2015
ACTUALIZACIÓN:	JUL/2017
VERSIÓN:	2
CÓDIGO:	7480004

- g) **Puntualidad y cumplimiento:** En términos prácticos, la puntualidad y el cumplimiento son factores claves en la calidad del servicio que presta el Ajustador y se traducen en responder oportunamente a los compromisos adquiridos.
- h) **Orden y pulcritud:** Son dos elementos íntimamente relacionados con la forma de preparar sus expedientes, notas, informes, etc. Para ser analítico, todo Ajustador debe ser necesariamente metódico y ordenado. La pulcritud, además de orden, denota cuidado en la presentación de resultados, respeto por uno mismo y por los demás.
- i) **Presencia:** El Ajustador debe ser impecable en su manera de vestir y conducirse. Siendo consciente de que su imagen personal no sólo lo representa a él sino también a la Compañía que lo respalda.

4.1.3 Quálitas 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 Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas (la Comisión), se encuentre suspendido para la realización de estas actividades o bien, haya sido cancelada su Cédula.

4.1.4 Quálitas solo designará como Ajustador a las Personas que tengan su registro activo ante la Comisión, por lo que realizará la consulta del registro a través de la página web del Organismo previo a su contratación.

Quálitas asume la responsabilidad del registro ante la Comisión para la obtención de la cedula cuando los mismos hayan cursado el semillero de Ajustadores, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el capítulo 36.1. del registro de Ajustadores de seguros de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) y en apego a las Políticas de Certificación de Ajustadores de Quálitas. Los Ajustadores que sean contratados con experiencia invariablemente deberán contar con dicha cedula, siendo este requisito indispensable.

4.1.5 El Ajustador de seguros es un profesional, imparcial e independiente, cuyas funciones principales son:

- a) Dar confianza y seguridad al Asegurado de la atención de su siniestro y de lo que resuelva de éste.
- b) Atender el siniestro, realizando el análisis e inspección del lugar del percance, de los vehículos involucrados, lesiones sufridas por las personas involucradas, así como los daños ocasionados a terceros en sus bienes.
- c) Deslindar la responsabilidad de las partes involucradas en un siniestro, de acuerdo a sus conocimientos técnicos, guía de deslinde y/o reglamento de tránsito de la entidad.
- d) Brindar a los clientes los servicios que se requieran para su atención inmediata (ambulancias, hospitales, grúas, abogados)



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES DEL AJUSTADOR

PÁGINA:	5 de 6
INICIO DE VIGENCIA:	ABR/2015
ACTUALIZACIÓN:	JUL/2017
VERSIÓN:	2
CÓDIGO:	7480004

- e) Verificar que el riesgo este amparado en la póliza, conforme a la ley sobre el contrato de seguro.
- f) De ser afectado el Asegurado, el Ajustador deberá realizar las acciones tendientes a la posible recuperación de los daños, de no lograrlo turnara al área Jurídico para la continuidad de la atención.
- g) Atiende reportes de vehículos robados, para toma de declaración y asesoramiento para la presentación de la denuncia correspondiente.
- h) Estimar el monto de las coberturas afectadas y aplicación y/o cobro de los deducibles correspondientes.
- i) Brindar los servicios de asistencia vial básica al Asegurado (paso de corriente, cambio de llanta, envío de combustible)
- j) Realizar inspección de unidades a asegurar.

4.1.6 Para llevar a cabo sus funciones, el Ajustador de seguros debe utilizar las siguientes herramientas:

- Condiciones de la póliza de seguro.
- Reglamento de Tránsito
- Guía de deslinde de responsabilidad
- Dispositivos móviles

4.1.7 Queda estrictamente prohibido al Ajustador:

- a) Recibir o solicitar dádivas, invitaciones, propinas en dinero o especie u otros privilegios por los servicios que presta.
- b) Ocultar información o proporcionar datos falsos sobre las causas del siniestro y/o circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro.
- c) Llegar a un acuerdo con el Asegurado sobre el monto de la indemnización, proporcionarle información respecto al tipo de reparación y el origen de las piezas a sustituir.
- d) Actuar o declarar como Ajustador de seguros encontrándose suspendido en sus actividades o cuya cédula haya sido cancelada.
- e) Declare falsamente cualquier dato en la solicitud presentada para obtener el registro como Ajustador de seguros

4.1.8 Son obligaciones del Ajustador:

- a) Capturar en su dispositivo móvil toda la información requerida de acuerdo al tipo de siniestro.



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES DEL AJUSTADOR

PÁGINA:	6 de 6
INICIO DE VIGENCIA:	ABR/2015
ACTUALIZACIÓN:	JUL/2017
VERSIÓN:	2
CÓDIGO:	7480004

- b) Proporcionar a Quálitas 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 circunstancias que influyeron en la determinación de la procedencia o improcedencia del mismo; estos informes deberán ser correctos y corresponder a la verdad.
- c) Integrar correctamente el expediente, requisitando debidamente la declaración en los puntos que a él competen e integrando el soporte fotográfico necesario para apreciar los daños ocasionados en el siniestro.
- d) Dar a conocer diariamente a su Coordinador y/o Supervisor, el status de los siniestros que tiene a su cargo.
- e) Mantener en estricta reserva la información confidencial; la cual no podrá divulgar, usar y/o transmitir sin el consentimiento previo y por escrito de Quálitas, a menos que se trate de los empleados, consultores y/o auditores designados por la Compañía.
- f) Apegarse a las Políticas, Procedimientos, Principios y Valores de Quálitas en el desarrollo de sus actividades.
- g) Proteger el prestigio de Quálitas; mostrando una conducta justa y respetuosa, para con los colaboradores de la Compañía y frente a sus clientes. Esto incluye la observación y el cumplimiento de las obligaciones contractualmente asumidas, quedando estrictamente prohibido un tratamiento diferente debido al origen étnico, a la raza, al sexo, religión o ideología, discapacidad, edad o la identidad sexual.
- h) Observar que la Compañía no sea utilizada para el lavado de dinero u otras finalidades ilegales, en caso de identificar alguna de estas prácticas, debe informarlo de manera inmediata a su Coordinador/Supervisor.
- i) Las transacciones que parezcan ilícitas, deben ser evitadas, de ser identificadas debe dar aviso de inmediato a su Coordinador/Supervisor.
- j) Impedir situaciones que puedan ser causa de conflicto de interés y/o que contravengan con los de la Compañía, debiendo ser notificados de forma inmediata al Director General mediante la declaración de Conflicto de interés correspondiente, en apego a su Política.

Toda inconformidad, incumplimiento o mala práctica que contravenga los presentes lineamientos, será reportada a Quálitas, a través del canal de quejas, sugerencias y denuncias dentro de la página web www.qualitas.com.mx, en la sección "Nos interesa tu opinión", o mediante el Centro de Contacto 01800 800 2021.