



**Manual de
Políticas y Procedimientos
de los Ajustadores**

**HDI - GERLING DE MÉXICO
SEGUROS, S. A.**

2015

INDICE

Antecedentes	3
Objetivo	4
Definición de Ajustador de Seguros	5
Nombramiento de Ajustadores para tratar siniestros relacionados con seguros relacionados con contratos de adhesión	6
Obligaciones de los Ajustadores	7

Antecedentes

El 4 de abril de 2013, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Decreto mediante el cual el Congreso de la Unión expide la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF). En artículo transitorio se establece que se hará efectiva su aplicación en un periodo de 730 días contados a partir de su publicación. En este periodo las compañías del sector deberán prepararse para implementar sus procesos, políticas y operaciones conforme los nuevos requerimientos regulatorios lo señalan.

Esta Ley busca fortalecer el marco normativo de los sectores asegurador y afianzador en materia de solvencia, estabilidad y seguridad, conforme a estándares y mejores prácticas internacionales, a través de esquemas de supervisión para establecer un régimen integral de solvencia basado en tres pilares:

Pilar I: Requerimientos Cuantitativos: Requerimiento de Capital de Solvencia, determinación del mejor estimador de las reservas técnicas y margen de riesgo.

Pilar II: Requerimientos cualitativos: Gobierno corporativo a través de las áreas de Administración Integral de Riesgos, Control Interno, Auditoría Interna, Actuarial y Contratación de Servicios de Terceros; y

Pilar III: Disciplina de mercado: Revelación al público usuario de información contable, financiera, crediticia y de solvencia de las compañías que conforman el sector.

Por lo que respecta al Pilar II sobre la implementación de la estructura de Gobierno Corporativo la normatividad establece que la Institución deberá contar con un marco de Control Interno efectivo, parte del establecimiento de este marco de Control Interno es contar con Manuales Operativos que ayuden a los componentes de la Institución a desarrollar de forma efectiva sus actividades.

Con base en lo anterior, HDI-Gerling de México Seguros, S. A. (la Institución) ha desarrollado el siguiente Manual de Políticas y Procedimientos de Ajustadores a fin de mejorar y dar seguimiento a sus procesos internos y cumplir en paralelo con la normatividad.

Objetivo

El principal objetivo de este manual es reunir en un documento los lineamientos, políticas y procedimientos que deberán observar los ajustadores que designe la Institución para realizar la evaluación 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 de acuerdo con lo establecido en el Capítulo Cuarto de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

DEFINICIÓN DE AJUSTADOR DE SEGUROS

Se considera Ajustador de Seguros a la Persona Física o Moral designada por la Institución a quien le 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 de un contrato de seguro, con el propósito de que la Institución de Seguros cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

Cuando el Ajustador de Seguros sea una persona moral, quienes participen a nombre y representación del ajustador persona moral deberán reunir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad;
- Ser honorable,
- Contar con los conocimientos necesarios para desarrollar la actividad de ajustador.

La Institución de seguros será la responsable del desempeño de los Ajustadores de seguros dentro del ámbito correspondiente a su actividad, por lo que los Ajustadores deberán apegarse al Código de Conducta, Principios y valores de la Institución en el desarrollo de sus actividades.

La Institución 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, así como, tratándose de Contratos de adhesión a quienes habiendo sido registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas (la Comisión), el Registro les haya sido cancelado o se encuentre suspendido.

NOMBRAMIENTO DE AJUSTADORES PARA TRATAR SINIESTROS RELACIONADOS CON SEGUROS RELACIONADOS CON CONTRATOS DE ADHESIÓN

Tratándose de siniestros relacionados con un Contrato de adhesión, la Institución solo designará como Ajustador a las Personas registradas ante la Comisión. La Institución realizará la consulta del registro a través de la página web de la Comisión previo a su contratación.

En caso de que el Ajustador no se encuentre Registrado, la Institución si así lo desea podrá solicitar su registro a la Comisión, presentando la siguiente información:

- I. Fotografía reciente tamaño infantil a color del solicitante;
- II. Copia fotostática de identificación oficial, vigente, con fotografía;
- III. Dirección de correo electrónico;
- IV. Copia fotostática del acta de nacimiento o, en su defecto, de la cartilla del Servicio Militar Nacional o del pasaporte vigente;
- V. Constancias emitidas por la Institución, de conformidad con lo siguiente:
 - a) Que acrediten que la Institución llevó a cabo la verificación de la honorabilidad del solicitante, a través del historial crediticio emitido por una sociedad de información crediticia, conforme a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, que no muestre incumplimiento de obligaciones crediticias con entidades financieras, ni de obligaciones fiscales, y

- b) Que acrediten a juicio de la propia Institución que el solicitante cuenta con conocimientos en la materia de la solicitud de registro de conformidad con las categorías a que se refiere la Disposición 36.1.1 de la Circula Única de Seguros y Fianzas, señalando específicamente el tipo o tipos de registro solicitados;

- VI. Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población;
- VII. Copia fotostática de la Cédula de Identificación Fiscal o, en su defecto, del Alta ante el Servicio de Administración Tributaria, del Formato de Aviso de Modificación de Salarios del Trabajador emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, o del comprobante de aportación al Sistema de Ahorro para el Retiro;
- VIII. Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleto de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera, y
- IX. Original y copia del comprobante de haber efectuado el pago de derechos correspondiente.

OBLIGACIONES DE LOS AJUSTADORES

➤ DE NO HACER

- Solicitar al asegurado, cualquier prestación que no se encuentre legalmente justificada, aun cuando no se llegue a recibir;
- Ocultar información o proporcionar datos falsos sobre las causas del siniestro y demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro;

- Llegar a un acuerdo con el asegurado sobre el monto de la indemnización sin previo acuerdo con la Institución;
- Actuar dentro del territorio nacional como Ajustador en operaciones de seguros prohibidas de acuerdo con lo establecido en los artículos 20 y 21 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas;
- Actuar o declarar como Ajustador de seguros relacionados con contratos de adhesión encontrándose suspendido el registro al respecto;
- Declare falsamente cualquier dato en la solicitud presentada para obtener el registro como Ajustador de Seguros.

➤ **DE HACER**

- Los Ajustadores proporcionaran a la Institución los informes preliminares y el informe final con los resultados de la evaluación de cada siniestro que le sea asignado, indicando las causas del siniestro y demás circunstancias que influyeron en la determinación de la procedencia o improcedencia del pago de la indemnización;
- El Ajustador dará a conocer a la Institución al menos de forma mensual el status de los siniestros que tiene a su cargo;
- El Ajustador mantendrá en estricto secreto la información confidencial y no podrá divulgarla, usarla y/o transmitirla sin el consentimiento previo y por escrito de la Institución, a menos que se trate de los empleados, consultores y/o auditores designados por la Institución o por el propio Ajustador
- El Ajustador se apegará a los siguientes, Principios y valores de la Institución en el desarrollo de sus actividades:
 - 1) El Ajustador está obligado a proteger el prestigio de la Institución;
 - 2) El Ajustador mostrará una conducta justa y respetuosa, para con los colaboradores de la Institución y frente a sus clientes. Esto incluye la observación y el cumplimiento de las obligaciones contractualmente asumidas, un tratamiento diferente debido al origen étnico, a la raza,

al sexo, religión o ideología, discapacidad, edad o la identidad sexual no será tolerada;

- 3) El objetivo de la Institución consiste en sostenerse en el mercado y ampliar su posición competitiva mediante servicios extraordinarios. Por esto el Ajustador se somete al principio de alcanzar sus fines comerciales con medios libres de defectos jurídicos y éticos y de participar en el mercado con medios legales justos:
- 4) Todos los informes proporcionados por el Ajustador a la Institución deberán ser correctos y corresponder a la verdad;
- 5) El Ajustador deberá observar que la Institución no sea utilizada para el lavado de dinero u otras finalidades ilegales.

Las transacciones que parezcan ilícitas, deben ser evitadas. Esto aplica sobre todo cuando las personas implicadas en el negocio o los beneficiarios del mismo estén incluidos en una de las listas de sanciones o embargos aprobados por la Unión Europea o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- 6) El Ajustador evitará situaciones que puedan causar conflicto de interés; los conflictos de interés que contravengan los intereses de la Institución deben ser notificados de forma inmediata al Director General de la Institución.
- 7) Los regalos entre las partes comerciales sirven para expresar estimación mutua y para entablar y/o mantener relaciones comerciales estables. No obstante, bajo ciertas circunstancias los regalos, las invitaciones u otros privilegios pueden ser entendidos como una forma de influenciar en forma desleal las decisiones de alguna de las partes; por esta razón está prohibida tanto la aceptación de regalos, invitaciones o de otros privilegios desproporcionados como la oferta o la concesión de los mismos entre el Ajustador y el asegurado o sus beneficiarios involucrados en los siniestros asignados por la Institución.

Los ajustadores no pueden reclamar para sí mismos o para terceros que los asegurados o sus beneficiarios, involucrados en los siniestros asignados por la Institución, les concedan regalos, invitaciones para

cenas o espectáculos recreativos, donaciones, servicios u otros favores.

Está prohibido que el Ajustador en relación con su actividad acepte regalos, invitaciones u otros privilegios de los asegurados, relacionados con los siniestros asignados por la Institución, que excedan el marco adecuado. El criterio para apreciar la conveniencia o inconveniencia es la práctica comercial habitual en el mercado.

Invitaciones a cenas comerciales o de negocios en un marco y ámbito habitual generalmente no implican conflictos de intereses por lo que pueden ser aceptadas. En estos casos deberá estar presente la persona que realizó la invitación y los costos de la misma deberán estar dentro de un marco razonable.

- El Ajustador dará aviso por escrito a la Institución de cualquier cambio de domicilio dentro de los quince días siguientes a que se realice éste;
- El Ajustador proporcionará a la Institución para la integración de su expediente la siguiente información:

Persona Moral

- i. Copia del poder que acredite la personalidad del representante de las partes que intervengan en el contrato;
- ii. Identificación Oficial del Representante Legal que interviene en la celebración del contrato.
- iii. Cédula Fiscal y/o alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- iv. Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleta de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera.
- v. Copia del acta constitutiva;

- vi. Contrato de prestación de servicios celebrado;
- vii. Curriculum, y
- viii. Registro vigente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para realizar la actividad de Ajustador de Seguros, en caso de contar con este.

Persona Física

- i. Copia fotostática de identificación oficial, vigente, con fotografía;
- ii. Copia fotostática del acta de nacimiento o, en su defecto, de la cartilla del Servicio Militar Nacional o del pasaporte vigente;
- iii. Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población
- iv. Copia fotostática de la Cédula de Identificación Fiscal o, en su defecto, del Alta ante el Servicio de Administración Tributaria;
- v. Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleta de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera;
- vi. Contrato de Prestación de Servicios celebrado;
- vii. Curriculum, y
- viii. Registro vigente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para realizar la actividad de Ajustador de Seguros, en caso de contar con este.

Cuando se trate de un Ajustador extranjero, proporcionará los documentos equivalentes y que le apliquen de acuerdo a la Normatividad vigente en su país de residencia.