

Manual de Ajustadores de Berkley International Seguros México

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. LINEAMIENTOS	4
5. POLITICAS	4
6. PROCEDIMIENTOS	5

OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo establecer los lineamientos, políticas y procedimientos para aquellos ajustadores designados por Berkley International Seguros México, con la finalidad de garantizar una correcta atención a los siniestros reportados por nuestros clientes, dando cumplimiento a los ordenamientos legales correspondientes.

ALCANCE

Interno: Departamento de Siniestros

Externo: Ajustadores que posean un contrato de servicio con Berkley International Seguros México.

DEFINICIONES

Ajustador: Persona designada por Berkley International Seguros México, 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, con el propósito de que Berkley International Seguros México cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

Asegurado: Persona a quien se le concede un seguro para sí, para sus bienes o intereses que se expongan a algún riesgo.

Deducible: Cantidad determinada en la caratula de la póliza con la cual participa el asegurado por los gastos calculados en cada evento o reclamo procedente de acuerdo a lo establecido en las condiciones establecidas en el contrato de seguro.

Póliza: Documento que establece los derechos y obligaciones del asegurado y aseguradora, mismo que da forma al contrato de seguro.

Siniestro: Realización del riesgo amparado por el contrato de seguro. Se trata del accidente o daño que puede ser indemnizado por la compañía aseguradora.

Vigencia: Periodo de tiempo determinado en la póliza mediante el cual surten efectos las coberturas señaladas.

CNSF: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

LINEAMIENTOS:

Al momento de atender un siniestro, el ajustador se obliga a lo siguiente:

1. Conducirse con respeto, honestidad, prontitud, cordialidad, amabilidad, hacia el asegurado.
2. Bajo ningún motivo podrá ejercer algún tipo de discriminación.
3. Identificarse con el asegurado.
4. Levantar toda la información acerca del siniestro presentado, aclarando todas y cada una de las dudas del asegurado.
5. Dirigirse al asegurado de manera eficaz, proporcionando respuesta oportuna en tiempo.
6. Conducirse con discreción resguardando los datos personales que le proporcione el asegurado en virtud de lo señalado en la legislación vigente relativa a protección de datos personales.

POLÍTICAS:

1. El ajustador deberá abstenerse de:
 - a) Participar en siniestros en los que se tenga cualquier tipo de relación con el asegurado o bien, con los bienes siniestrados.
 - b) Permitir cualquier tipo de ingreso u otorgamiento de regalos, dádivas, obsequios, donativos o beneficios en general para consigo, para el asegurado y/o terceros relacionados con el siniestro. Si en su caso lo hiciera, esta aseguradora llevará a cabo las acciones legales correspondientes.
 - c) Notificar al asegurado sobre la procedencia o no del siniestro sin haber obtenido la autorización del área encargada de siniestros en Berkley International Seguros México.
 - d) Llevar a cabo sus servicios o actividades bajo la influencia de drogas o alcohol.
 - e) Revelar información confidencial del asegurado y proporcionar información de siniestros pertenecientes a Berkley International Seguros México.
 - f) Alterar documentos, ocultar información o proporcionar datos falsos para conseguir el pago de indemnización de la compañía.
 - g) Llevar a cabo las actividades ilícitas, como las establecidas por el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como todos los delitos señalados en la legislación mexicana e Internacional.
2. El ajustador deberá acreditar su registro como tal ante la CNSF, con todos los requisitos necesarios para llevar a cabo su función bajo la legislación relativa a la materia.

3. Deberá cumplir con el reglamento y políticas que en su caso emita Berkley International Seguros México así como las disposiciones legales de la CNSF.
4. Habrá de entregar la información relativa al siniestro en las oficinas de Berkley International Seguros México.
5. Berkley International Seguros México, únicamente designara ajustadores registrados de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 36 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, así como del Artículo 111 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

PROCEDIMIENTOS:

1. El ajustador recibirá el reporte del siniestro por parte de Berkley International Seguros México.
2. Una vez asignado el siniestro, realizará contacto telefónico con el asegurado o beneficiario según corresponda, para señalar la fecha de inspección del siniestro, lo cual no podrá exceder del plazo de 24 horas.
3. Al presentarse en el lugar del siniestro, el ajustador hará entrega al asegurado o beneficiario, el folleto explicativo mismo que contendrá los derechos básicos del contratante acorde a lo establecido por el artículo 112 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
4. Facilitar al asegurado la lista de los documentos necesarios para que éste se encuentre en la posibilidad de acreditar la pérdida y que la aseguradora pueda con ellos validar la procedencia y propuesta de indemnización del siniestro.
5. Llevar a cabo la integración del expediente en virtud de lo establecido por el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como solicitar al momento copia del estado de cuenta y formato de transferencias.
6. Dentro de los 3 días naturales siguientes a su designación como ajustador deberá entregar a Berkley International Seguros México el informe preliminar mediante el cual indique el resultado de la inspección realizada, determinación de la causa del siniestro, medidas efectuadas para salvaguardar los bienes afectados, existencia de posibles salvamentos así como su inventario y fotografías de dichos bienes, recomendación del importe de reserva de indemnización lo más exacto posible acorde a los límites de la suma asegurada y deducibles, recomendación del importe de reserva de honorarios y gastos de ajuste, gastos de peritos y abogados en caso de ser necesario, señalar si existe posibilidad de recuperación hacia terceros.
7. Dar seguimiento a los ajustes que se lleven a lo largo del proceso e informar a Berkley International Seguros México el avance de cada siniestro asignado.
8. Emitir un informe final habiendo analizado la totalidad de la documentación presentada por el asegurado relacionada con las circunstancias del siniestro y que acredite la pérdida, así como el monto de su determinación y presentarlo ante a Berkley International Seguros México en un lapso no mayor de 5 días.
9. Calcular la pérdida ajustada en caso de considerarse procedente el reclamo, elaborar un convenio finiquito con el asegurado y/o beneficiario de ajuste con propuesta de indemnización y presentarlo a Berkley International Seguros para su aprobación.
10. Entregar al asegurado el convenio de indemnización aprobado por Berkley International Seguros México sin exceder de 24 horas posteriores de haberlo recibido.
11. Elaborar y entregar en forma digitalizada al correo siniestros.seguros@berkleymex.com el cuaderno de ajuste con toda aquella documentación recopilada durante el proceso del siniestro, posteriormente se hará entrega personalmente ante las instalaciones de la Aseguradora.

- 12.** Los honorarios de cada ajustador serán los pactados en el contrato de prestación de servicios celebrado con Berkley International Seguros México.
- 13.** Si el ajustador incurre en algún incumplimiento será sancionado, aplicándose las penalizaciones establecidas en el contrato de presentación de servicios celebrado con la empresa.
- 14.** Al contar con la factura de honorarios por cobrar, el ajustador deberá enviarla al correo facturacion.seguros@berkleymex.com con formato PDF y los archivos XML a más tardar 48 horas posteriores al término del siniestro.