



SOMPO  
INTERNATIONAL

INSURANCE

# Manual del ajustador



SOMPO Seguros México, S.A. DE C.V., es una Institución de Seguros la cual ponemos a su disposición para su conocimiento los siguientes:

## **1. Lineamientos**

El ajustador deberá:

- I. Trato digno: Dirigirse hacia el Asegurado/Beneficiario, tratándole siempre de manera digna, respetuosa y amable si hacer ningún tipo de discriminación.
- II. Claridad: Proporcionar informes de manera clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa.
- III. Honestidad: El ajustador deberá siempre manifestarle de manera honesta la información que el Asegurado/Beneficiario requiera.
- IV. Eficiencia: Proporcionar las mejores condiciones disponibles de eficiencia y buen trato.
- V. Discreción: Resguardar los datos personales del Asegurado/Beneficiario.
- VI. Da un servicio de alta calidad: Teniendo como meta la satisfacción del Asegurado/Beneficiario.

## **2. Procedimientos**

El ajustador deberá de:

- I. Recibir reporte de la ajuste de la atención por el área de siniestros.
- II. Visitar en un término de 24 horas máximo, el lugar y sitio para realizar la inspección.
- III. Proporcionar al asegurado el listado de Documentos necesarios para acreditar la pérdida en 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.
- IV. No podrá realizar ningún tipo de propuesta de indemnización sin autorización y consentimiento expreso de la Compañía de Seguros en caso de violación de este procedimiento será sancionado de acuerdo al contrato respectivo Prestación de Servicios, La Ley Instituciones de Seguros y Fianzas, La circular Única de seguros, así como Legislación civil y penal aplicable.
- V. Rendir su Informe Final a la Institución en un lapso máximo de 30 días.
- VI. Generará a SOMPO Seguros México, S.A. DE C.V., el Informe preliminar Rendir con la recomendación de reserva en un término máximo de 48 horas, en el cual se verán incluido una descripción de los hechos de manera simplificada y la reserva recomendada siendo estos elementos esenciales del procedimiento en adición a los que se manejen, durante esta visita el ajustador se obliga a hacer entrega del folleto que señala el artículo 102 de la LISF al asegurado/beneficiario con el fin de que estos tengan conocimientos de sus principales derechos y obligaciones.

### 3. Políticas

El ajustador:

- I. Se encuentra impedido a:
  - a. Prestar servicios o asumir responsabilidades distintas a las señaladas en el presente contrato.
  - b. Adquirir o recibir para sí, bienes o productos derivados de la liquidación en que hubiere intervenido, o provenientes de las recuperaciones y salvamentos que hubiere practicado, así como adjudicarlos en cualquier forma a personas relacionadas de manera directa o indirecta con él.
  - c. Dar un trato preferencial, o favorecer a los intereses de algún Asegurado en particular, así como llevar cualquier conducta que no sea una práctica generalmente aceptada, para con la totalidad de los asegurados.
- II. Se obliga a cumplir a cumplir con el marco jurídico regulatorio que ponga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- III. Se abstiene de recibir pago alguno por su servicio proveniente de terceros, puesto que SOMPO Seguros México, S.A. DE C.V., es el único que se encarga de dicho pago.
- IV. Reconoce está bajo la supervisión de la Circular Única de Seguros.
- V. Únicamente se asignará a ajustadores registrados en términos de la Circular Única de Seguros y Fianzas.