



Manual de valores éticos y código de conducta del Ajustador

Tabla de contenido

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	DEFINICIONES	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 PRIVILEGIADA.....	6

1 Objetivo

El presente Manual define las políticas generales que deberán observar los Ajustadores para la atención de los Asegurados, así como los lineamientos que deberán seguir durante el proceso del siniestro.

2 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.

3 Definiciones

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Ajustador de seguros	Se considera Ajustador de seguros a la Persona Física o Moral designada por Seguros Bx+, 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 Bx+ 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

- i. Establecer comunicación con el Asegurado y/o persona que reporta el siniestro.
- ii. Arribar al lugar del acontecimiento del siniestro tomando como referencia los datos reportado.
- iii. Solicitar los servicios necesarios para la atención oportuna del siniestro
- iv. Informar de forma clara y respetuosa los pasos a seguir en la atención del siniestro.
- v. Verificar e inspeccionar los daños sufridos en el siniestro, así como recopilar la información necesaria para determinar la procedencia de la reclamación.
- vi. Llenar los formatos correspondientes con apoyo del Asegurado o en su caso persona que reporta el siniestro, para la debida integración del expediente.
- vii. Deslindar la responsabilidad técnica con base en el reglamento de tránsito de la ciudad de ocurrencia, siempre de forma imparcial e independiente.
- viii. Verificar si los riesgos afectados están amparados por el contrato de seguro.
- ix. 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

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 propia de Seguros Bx+ o sus clientes, con terceras personas no relacionados con estos.

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.

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 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, los manuales internos de la Institución sobre los productos y servicios que cada uno, en su caso, ofrezca a la clientela, y las comunicaciones referentes al uso de los bienes de la Institución y sus empresas subsidiarias y filiales, absteniéndose de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.

Está absolutamente 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, 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

7 Prohibiciones

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

Está prohibido que los obligados acepten o soliciten cualquier tipo de ingreso, beneficios, obsequios o comisiones por operaciones, negocios o servicio efectuados por el Grupo, ni que obtengan de otra forma provecho personal de la posición que ostenta.

8 Información Privilegiada

Toda la información a la que tienen acceso los obligados de Grupo Financiero Ve por Más con respecto a la institución, clientes, prospectos y proveedores se considerará confidencial a menos que se compruebe fehaciente y documentalmente que era del dominio público antes de que fuera revelada. Tal información sólo podrá ser revelada a otros obligados, de Grupo Financiero Ve por Más o de las empresas que la integran en caso que exista una necesidad manifiesta para el desarrollo de los negocios y compromisos de cada institución.