

Manual de valores éticos y código de conducta del Ajustador

INDICE

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE	3
3	CONCEPTOS	3
4	POLÍTICAS GENERALES.....	4
4.1	Políticas.....	4
4.2	Responsabilidades	4
5	VALORES ÉTICOS	4
6	CÓDIGO DE CONDUCTA AJUSTADORES.....	5
7	PROHIBICIONES	6
8	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	6
9	ACTIVIDADES	6
10	MARCO LEGAL.....	8

1 Objetivo

El presente contiene las políticas de valores éticos y conducta que deberá observar el Ajustador en la atención de los Asegurados, así como los lineamientos y actividades que deberá seguir durante el proceso del siniestro.

2 Alcance

Los lineamientos, políticas y procedimientos determinados en el presente, son de observancia obligatoria para el Ajustador en el proceso y atención de siniestros que le designe SPT para realizar el levantamiento de datos que establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la 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, atención y servicio 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 SPT cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.
LISF	Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

4 Políticas Generales

4.1 Políticas

Establecer comunicación con el Asegurado y/o persona que reporta el siniestro.

- I. Arribar al lugar del acontecimiento del siniestro tomando como referencia los datos reportados.
- II. Solicitar los servicios necesarios para la atención oportuna del siniestro.
- III. Informar de forma clara y respetuosa los pasos a seguir en la atención del siniestro.
- IV. Verificar e inspeccionar los daños sufridos en el siniestro, así como el entorno para recopilar la información necesaria para determinar la procedencia de la reclamación.
- V. Llenar los formatos ya sean físicos o digitales correspondientes con apoyo del Asegurado o en su caso persona que reporta el siniestro, para la debida integración del expediente.
- VI. Deslindar la responsabilidad técnica con base en el reglamento de tránsito de la ciudad de ocurrencia, siempre de forma imparcial e independiente.
- VII. Verificar si los riesgos afectados están amparados por el contrato de seguro.
- VIII. Estimar el monto de las coberturas afectadas.

4.2 Responsabilidades

Del Ajustador

- I. Llevar Reglamento de Tránsito acorde al lugar de los hechos del siniestro.
- II. Guía de deslinde de responsabilidades de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).
- III. Identificarse como lo marca la normatividad regulatoria.

5 Valores Éticos

Valores universales que de acuerdo a las características de SPT son los siguientes:

1. Buena fe

Los actos que realice el Ajustador los realizará con la convicción razonablemente fundada de que no se tiene como objetivo causar daño a otro.

2. Discreción

No divulgar la información propia de SPT o sus Asegurados con terceras personas.

3. Honestidad

Pensar, decir y actuar en función a la verdad.

4. Imparcialidad

Ser congruente y objetivo en la resolución y Ajustadoría otorgada a las partes involucradas en un siniestro, independientemente del deslinde de responsabilidades.

5. Integridad

Es la cualidad personal que nos hace mantener nuestra convicción sobre los valores éticos, independientemente de las circunstancias favorables o desfavorables.

6. Transparencia

Actuar y conducirse de manera clara y fehaciente con relación a trámites, procesos y procedimientos en un siniestro.

7. Prudencia

Proceder con precaución y reserva para poder analizar claramente y llevar a cabo las acciones de las diferentes circunstancias que se presenten en un siniestro.

6 Código de Conducta Ajustadores

Conducirse en sus actividades y relaciones de manera equitativa, honesta, profesional, con amabilidad y buena educación en el trato hacia los Asegurados, prestadores de servicios, proveedores, autoridades y en general con el público, evitando en todo momento agresiones físicas o verbales, intimidación de cualquier tipo.

Queda prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualquier autoridad, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos públicos con el fin de obtener beneficios de cualquier índole.

7 Prohibiciones

Solicitar para sí mismos o para un tercero cualquier regalo, obsequio o compensación por un negocio o servicio relacionado con SPT.

Está prohibido que el Ajustador acepte o solicite cualquier tipo de ingreso, beneficios, obsequios o comisiones por operaciones, negocios o servicio efectuados por SPT, ni que obtengan de otra forma provecho personal de la posición que ostenta.

8 Información Confidencial

Toda la información a la que tiene acceso el Ajustador de SPT con respecto a la institución, clientes, prospectos y proveedores se considerará confidencial a menos que se compruebe fehacientemente que era del dominio público antes de que fuera revelada.

9 Actividades

Al sufrir un percance automovilístico, el Asegurado contará con el apoyo de un Ajustador, quien está capacitado para representarlo, orientarlo y apoyarlo en todo momento; para lo cual realizará las siguientes actividades:

1. Solicitar la exhibición de la licencia de manejo vigente y correspondiente al vehículo automotor asegurado al momento del siniestro, y expedida por la autoridad competente.
2. Recabar información sobre:
 - Los datos de la licencia de manejo.
 - El alcance de la cobertura de la Póliza de seguro del auto.

- El formato de la Declaración de Siniestro, en el que el conductor manifestará por escrito la versión de lo ocurrido. Con el fin de clarificar la información, el Ajustador le pedirá también que explique a detalle el percance y, si es necesario, que le acompañe a verificar el lugar del siniestro.

3. Determinar la responsabilidad, basándose en:

- La declaración de los involucrados
- La inspección del lugar del siniestro
- La revisión de los daños en los vehículos
- El Reglamento de Tránsito de la Entidad Federativa que corresponda

Una vez que el Ajustador reúna los datos necesarios se dirigirá con él(los) tercero(s) involucrado(s) y en el caso de estar asegurado(s), con su(s) respectivo(s) representante(s), para solicitar (les) datos de conductores y vehículos y, según sea el caso, negociar el pago de los daños ocasionados a su vehículo, o el pago al(los) tercero(s) si nuestro asegurado fuera responsable.

Si el tercero responsable no cuenta con seguro, el Ajustador negociará el pago de los daños ocasionados a su vehículo e inclusive, podría solicitar una garantía de pago.

De no llegar a ningún acuerdo entre las partes involucradas, será necesario presentarse ante la autoridad correspondiente, si aún ante la autoridad no se soluciona el conflicto o no convienen las partes sobre la responsabilidad en el siniestro, es necesario que el conductor y/o asegurado **colabore** con SPT para efecto de iniciar el procedimiento legal que corresponda. Durante este proceso los vehículos involucrados pueden quedar en resguardo de la autoridad correspondiente en un corralón y el tiempo de su liberación dependerá de la legislación local en la que haya ocurrido el evento.

Es importante tomar en cuenta que si antes del arribo del Ajustador al siniestro o durante la atención del siniestro, el tercero se da a la fuga, no intente seguirlo, recuerde que ni Usted ni el Ajustador son autoridad para retenerlo. Lo importante en estos casos, es contar con el número de placas del tercero, marca y color del vehículo, para que Usted inicie la denuncia ante la autoridad correspondiente.

4. Adicionalmente, y en caso de ser necesario, el Ajustador realizará las siguientes gestiones:

- Registrará la información del siniestro para su control y seguimiento.

Y en caso de ser procedente:

- Solicitará los servicios de grúa, ambulancia, seguridad pública, y/o asistencia legal.
- Otorgará los volantes de atención médica a los involucrados afectados, los volantes de admisión para los vehículos a centros de reparación y/o volante de asistencia legal.
- Entregará el recibo membretado de SPT correspondiente en caso de que se haya pagado un deducible.

5. Al concluir la atención del Ajustador; el conductor debe asegurarse de lo siguiente:

- Que le sea devuelta su documentación (póliza, licencia y tarjeta de circulación).
- En caso de ser procedente, que le sea entregado por el Ajustador el pase médico y/o volante de admisión del vehículo, dependiendo de la cobertura contratada.
- De haber resultado procedente la entrega de volante de admisión, debe verificar que los daños ocasionados por el siniestro estén señalados en dicho volante.
- Si el vehículo requiere la asistencia de una grúa, no olvide ningún objeto personal dentro de su vehículo, ya que SPT no se hace responsable por objetos y/o documentos de valor olvidados dentro de la unidad, y haga notar al Ajustador los accesorios valiosos de su vehículo.

10 Marco Legal

- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
- Manual de valores éticos y código de conducta del Ajustador de SPT