



MANUAL DE CONDUCTA DEL AJUSTADOR (POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

Versión y Clave: 01 / MCA-SIN-2017-01	Fecha de Elaboración: 11 de Mayo de 2017	Fecha de Actualización: 11 de Mayo de 2017
Elaboración: Transformación y Normativa	Revisión: Gerencia de Ajuste Governance	Autorización: Dirección de Siniestros Autos

CONTENIDO

- I. Objetivo
- II. Alcance
- III. Definiciones
- IV. Políticas Generales
- V. Lineamientos de Servicio
- VI. Marco Normativo



MANUAL DE CONDUCTA DEL AJUSTADOR (POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

I. Objetivo

Informar las políticas y procedimientos que debe llevar a cabo el ajustador de siniestros de seguros en el cumplimiento de su actividad, con el propósito de que Zurich Compañía de Seguros, S.A., en adelante Zurich, cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

II. Alcance

Este documento es aplicable a toda la fuerza de Ajustadores de seguros designados (empleados internos y externos) a nivel Nacional en términos del artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en adelante LISF.

III. Definiciones

Para efecto del presente manual, se entenderá:

Ajustador: Persona designada por Zurich, 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.

CNSF: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

DUA: Declaración Universal de Accidente.

Evidencia: Fotografías, testimonios o declaraciones que no interfieren con cualquier investigación o indagatoria por parte de alguna autoridad.

Indemnización: Compensación que se realiza al Asegurado/Contratante/Beneficiario como consecuencia de alguna pérdida o daño a sus bienes o personas.

Póliza de Seguro: Regula las relaciones contractuales convenidas entre Zurich y el Contratante. Son parte integrante de la póliza, la solicitud de seguro, la carátula y las Condiciones Generales; así como las condiciones particulares o endosos que se anexen para modificar o especificar las bases del contrato.

Para uso exclusivo e interno de **Zurich Compañía de Seguros, S.A.**

Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables.



MANUAL DE CONDUCTA DEL AJUSTADOR (POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

IV. Políticas Generales

1. Zurich es responsable de vigilar y garantizar el correcto desempeño de los Ajustadores de seguros dentro del ámbito correspondiente a sus funciones, por lo que se debe apegar al presente Manual y al Código de Conducta de nuestro Grupo, mismo que se proporciona de manera electrónica al ingreso a Zurich.
2. Zurich verifica previo a designar como Ajustador de seguros, que la persona física sea mayor de edad, cuenta con honorabilidad y con los conocimientos acreditables en la materia que corresponda, que le permita realizar la actividad de ajustador.
3. Zurich sólo podrá designar como Ajustador de seguros relacionado con contratos de adhesión, a las personas que cuenten con su registro y cédula ante la CNSF.
4. Zurich en ningún caso 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, se encuentre suspendido para la realización de la actividad de ajustador o bien, haya sido cancelada su cédula.

V. Lineamientos de Servicio

5. El Ajustador de seguros de Zurich, se compromete activamente a lograr excelencia e integridad al momento de atender un siniestro, bajo las siguientes conductas:
 - Brindar siempre un trato amable y respetuoso con honestidad y transparencia a todo involucrado en el siniestro (personal interno, clientes y terceros).
 - Dar prioridad al bienestar del Asegurado así como de sus acompañantes y cuando existan, a terceros afectados, solicitando el apoyo de ambulancias y/o autoridades en caso de requerirse.
 - Identificarse con la cédula del registro como Ajustador de seguros vigente y legible conforme a la disposición del art. 36.1.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas.
 - Acudir al lugar del siniestro en el tiempo y presentación establecida por Zurich, proporcionando el(los) folleto(s) explicativo(s) que refiere el art. 112 de la LISF.

Para uso exclusivo e interno de **Zurich Compañía de Seguros, S.A.**

Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables.



MANUAL DE CONDUCTA DEL AJUSTADOR (POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

- Actuar con imparcialidad e integridad evitando preferencias o discriminación y no afectar o beneficiar a ningún involucrado en el siniestro.
- Garantizar la confidencialidad de la información y evidencia recabada para la atención del siniestro, resguardando la documentación en el expediente establecido por Zurich y mantener el cuidado de no divulgarla con cualquier persona ajena al seguimiento del siniestro.
- Determinar la procedencia de acuerdo al tipo de siniestro conforme a las Condiciones Generales de la Póliza, la Ley sobre el Contrato de Seguro, en su caso, la Guía de Deslinde, el Reglamento de Tránsito donde ocurrieron los hechos y los elementos técnicos con los que cuenta (DUA, Carta Reclamación, dictámenes periciales en tránsito terrestre, incendio, etc.).
- Proporcionar el apoyo que corresponda, respetando la opinión del afectado en caso de no estar de acuerdo en el deslinde/dictamen, acompañándolo en todo momento y hasta la conclusión del siniestro, y en caso de haber solicitado asistencia legal, hasta la llegada del Asesor Legal.
- Comunicar de manera oportuna y de acuerdo al escalamiento designado por Zurich, cualquier anomalía y/o situación relevante que requiera su atención.
- Cuidar que sus actividades generen algún conflicto de interés, por lo cual se abstendrá de proporcionar atención cuando exista relación y/o parentesco con cualquier afectado del siniestro.
- Evitar alguna conducta que pueda aparentar una influencia inadecuada, por lo tanto no deberá otorgar o recibir regalos, entretenimiento y otros beneficios que den la impresión de haber realizado un negocio indebido o beneficio propio.
- Contribuir con la prevención de fraudes y delitos, absteniéndose de alterar cualquier documento que pueda afectar a Zurich, al reclamante y/o beneficiario en la determinación de la indemnización.

VI. Marco Normativo

- ✓ Circular Única de Seguros y Fianzas
- ✓ Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
- ✓ Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
- ✓ Zurich Basics, Código de Conducta de Nuestro Grupo

Para uso exclusivo e interno de **Zurich Compañía de Seguros, S.A.**

Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables.