



División Daños México

Great American División Daños México es una marca comercial de El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V., filial de Great American Insurance Group

MANUAL DE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SEGUROS

I. OBJETIVO

Establecer y dar a conocer los Lineamientos, Políticas y Procedimientos que deben observar los Ajustadores de Seguros del Ramo de Daños designados por Great American División Daños México, marca comercial de El Águila Compañía de Seguros S.A. de C.V., en adelante "Great American", para garantizar que los asegurados e intermediarios de seguros, que reportan un siniestro, reciban un servicio de excelencia, apegado en todo momento a las sanas prácticas profesionales.

II. ALCANCE

Este Manual se elabora en cumplimiento a lo que establece el artículo 110 de la LISF y está dirigido a las personas físicas y morales que cuenten con registro otorgado por la CNSF para ejercer la actividad de Ajustador de Seguros del Ramo de Daños y que nombra Great American para establecer las causas del siniestro, determinar su procedencia y la propuesta de indemnización, de acuerdo al Contrato de Seguro celebrado.

III. RESPONSABLES – DIVISIÓN DAÑOS

FUNCIONARIO	ACTIVIDAD
Director de Operaciones	Autorización del contenido de este Manual y vigilancia de su cumplimiento
Gerente de Siniestros	Elaboración de este Manual y vigilancia de su cumplimiento
Jefe Administrativo Siniestros	Difusión, revisión, elaboración de modificaciones y actualizaciones

IV. POLÍTICA PARA EL NOMBRAMIENTO DE AJUSTADORES DE SEGUROS

- a. Se debe utilizar los servicios profesionales de Ajustadores de Seguros que cuenten con amplios conocimientos técnicos, honorabilidad y prestigio en el Sector Asegurador y con registro ante la CNSF para los ajustes de siniestros que afecten contratos de adhesión.
- b. Tratándose de ajustes de siniestros que afecten contratos de no adhesión, se podrán utilizar los servicios de ajustadores sin registro, no obstante, se debe verificar que estos proveedores cuenten con amplios conocimientos técnicos, honorabilidad y prestigio en el Sector Asegurador.
- c. Great American no realizará ningún trámite de registro de ajustadores ante la CNSF, corresponderá a cada ajustador realizar dicho trámite.
- d. Great American celebrará contratos con los ajustadores de conformidad con las disposiciones vigentes de la LISF y CUSF.

V. CÓDIGO DE ÉTICA QUE DEBERÁN OBSERVAR LOS AJUSTADORES DE SEGUROS DESIGNADOS POR LA DIVISIÓN DE SINIESTROS DAÑOS DE GREAT AMERICAN

El ajustador, durante el desempeño de sus actividades deberá cumplir con los siguientes lineamientos de conducta:

- a. Conducirse en todo momento con honestidad, respeto, atención y profesionalismo hacia a los asegurados, intermediarios de seguros de Great American y terceros afectados.
- b. Prestar sus servicios en forma profesional, objetiva, independiente e imparcial con respecto a todas las personas físicas o morales involucradas con los siniestros que le son asignados por Great American, comprometiéndose a respetar en todo momento las sanas prácticas profesionales.
- c. Negarse a recibir cualquier tipo de beneficio económico en el desarrollo de sus actividades como ajustador de seguros.
- d. Evitar ejercer cualquier actividad comercial con empleados o personal de outsourcing de Great American y en general con cualquier persona relacionada con sus actividades de ajustador de seguros.
- e. Informar a Great American de cualquier situación relacionada con su desempeño como ajustador que pudiera generar un conflicto de intereses en la ejecución de las actividades materia de este Manual.
- f. Abstenerse de:
 - i. Realizar ajustes de siniestros en los cuales exista cualquier tipo de relación y/o parentesco con las personas involucradas o que tengan cualquier tipo de interés en los bienes afectados por el siniestro.
 - ii. Adquirir en su beneficio o adjudicar en cualquier forma bienes o mercancías relacionados con los siniestros que se atiendan por su conducto.
 - iii. Falsificar o alterar cualquier documento o dato relacionado con el desarrollo de sus actividades de ajustador de seguros.
 - iv. Revelar información personal o confidencial de los asegurados, beneficiarios, terceros afectados, intermediarios de seguros, así como cualquier información que reciba derivada del desarrollo de sus actividades de ajustador de seguros a cualquier persona ajena a Great American, o bien utilizar dicha información en beneficio propio o de terceros.

VI. ETAPAS DEL PROCESO DE AJUSTE Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (ENUNCIATIVAS MÁS NO LIMITATIVAS)

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Recepción de asignación	<ol style="list-style-type: none">a. Confirmar al Call Center y al Área de Siniestros División Daños que recibió la asignación de un ajuste;b. Contacto telefónico inicial con los asegurados o con las personas que reportaron el siniestro, dentro de los 30 minutos siguientes a la asignación;c. Confirmar al Call Center y al Área de Siniestros División Daños que ha realizado el primer contacto con el asegurado o con la persona que reportó el siniestro;

	<ul style="list-style-type: none"> d. Brindar asesoría telefónica al asegurado o persona que reporta el siniestro y formular en caso necesario las recomendaciones a que haya lugar, considerando las características del siniestro; e. Programar con el asegurado o persona que reportó el siniestro cita para la inspección de daños en el lugar del siniestro.
Visita de inspección	<ul style="list-style-type: none"> a. Realizar la inspección de daños y evaluación preliminar del siniestro, a más tardar dentro de las 48 horas siguientes a la asignación; b. Entregar al asegurado o beneficiario en el momento de presentarse en el lugar del siniestro, un ejemplar del Folleto "Derechos de los Asegurados y Beneficiarios en caso de Siniestro", recabando el nombre y la firma que acredite su recepción; c. Tomar fotografías de los bienes afectados en el lugar del siniestro; d. Obtener declaraciones por escrito del asegurado, terceros afectados y beneficiarios o de sus Representantes Legales, en relación con las circunstancias y consecuencias del siniestro; e. Solicitar por escrito al asegurado, terceros afectados o beneficiarios toda la información y documentación relacionada con el siniestro, que permita determinar las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, esta solicitud se debe realizar considerando la Póliza contratada y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro; f. Determinar la causa del siniestro; g. Elaborar inventario de los bienes dañados en forma detallada, este documento deberá ser firmado en forma conjunta con el asegurado, tercer afectado y beneficiario o del representante que designen para tales efectos; h. Recomendar por escrito al asegurado y a Great American las medidas de prevención que resulten procedentes, de acuerdo a las características del siniestro; i. Cuando exista responsabilidad civil imputable a un tercero en la realización del siniestro, asesorar al asegurado para que ejerza sus derechos de recobro, sin impedir la subrogación de Great American; j. En caso de que exista salvamento verificar que se tomen las medidas necesarias para su protección, salvaguarda y conservación, asesorando al asegurado para tales efectos; k. Levantar con el asegurado, tercer afectado y beneficiario, o sus representantes un inventario de los artículos considerados como salvamento, documento que deberá ser firmado por los participantes.
Informe Preliminar	<p>Entregar al área de siniestros División Daños dentro de los tres días hábiles siguientes a la visita de inspección, Informe Preliminar que contenga lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Descripción de las características del siniestro y de las posibles causas que le dieron origen; b. Medidas preliminares tomadas para disminuir los daños o para salvaguardar los bienes afectados; c. Notificación de la existencia de salvamento, proporcionando cantidad y características de los bienes afectados, fotografías y valor aproximado de los mismos, utilizando el formato que para tales efectos le proporcione el área de siniestros División Daños; d. De resultar procedente el siniestro, recomendación del importe de la reserva a constituir por concepto de indemnización, tomando en cuenta límites de suma asegurada, coaseguro y deducibles; el estimado de la reserva debe ser por cobertura afectada y lo más exacto posible;

	<ul style="list-style-type: none"> e. Recomendación del importe de la reserva correspondiente a honorarios y gastos de ajuste, se deben considerar adicionalmente los importes por concepto de peritos y abogados, en caso de ser necesaria su intervención; f. Notificación, en su caso, de la existencia de posibilidades de recuperación (subrogación) en contra de terceros; g. En caso de coaseguro; comprobante de la entrega del Informe Preliminar a la coaseguradora seguidora, dicho documento deberá incluir el número de siniestro de las aseguradoras participantes y la distribución de reserva de indemnización, honorarios y gastos por cada una de las aseguradoras participantes, de acuerdo a su porcentaje de participación en el coaseguro.
Informe de Actualización	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporcionará por escrito al área de siniestros División Daños informes de actualización por cada uno de los siniestros asignados, desglosando la reserva neta por cobertura. Actualizando de igual manera en dicho informe la reserva de honorarios y gastos de ajuste, considerando para ello, los honorarios de ajuste, intervención de peritos, asesores y abogados; b. Notificará de inmediato al área de siniestros División Daños por escrito cualquier modificación relacionada con el siniestro y de cualquier cambio que en la reserva se presente, ya sea de indemnización, honorarios o gastos de ajuste; dicho informe se entregará a la coaseguradora seguidora en caso de coaseguro, en forma simultánea; c. Se debe dar seguimiento constante a cada uno de los ajustes asignados por Great American, mediante visitas al asegurado y al intermediario de seguros; d. Enviar al asegurado, beneficiarios y terceros afectados en forma mensual, escritos recordatorio, con copia para el Área de Siniestros División Daños de Great American y al intermediario de seguros.
Conclusiones Ajustador	<ul style="list-style-type: none"> a. Tratándose de siniestros procedentes, recomendará efectuar indemnización, en el entendido de que corresponde exclusivamente al Área de Siniestros División Daños de Great American determinar la procedencia o improcedencia del siniestro y notificar por escrito al asegurado los motivos que fundamentan la no procedencia de un siniestro; b. Elaborar cédula de ajuste en la que se muestre la cantidad ajustada por cobertura y la aplicación del deducible y/o coaseguro respectivamente, en el entendido de que corresponde exclusivamente al Área de Siniestros División Daños de Great American el revisar y aprobar el monto a indemnizar.
Convenio Finiquito	<ul style="list-style-type: none"> a. En caso de que el siniestro se determinó procedente por el Área de Siniestros de Great American, procederá a firmar Convenio-Finiquito y Cédula de Ajuste con el asegurado o beneficiario; b. Tratándose de Personas Morales el Convenio-Finiquito y la Cédula de Ajuste deberán ser firmados por el representante legal del asegurado o del beneficiario. El ajustador debe revisar las facultades que se otorgan a los representantes en los poderes notariales; c. Tratándose de personas físicas se recabará la firma del asegurado o beneficiario en el Convenio-Finiquito y en la Cedula de Ajuste.
Artículo 492 - LISF	<ul style="list-style-type: none"> a. Utilizará el correo electrónico atenciónart492@gaig.com para verificar si está integrada la documentación a que se refiere el artículo 492 de la LISF, respecto de los asegurados, terceros afectados y/o beneficiarios.

	<p>b. De ser necesario, recabará de los asegurados, terceros afectados y/o beneficiarios, toda la información y documentación a que se refiere dicho artículo, enviando la información obtenida al correo antes indicado, para su validación y registro correspondiente.</p>
<p>Cuaderno de Ajuste</p>	<p>Entregará al Área de Siniestros División Daños de Great American cuaderno de ajuste, que contenga en forma organizada, la información y documentación que, de manera enunciativa más no limitativa, se señala a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Índice del contenido del cuaderno de ajuste y de la documentación que lo integra; b. Número de póliza, número de siniestro y datos generales del mismo; c. Informe preliminar e informes de actualización, que se hayan generado durante el proceso de ajuste; d. Original de la documentación obtenida en el proceso de ajuste, o copia de la misma en caso de no haber sido necesaria la obtención de los originales; e. Copia de cualquier escrito se haya generado durante el proceso de ajuste; f. Copia de la documentación a que se refiere el artículo 492 de la LISF; g. Copia de la Póliza, Condiciones Generales, Particulares, Especiales y Endosos aplicables al siniestro en específico; h. Información relativa al salvamento; i. Información relativa a la subrogación y medidas tomadas respecto a este punto; j. Recomendación de las medidas de prevención que aplican al siniestro en específico; k. Análisis del siniestro, conclusiones y recomendaciones finales, sustentadas en la póliza afectada; l. Cédula de Ajuste; m. Convenio-Finiquito; n. Propuesta de Carta Rechazo, en su caso; o. Acuse de recibo del Cuaderno de Ajuste por parte de las coaseguradoras seguidoras, en caso de coaseguro; p. Comprobante que acredite la entrega al asegurado, tercero afectado o beneficiario del Folleto "Derechos de los Asegurados y Beneficiarios en caso de Siniestro"; q. Nombre y firma del ajustador que atendió el siniestro; r. Adicionalmente el Cuaderno de Ajuste deberá ser entregado en forma digitalizada vía correo electrónico a la siguiente dirección: atencionsiniestros@gaig.com

VII. Artículo 119

La intervención del ajustador en la valorización del daño, se realizará siempre en términos del artículo 119 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

VIII. REVISIONES

El Área de Siniestros División Daños está facultada en todo momento para realizar cualquier tipo de revisión con el fin de garantizar que los ajustadores cumplan con los lineamientos y procedimientos establecidos en este Manual, asimismo está facultada para auditar los Cuadernos de Ajuste que entreguen los ajustadores.

Puntos a evaluar de manera enunciativa más no limitativa durante el proceso de revisión de los Cuadernos de Ajuste:

- a) Tiempos de análisis y respuesta en el proceso de ajuste.

- b) Que el Cuaderno de Ajuste, cumpla con cada uno de los puntos establecidos en este Manual.
- c) Análisis y aplicación correcta de las coberturas de acuerdo a las características del siniestro.
- d) Que la recomendación de reservas se haya hecho por cobertura, netas de deducible y coaseguro, distribuidas por cada aseguradora participante, en caso de coaseguro.
- e) Aplicación correcta de deducible, coaseguro, depreciaciones y bajo seguro en su caso, en la determinación de pérdida.
- f) Distribución de la pérdida a indemnizar entre las coaseguradoras participantes, desglosada por cobertura afectada.
- g) Que se haya obtenido la documentación soporte que el tipo de siniestro haya requerido y se haya entregado en el orden establecido por el Área de Siniestros División Daños de Great American.
- h) Cobro correcto de honorarios, de acuerdo a la tarifa vigente al momento del siniestro.
- i) Original del documento que compruebe la entrega del folleto denominado "Derechos de los Asegurados y Beneficiarios en caso de Siniestro".

IX. REVISIÓN Y AUTORIZACIONES DE ESTE MANUAL

Este documento se revisará y actualizará:

- a) Cuando se realice alguna modificación en la LISF y CUSF que se relacione con su contenido o bien con las actividades que deben desarrollar los Ajustadores de Seguros del Ramo de Daños que cuentan con registro otorgado por la CNSF.
- b) Cualquier actualización o modificación deberá ser revisada y aprobada por el Director de Operaciones de la División Daños de Great American.

X. VIGENCIA DEL MANUAL

Este documento entrará en vigor a partir de su publicación en la página de Internet de Great American.

XI. GLOSARIO

CNSF. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: Órgano Público encargado de supervisar que la operación del sector asegurador se apegue al marco normativo, para garantizar los intereses del público usuario

CUSF. Circular Única de Seguros y de Fianzas

LISF. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

El logotipo y los nombres Great American® y Great American Insurance Group® son marcas registradas de Great American Insurance Company. ©2016 El Águila, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.