

# Manual de Ajustadores

## Tabla de contenido

<b>1.</b> Objetivo	<b>2</b>
<b>2.</b> Alcance	<b>2</b>
<b>3.</b> Definiciones	<b>2</b>
<b>4.</b> Políticas generales	<b>6</b>
<b>4.1.</b> Procedimiento	<b>6</b>
<b>4.2.</b> Responsabilidades	<b>8</b>
<b>5.</b> Valores éticos	<b>8</b>
<b>6.</b> Código de conducta Ajustadores	<b>9</b>
<b>7.</b> Prohibiciones	<b>9</b>
<b>8.</b> Información confidencial	<b>10</b>

### Objetivo

El presente Manual define las políticas generales que deberán observar los Ajustadores para la atención de los Asegurados de Seguros Ve por Más, S.A., Grupo Financiero Ve por Más (Seguros Ve por Más), así como los lineamientos que deberán seguir durante el proceso de atención del siniestro.

### Alcance

Los lineamientos establecidos en el presente Manual son de observancia obligatoria para los involucrados en el proceso de Siniestros Autos, así como para las áreas de negocio y administrativas involucradas.

### Definiciones

#### Concepto

#### Descripción

Ajustador de seguros

Se considera Ajustador de seguros a la Persona Física o Moral designada por Seguros Ve por Más 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 Seguros Ve por Más cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

Asegurado

Es la Persona Física o Moral que tiene derecho a la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las Coberturas contratadas en la Póliza. Esta persona deberá aparecer identificada en la Carátula de la misma o ser conductor u ocupante del vehículo al momento del Siniestro.

Coberturas

Conjunto de riesgos que pueden ser cubiertos en el contrato de seguro, sujetos a los derechos y obligaciones que se establecen en cada uno de éstos. Las partes han convenido las Coberturas que se indican como amparadas en la Carátula de la Póliza. En consecuencia, las Coberturas que no se señalen como amparadas no tendrán validez ni eficacia entre las partes, aun cuando se consignen y regulen en estas Condiciones Generales.

Daño

Deformación de las piezas del vehículo que afecte el funcionamiento y apariencia del mismo.

Información Confidencial

Cualquier información oral o escrita, gráfica, visual o tangible por cualquiera de los sentidos del ser humano, o contenida en medios escritos, electrónicos o electromagnéticos, la que incluye de manera enunciativa más no limitativa, información técnica, financiera y comercial, así como información sensible o no en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo "LFPDP"), reportes, planes, datos, ideas, conceptos, estudios, resúmenes, equipos, programas, procedimientos, políticas, sistemas, regulación, normas, logística y cualquier otra información comercial o de cualquier otra índole, generados con motivo de los servicios prestados, que signifique, obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas.

Ocupante del Vehículo Asegurado

Es la Persona Física, distinta al conductor, que viaja en el habitáculo o cabina destinado por el fabricante al traslado de personas del Vehículo Asegurado descrito en la Carátula de la Póliza al momento del Siniestro.

Siniestro

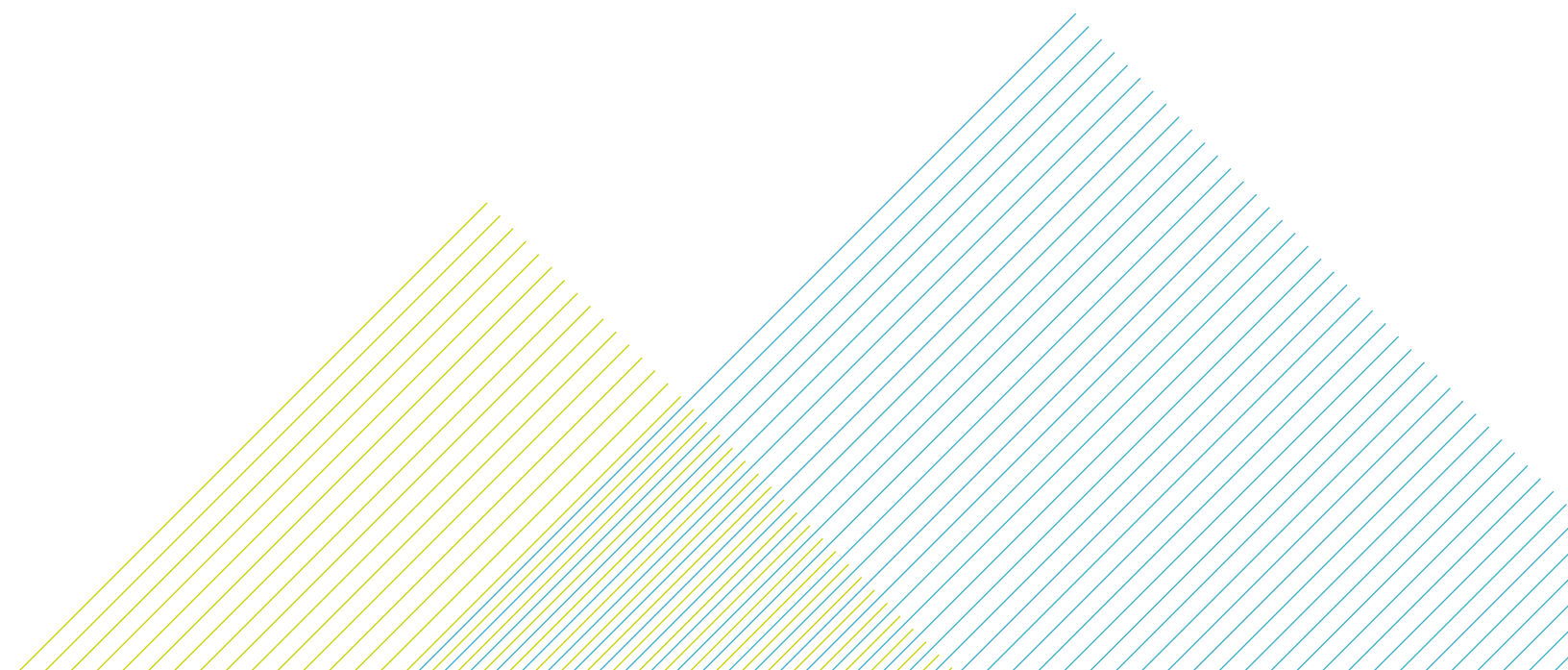
Es la manifestación concreta del riesgo asegurado por causa fortuita, súbita e imprevista que produce daños cubiertos en la Póliza, obligando a Seguros Ve por Más a resarcir el daño hasta el límite de responsabilidad contratado y especificado en la Carátula de la Póliza y de acuerdo a las Condiciones Generales de la misma.

## Vehículo Asegurado

Unidad automotriz descrita en la Carátula de la Póliza, incluyendo las partes o accesorios con que el fabricante adapta originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado. Cualquier otra parte, accesorio, rótulo, conversión, adaptación o modificación a la estructura, instalada a petición del comprador o propietario o por las agencias, distribuidoras, autoinstalados o por terceros, no se considerará equipo adaptado por el fabricante, por tanto, requerirá de Cobertura especial y ser especificada en la Carátula de esta Póliza. Solo podrán ser objeto de este contrato, vehículos fabricados en la República Mexicana, así como los de fabricación extranjera que se encuentren legalmente en el país, por importación definitiva.

## Póliza

Documento en el que constan los derechos y obligaciones de las partes, las Coberturas amparadas, las particularidades que identifican al riesgo, así como los Límites Máximos de Responsabilidad, Primas, Deducible, Primas y datos del Contratante



Las leyes, ordenamientos y/o circulares que regulan la operación del ajustador son las siguientes:

## Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
- Código Civil Federal
- Código Federal de Procedimientos Civiles
- Código Federal de Procedimientos Penales
- Código Penal Federal
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares

## Reglamento

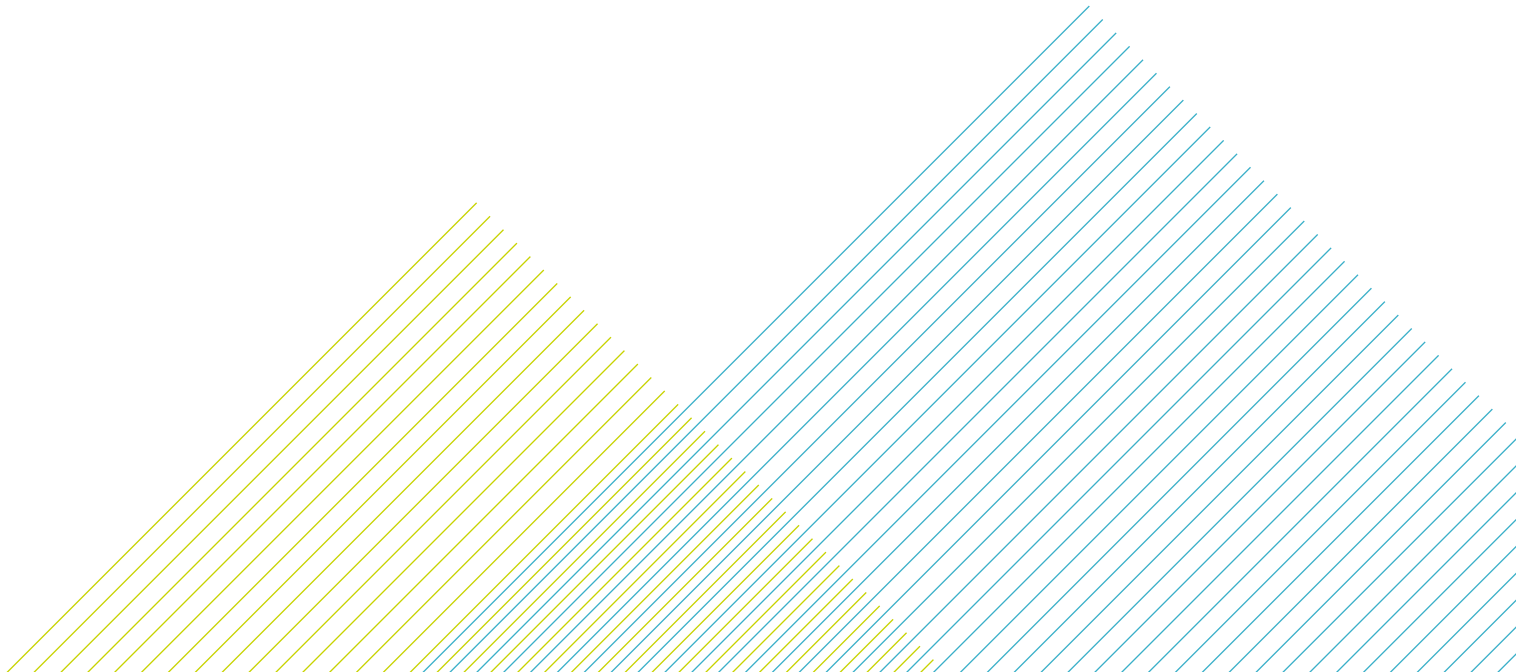
- Reglamento de Tránsito de las Entidades Federativas

## Circulares

- Circular Única de Instituciones de Seguros y Fianzas

## Guías

- Guía de deslinde de responsabilidades de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)



## Políticas generales

### 1.1 Procedimiento

#### Atención inicial del Siniestro

**I.** Ocurre el siniestro

**II.** Asegurado contacta al 01 800 830 3676

**III.** Cabina toma datos

1. Dirección
2. Teléfono contacto
3. Ubicación (de ser posible alguna referencia)
4. Canaliza Ajustador más cercano

**IV.** Cabina asigna el Siniestro al Ajustador más cercano

**V.** El Ajustador recibe los datos del siniestro, específicamente:

- Número de Siniestro
- Ubicación del Siniestro
- Conductor
- Relato del Siniestro
- Vehículo Asegurado
- Vehículo tercero (si lo hubiera)
- Póliza
- Status de Póliza
- Ajustador

**VI.** Confirma la recepción de datos a cabina y se dirige a la ubicación correspondiente

#### Arribo al lugar del Siniestro

**I.** Localiza al Asegurado

**II.** Se comunica con cabina para confirmar su arribo al lugar del Siniestro proporcionando placas del Vehículo Asegurado

**III.** En caso de no localizar al asegurado en el lugar indicado por central de emergencias, solicita al radio operador un enlace con el Asegurado para confirmar su ubicación

**IV.** Realiza enlace con Asegurado para facilitar arribo del Ajustador

- V.** Se dirige a la ubicación correcta e informa a radio operador el motivo del cambio de dicha ubicación
- VI.** Identifica al conductor del Vehículo Asegurado, lo saluda y se presenta como Ajustador de Seguros Ve por Más; proporciona su nombre e informa que será la persona que se encargará de asesorarlo y apoyarlo en lo que necesite
- VII.** Pregunta al conductor y ocupantes del Vehículo Asegurado si se encuentran todos bien o requieren asistencia médica, en caso de venir acompañado, solicita que anote en la declaración los nombres de sus acompañantes
- VIII.** Observa detenidamente el estado físico de conductor, ocupantes y tercero(s) involucrado(s)
- IX.** Solicita los documentos necesarios para verificar la procedencia del siniestro como son: licencia de conducir y/o identificación del conductor, tarjeta de circulación y en caso de ser necesario, la Carátula de la Póliza con sus endosos correspondientes en caso de tener
- X.** El Asegurado proporciona documentos solicitado por Ajustador
- XI.** El Ajustador solicita al conductor del Vehículo Asegurado describa de manera verbal lo ocurrido y posteriormente lo realice por escrito con su puño y letra
- XII.** El Asegurado llenará la declaración en los rubros de fecha del Siniestro, ubicación, estado, nombre, edad, dirección, teléfono, correo electrónico, la narración del Siniestro, su firma y nombre de los ocupantes
- XIII.** En lo que nuestro conductor llena los datos requeridos, el Ajustador verifica con cabina de radio la Póliza para corroborar datos como:
1. Cobranza
  2. Serie
  3. Descripción de unidad
  4. Coberturas
  5. Accesorios
- XIV.** En caso de que el Asegurado no cuente con algunos de los documentos requeridos o el status de la póliza no esté correcto para la atención y procedencia del Siniestro, continúa brindándole la atención hasta lograr un buen término del asunto; en su caso y previa autorización de un supervisor de ajuste, podrá entregar al asegurado volantes condicionados a la presentación de los documentos faltantes, en caso contrario solo deberá proporcionar asesoría al Asegurado y evitar un abuso por parte de terceros
- XV.** Mientras se requisita la declaración de accidente, el Ajustador toma fotografías de los documentos que presenta, vehículos involucrados, placas, daños ocasionados, cruceo donde ocurrió el accidente, señalizaciones en caso de determinar ubicación correcta

**XVI.** Posteriormente, se deslinda la responsabilidad con base al reglamento de tránsito y la guía de deslinde (AMIS) por parte del Ajustador y esta opinión se le hace saber a nuestro Asegurado

**XVII.** En caso de ser responsable, si está de acuerdo el Asegurado se garantiza con volantes a los terceros afectados

**XVIII.** En caso de no estar de acuerdo el Asegurado; se inicia proceso legal, al igual si hay ataques a las vías de comunicación, homicidio o algún lesionado

## **1.2 Responsabilidades**

Trato respetuoso hacia los clientes o involucrados en los siniestros, prevaleciendo la transparencia de su función

Recabar la información y documentación solicitada por Seguros Ve por Más, para la debida integración del expediente de Siniestro.

Dar cabal cumplimiento al contrato de prestación de servicios celebrado con Seguros Ve por Más

- I.** Llevar reglamento del lugar del Siniestro
- II.** Regirse por lo establecido en la Guía de deslinde de responsabilidades de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- III.** Identificarse con el Asegurado o con la persona que reportó el Siniestro

## **Valores éticos**

Se basan en valores universales que, de acuerdo a las características de Grupo Financiero Ve por Más, son los siguientes:

### **1. Buena fe**

Los actos que realicen los obligados deberán siempre hacerlos con la convicción razonablemente fundada de que no se tiene como objetivo causar daño a otro

### **2. Discreción**

No divulgar, o en forma alguna, comentar la información de Seguros Ve por Más o asegurados o contratantes

### **3. Honestidad**

Pensar, decir y actuar en función a la verdad

### **4. Imparcialidad**

Ser congruente en la forma de pensar, independientemente de los actores o las situaciones, con respecto a una situación específica



## 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 siempre en presencia de nuestro Asegurado

## 7. Prudencia

Proceder con precaución y reserva para poder analizar claramente las diferentes circunstancias que se presenten

### **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 clientes, inversionistas, prestadores de servicios, proveedores, autoridades y en general con el público, así como mantener una relación entre compañeros de trabajo de respeto, evitando en todo momento agresiones físicas o verbales, intimidación de cualquier tipo, independientemente del nivel jerárquico dentro de la organización.

Conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice, así como los manuales internos de Seguros Ve por Más.

### **Prohibiciones**

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

Está prohibido que los obligados acepten o soliciten cualquier tipo de ingreso, beneficios, obsequios o comisiones por operaciones, negocios o servicios realizados a solicitud de Seguros Ve por Más, ni que obtengan de otra forma provecho personal de la posición que ostenta.

Asimismo, está absolutamente prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo, retribución o autorizar la entrega de dinero o cualquier objeto de valor a cualquier autoridad, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos públicos, tanto en México como en el extranjero con el fin de obtener beneficios en el establecimiento de relaciones comerciales o de servicios de cualquier tipo o con el propósito de inducir a dicho funcionario o directivo a utilizar su influencia o posición dentro del gobierno o una institución para realizar cualquier acto o decisión con el objeto de asistir a Seguros Ve por Más.

El término "Funcionario de Gobierno" incluye de manera enunciativa más no limitativa a: cualquier servidor público de Gobiernos Municipales, Estatales y Federal, miembros de alguna Secretaria de Estado (incluyendo de manera enunciativa, pero limitativa los consejeros

independientes del Comité Técnico del IMSS), empresas paraestatales, partidos políticos u organizaciones gubernamentales y cualquier otra persona que sea candidato a un cargo público.

Es servidor público toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal, Estatal o Federal, en los respectivos órganos legislativos y en los órganos que ejercen la función judicial.

## Información Confidencial

La Información Confidencial (IC) se estimará como, y es un secreto industrial bajo los términos del Artículo 82 y otros aplicables de la Ley de la Propiedad Industrial, la cual establece una ventaja competitiva y económica en la ejecución de los servicios prestados..

Los ajustadores acuerdan que usarán la IC solamente para la realización de las actividades acordadas y se obligan a no revelar la IC, ya sea total o parcialmente, y no usar la misma para propósitos distintos a los detallados anteriormente.

Los ajustadores reconocen y acuerdan que han adoptado las acciones y precauciones necesarias para preservar la confidencialidad de la IC, y que el acceso a la IC es restringido.

No se considerará como IC la información que:

- (a)** Sea del dominio público o se vuelva en un futuro del dominio público sin ser revelada por los ajustadores o por Seguros Ve por Más
- (b)** Esté disponible para cualquiera persona a través de una fuente no confidencial y cuya fuente no tenga prohibido el revelar dicha información

En caso de que por orden judicial se les requiera suministrar la IC a terceros, los ajustadores, notificará dicha situación a Seguros Ve por Más dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la notificación de la orden judicial correspondiente.

El incumplimiento de lo señalado en el apartado de Información Confidencial dará lugar a que Seguros Ve por Más, pueda demandar el pago de daños causados por dicho incumplimiento, o en los casos contenidos en el Artículo 221 Bis de la Ley de la Propiedad Industrial.

Independientemente de los recursos legales, que se ejerciten derivados de la revelación no autorizada de un secreto industrial, bajo los términos del Artículo 223, fracciones III, IV, V y VI de la Ley de la Propiedad Industrial.