

# Manual de Conducta para Ajustadores

Última Revisión: Enero 2022

I. OBJETIVO	3
II. DEFINICIONES	3
III. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3
a. Requisitos del Ajustador	3
b. Actividades del Ajustador	3
c. Código de Conducta	4

## MANUAL DE CONDUCTA PARA AJUSTADORES

## I. Objetivo

Establecer los lineamientos, políticas y procedimientos que deben observar en todo momento los Ajustadores de siniestros cuando a solicitud de la Institución se dé atención a los Asegurados.

## II. Definiciones

**Ajustador de Seguros.** Es el profesional, persona física o moral designada por BBVA Seguros, que lleva a cabo el análisis suficiente y necesario para establecer las causas que originaron el siniestro reportado por un Asegurado y, en consecuencia, determinar si ese riesgo está cubierto por el contrato de seguro a través del cual un cliente ejerce su derecho a ser indemnizado.

**CNSF.** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**CUSF.** Circular Única de Seguros y Fianzas.

**INSTITUCIÓN.** BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México.

**LISF.** Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

**Siniestro.** Eventualidad prevista en el contrato cuyos efectos dañosos cubre la Póliza.

## III. Políticas y Procedimientos

### a. Requisitos del Ajustador

El Ajustador de Seguros podrá tener el carácter de persona física o moral, en cuyo caso, quienes participen a nombre y representación del Ajustador persona moral deberán reunir los mismos requisitos que la persona física:

- Ser mayor de edad
- Ser honorable
- Contar con los conocimientos necesarios y acreditables para desarrollar la actividad de Ajustador
- Contar con el registro como Ajustador de Seguros que otorga la CNSF
- No podrá ser Ajustador de Seguros aquella persona que por su posición o que por cualquier circunstancia pueda actuar en contra de las sanas prácticas profesionales, así como a quienes la CNSF les haya cancelado o suspendido su registro como Ajustadores

### b. Actividades del Ajustador

El Ajustador asignado por la Institución para la atención del siniestro reportado llevará a cabo las siguientes actividades:

1. Deberá tomar conocimiento de la solicitud de un Asegurado a través del mecanismo de reporte establecido por la Institución.
2. Acudirá al lugar del siniestro y realizará la inspección necesaria a fin de verificar los hechos y circunstancias del evento de forma tal que permita a la Institución determinar en su caso la procedencia o improcedencia del reclamo.
3. Deberá presentarse e identificarse con el Asegurado preguntando por su estado de salud.
4. Realizará la reconstrucción de los hechos a través de preguntas relacionadas al Asegurado, acompañantes, terceros involucrados y testigos, si los hubiere, así como la revisión física y toma de fotografías o video a los daños ocasionados.
5. Informará acerca de la documentación que deberá presentar el Asegurado para realizar los trámites correspondientes.

# MANUAL DE CONDUCTA PARA AJUSTADORES

6. Emitirá un informe sobre la inspección de daños indicando el valor estimado de las pérdidas en apego a la Póliza de seguros contratada, el cual permitirá a la Institución resolver la procedencia o no del reclamo realizado.
7. En caso de proceder el siniestro, el Ajustador le entregará al Asegurado y/o terceros afectados el volante de admisión para taller o pago de daños de acuerdo a la opción solicitada por el Asegurado, mismo que deberá firmar de conformidad.
8. En caso de resultar responsable un tercero con o sin seguro ejecutará los protocolos establecidos para la recuperación del importe de los daños ocasionados al Asegurado.
9. En caso de no procedencia, el Ajustador deberá informar al Asegurado los motivos y sustento de tal determinación y le entregará una hoja de orientación.

## c. Código de Conducta

El Ajustador tendrá encomendado en todo momento:

- Mostrarse con honestidad, respeto, integridad y excelente actitud de servicio con el Asegurado
- Realizar sus actividades en presencia del Asegurado
- Evitar conflicto de interés o cualquier situación que pudiera afectar su desempeño como Ajustador e informar a la Institución cualquier situación que pudiera generar este tipo de conflicto
- No deberá recibir del Asegurado, terceros involucrados o cualquier otra persona relacionada o no relacionada con el siniestro ningún tipo de remuneración y/o gratificación derivada de la realización de sus funciones

