



Manual básico del Ajustador

FECHA DE CREACIÓN:

01-06-2017

FECHA DE REVISIÓN:

01-06-2017

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

01-06-2017

VERSIÓN:

V01

1.- CONTROL DE CAMBIOS

Este documento se revisará y actualizará cuando:

- ✓ Se realice algún cambio al manual descrito
- ✓ Se modifique la metodología definida para elaborar manuales
- ✓ Sea recomendado por auditorías internas y/o externas

Versión	Fecha	Status <Draft o Final>	Autor	Comentarios/ Cambios en la versión previa
01	01-06-2017	Final	Maria Guadalupe Puente Meraz	Creación de Manual Operativo del Ajustador Versión Internet

2.- ÍNDICE

1.- CONTROL DE CAMBIOS.....	2
2.- ÍNDICE.....	3
2.- OBJETIVO	4
3.- ALCANCE.....	4
4.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
5.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / TAREAS	5

2.- OBJETIVO

En cumplimiento a lo establecido en el Título Cuarto, Capítulo Cuarto de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, se crea el presente Manual con el fin de establecer las actividades a las que deberán apegarse y cumplir los prestadores de servicios denominados Ajustadores de Seguros a fin de brindar un servicio oportuno y de calidad al cliente.

3.- ALCANCE

Seguros Banamex S.A de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex.

4.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Definición de término
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, es el órgano Regulador y encargado de que se verifique la correcta aplicación de lo dispuesto en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y demás aplicables a la materia.
Ley de Seguros y Fianzas	Es la normatividad que regula la actividad de los Ajustadores de Seguros, a quien en lo sucesivo se le denominara como "Ley".
Control Siniestros	Gerencia de la Subdirección de Siniestros, perteneciente a la Dirección de Clientes, responsable de la asignación de Ajustadores de Seguros y responsable de realizar el pago al Ajustador correspondiente, según el servicio asignado y proporcionado.
Analista de Siniestros	Es la persona responsable de la dictaminación del siniestro, y a quien el Ajustador de Seguros entrega su informe final y predictamen. Asimismo es el responsable de proporcionar información correspondiente a la póliza y pago de la prima, al Ajustador de Seguros en los siniestros de Vida y Daños.
CST	Centro de Solución Telefónica, son los responsables de recibir los avisos de siniestro de los clientes de daños y asignar al ajustador que corresponda según la Tabla de Asignación para su atención
Ajustador:	Se considera Ajustador de Seguros a la persona designada por la institución de seguros, a quien 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 del contrato de seguro, con el propósito de que la institución de seguros cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestros y la propuesta de indemnización. La propuesta de indemnización a que se refiere el párrafo anterior obligará a la Institución de Seguros cuando se presente al contratante, asegurado o beneficiario del seguro.

5.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / TAREAS

Políticas aplicables:

I. Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas

- a) El ajustador podrá ser persona física o moral.
- b) La persona física que realice esta actividad deberá ser mayor de edad.
- c) Deberá tener, comprobar y mantener reconocida solvencia económica, moral y honorabilidad.
- d) Deberá contar con los conocimientos acreditables en la materia que le corresponda atender.
- e) Deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos 196 y 197 de la Ley, en caso de difundir publicidad de manera conjunta con la Institución de Seguros.
- f) Podrá presentar a través de la institución de Seguros, solicitud de registro ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- g) Deberá cumplir con los requisitos que señala el artículo 109 de la Ley.
- h) Deberá cumplir con lo que le requiera la Institución de seguros para el desempeño de la actividad que se le encomiende.
- i) Apegarse a las sanas prácticas y usos, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.
- j) Será responsable ante la Institución de Seguros, de su desempeño respecto de la actividad que realice.
- k) Deberá cumplir con lo que dispone la Circular Única de Seguros y Fianzas
- l) Este documento no aplica para ajustes siniestros autos

A Seguros Banamex:

- a) 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.
- b) No podrá designar como Ajustador de Seguros a quien habiendo sido registrado conforme el artículo 111 de la Ley, le haya sido suspendido o cancelado el registro.
- c) Solo podrán designar como ajustadores de seguros relacionados con contratos de adhesión a las personas registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- d) Deberá elaborar folletos explicativos en los que se establezcan los principales derechos del asegurado o beneficiario, así como las políticas o procedimientos más relevantes del Manual del Ajustador.
- e) En su caso, emitirá una constancia que acredite la verificación del cumplimiento por parte del Ajustador de Seguros, a los requisitos a que se refiere el párrafo segundo del artículo 110 de la Ley.
- f) Evaluar, o en su caso podrá contratar, en caso de requerirse, a un proveedor externo que evalúe al Ajustador respecto del cumplimiento del artículo 110 de la Ley.
- g) Podrá emitir Lineamientos de Conducta para los Ajustadores de Seguros Deberá publicar en la página electrónica de la red mundial denominada internet el Manual que señale los lineamientos, políticas y procedimientos que deberán observar los Ajustadores que designe. La Institución de Seguros será responsable del desempeño de los ajustadores de seguros que designe dentro del ámbito correspondiente a su actividad.
- h) Deberá solicitar la alta de Proveedores en el sistema de registro de proveedores vigente en el Grupo Financiero Banamex y señalar que se le entrega información confidencial.

Lineamientos Generales de:

Contratación:

La empresa de seguros, solicitará a los Ajustadores de Seguros, lo siguiente:

- 1) Entrega de todos los documentos y requisitos que la Institución de Seguros le requiera, ya sea como persona física o moral, como parte de su proceso interno, para poder realizar el Due Diligence del Ajustador de Seguros, ya sea como nuevo proveedor o verificación anual.
- 2) Cumplir con lo pactado en los Contratos de Prestación de Servicios, y en su caso sus actualizaciones, cada que se requiera según el servicio prestado.
- 3) En caso de cierre o finiquito en la relación contractual con un ajustador/proveedor externo, se deberá informar cuando menos con 5 días antes al área de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información de la empresa, para que procedan a aplicar el Procedimiento de Administración de Proveedores vigente en el Grupo Financiero Banamex que corresponda.

Asignación:

- 1) La asignación de Ajustadores de Seguros deberá realizarse, conforme lo determine la Institución de Seguros, y dependiendo el tipo de servicio que se solicite, según la Política de Gestión Proveedores de Siniestros.

Conducta:

- 1) Deberá conducirse en todo momento de manera educada, cordial y en apego a las sanas prácticas y usos del sector asegurador.
- 2) Deberá mantener actualizado su registro ante la CNSF e informarlo con la debida oportunidad a la Institución de Seguros.
- 3) Deberá apegarse al programa de asignación que la Institución de Seguros de acuerdo a los criterios que esta considere convenientes.
- 4) Deberá visitar a cada asegurado/beneficiario de manera personal.
- 5) Deberá acreditar su identidad ante el asegurado/beneficiarios.
- 6) Deberá recabar la documentación y evidencia objetiva del siniestro que considere pertinente para sustentar el dictamen del caso con la mayor optimización de recursos. Deberá entregar y/o enviar oportunamente la documentación-evidencia a la Institución de Seguros para proceder al dictamen correspondiente.
- 7) No podrá por ningún motivo comprometer pago alguno, ya que la decisión final sobre la procedencia o no del siniestro reclamado corresponde única y exclusivamente a la Institución de Seguros.
- 8) Realizará el ajuste correspondiente en apego a sus conocimientos técnicos y a lo dispuesto en las condiciones generales, especiales y endosos de la póliza que aplique, así como conforme a lo estipulado en las leyes aplicables a la materia y en el Contrato de Prestación de Servicios.
- 9) En caso de existir algún conflicto de interés, entre el ajustador de seguros respecto del siniestro asignado, deberá informarlo de manera inmediata a la Institución de Seguros y eximirse de atender dicho siniestro.
- 10) Está estrictamente prohibido recibir cualquier tipo de dádiva, servicio, regalo o similar de parte del asegurado, beneficiario, sus familiares directos, indirectos, amigos, vecinos, etc. que pudiera crear un conflicto de interés y/o a cambio de ocultar, omitir entregar, perder etc. evidencias que pudieran hacer improcedente el siniestro.

- 11) En caso de que las personas anteriormente citada le ofrezcan alguna dádiva, servicio, regalo o similar a fin de hacer procedente el siniestro atendido, deberá hacerlo del conocimiento inmediato de la Institución de Seguros, sea procedente el siniestro o no.

Deberá entregar a cada asegurado/beneficiario que visite con motivo de la atención de un siniestro el aviso de privacidad que corresponde y los derechos del cliente, así como del procedimiento que realizará de ajuste y encuesta de servicio.

Aplicables a Seguros Banamex

- 1) Deberá realizar la asignación de Ajustadores de Seguros, conforme al tipo de servicio que se solicite y zona geográfica que requiera la verificación.
- 2) Compartirá la documentación necesaria para realizar la constatación de los hechos del posible siniestro.
- 3) Evaluará el desempeño del ajustador/prestador de servicio con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.
- 4) Cada dos años se revisará el tipo de quejas que hayan presentado, el número de siniestros atendidos, pagados, rechazados e indocumentados (documentos pendientes), así como los niveles de servicio, para en su caso, de ser necesario evaluar el cambio de asignaciones según la entidad federativa. Gestionará el pago de los servicios prestados por el ajustador de acuerdo al contrato o convenio celebrado.
- 5) La Gerencia de Siniestros que corresponda llevará un registro de las quejas instauradas en contra de los Ajustadores de Seguros y si estas fueron procedentes o no, lo informará a la Subdirección de Siniestros cuando se requiera.
- 6) En caso de que la Institución de Seguros reciba documentos y/o información, que le permitan determinar y acreditar dolo o mala fe por parte del ajustador de seguros en la atención de un siniestro, se evaluará por la Gerencia de Siniestros si es procedente o no, en caso de ser procedente se enviará a la Subdirección de Siniestros, quien examinará según el tipo de falla cometida, su transcendencia en el dictamen y el número de veces en que se haya incurrido, a fin de determinar, en conjunto con la Gerencia de Siniestros que corresponda, el Director de Clientes, área Legal y de Control Interno de la Institución de Seguros, asesorarán si se concluye con la relación con dicho ajustador, sin perjuicio de lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios que se tenga firmado.

Procedimiento General:

Nombre de la Fase 1

Verificación y Dictaminación del Siniestro (Vida/Daños)			
Nº	Responsable (Puestos/Roles)	Descripción de la Actividad / Tarea	Tiempo/ Frecuencia
1	Ajustador de Seguros	Recibe reporte conforme a la Tabla de Asignación previamente determinada por el negocio e integra el expediente del caso.	Por evento
2	Ajustador de Seguros	Recibe por parte del CST la póliza aplicable según corresponda el ramo de siniestro reclamado Vida o Daños	Por evento

3	Ajustador de Seguros	Programa cita con el asegurado/beneficiario tanto en Vida como en Daños	Por evento
4	Ajustador de Seguros	Realiza visita al asegurado/beneficiario y verifica el siniestro, según los requisitos establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios, conocimientos técnicos, conforme la póliza y las leyes aplicables.	Por evento
5	Ajustador de Seguros	Entrega al asegurado/beneficiario Aviso de privacidad que corresponda, y Folletos de la Institución de Seguros donde consten los derechos y obligaciones del asegurador/Beneficiario, así como el procedimiento que realiza el ajustador y encuesta de servicio. Elabora Informe final.	Por evento
6	Ajustador de Seguros	Entrega a la Aseguradora Informe final para Vida con Predictamen y resumen e informe de Ajuste para Daños.	Por evento
7	Analista de Siniestros de Dictaminación	<p>Recibe y revisa la documentación e informe entregado por Ajustador de Seguros. Dictamina sobre la procedencia del siniestro. ¿Documentación completa?</p> <p>No, continúa con la actividad 8. Si, continúa con la siguiente decisión</p> <p>¿Predictamen o Informe de Ajuste precedente? Si, informa a Control Siniestros para procesar el pago de servicio. No, Informa a Ajustador de Seguros y se le informa al cliente vía archivo de marcación Fin del procedimiento</p>	Por evento
8	Analista de Siniestros de Dictaminación	<p>Solicita al ajustador recabe la documentación complementaria y continúa la actividad 1. O bien, solicita al Centro de Solución Telefónica contactar al beneficiario/reclamante y requisitar la entrega de documentación complementaria por guía pre-pagada. Continúa con la actividad 7.</p>	Por evento

Nombre de la Fase 2
Quejas derivadas del servicio de los Ajustadores de Seguros (Vida/Daños)

N°	Responsable (Puestos/Roles)	Descripción de la Actividad / Tarea	Tiempo/ Frecuencia
1	Cliente	Indica los puntos y materia de la queja por escrito, anexa copia de Identificación oficial y datos generales del siniestro.	Por evento
2	Cliente	Emite queja por el servicio proporcionado por el Ajustador de Seguros por cualquier canal de Atención de Quejas	Por evento
3	Canal de Recepción de Quejas	Remite queja a la Gerencia de Siniestros que corresponda.	Por evento
4	Gerencia de Sinestros	Analizará la queja, según su causa y número de quejas del ajustador. ¿Queja válida? Si, fin del procedimiento. (pasa al proceso de atención de quejas) No, Envía a subdirección de Siniestros y continúa con la actividad 5.	Por evento
5	Subdirección de Sinestros	Analizará la queja, según su causa y número de quejas del ajustador. ¿Queja válida? Si, fin del procedimiento. (pasa al proceso de atención de quejas) No, turna a Dirección de Clientes, Legal y Control Interno para su validación y continúa con la actividad 6.	Por evento
6	Dirección de Clientes, Legal y Control Interno	Analizará la queja, según su causa y número de quejas del ajustador. ¿Queja válida? Si, fin del procedimiento. (pasa al proceso de atención de quejas) No, Se determina si se concluye la relación con el ajustador. Fin del proceso	Por evento