



**ABRIL**

**2015**

# **POLÍTICAS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS OTROS RAMOS**

---

**Políticas**

**CLAVE SIO PO-01**

**Versión 01**



## ÍNDICE

I.	PROPÓSITO .....	3
II.	ALCANCE .....	3
III.	GLOSARIO .....	3
IV.	POLÍTICAS .....	4
	a) GENERALES .....	4
	b) DE AJUSTE .....	5
	c) HONORARIOS .....	6

## I. PROPÓSITO

Establecer las políticas de atención y servicio que deben brindar los ajustadores en los ramos de Transportes Carga, Incendio, Responsabilidad Civil, Diversos Ramos Técnicos y Diversos Misceláneos, desde el reporte del siniestro, proceso de ajuste y hasta la autorización del pago del reclamo, desistimiento o improcedencia del mismo.

## II. ALCANCE

El presente manual aplica para los Ajustadores e integrantes del área de Siniestros Daños involucrados en la atención, análisis y trámite de un siniestro de otros ramos:

- Director de Siniestros Daños
- Analista de Siniestros otros Ramos
- Ajustadores
- Prestadores de Servicio
- A todos los involucrados en este proceso

## III. GLOSARIO

Término	Definición
Ajustador	Es la persona física o moral que en base a sus conocimientos teóricos, prácticos, técnicos, profesionales o de experiencia, es contratada por la aseguradora para determinar el monto y valor de los daños que sean causados a bienes o personas a consecuencia de un siniestro, en base a las Condiciones Generales de la Póliza y la Ley Sobre el Contrato de Seguro.
Daño	Es toda pérdida personal o material que sufre una persona física o moral, en su vida o en su patrimonio.
Indemnización	Es el pago en dinero o especie, que está obligada a pagar la aseguradora a quien sufrió un daño o perjuicio a consecuencia de un siniestro, después de restarle el deducible y coaseguro, si los hubiera.

Manual de Políticas de Siniestros otros ramos	Es el documento que contiene plasmado las operaciones y/o actividades en forma detallada, e integral sobre la atención de una reclamación de siniestros otros ramos.
Reclamación	Es el aviso o comunicación que hace el Contratante a la Aseguradora, informándole que ha tenido un siniestro
Rechazo	Determinación tomada por la Aseguradora cuando se está en alguno de los supuestos de improcedencia o de pérdida al derecho a ser indemnizado de las Condiciones Generales de la Póliza y de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.
Siniestro	Es la realización del riesgo cubierto o la eventualidad prevista en el contrato de seguro.
Improcedencia	Rechazo a la indemnización, fundado en la falta de conformidad con las condiciones generales y/o especiales del contrato de seguro y/o las leyes y reglamentos aplicables
Desistimiento	Acto por el cual se renuncia expresamente a la acción, al procedimiento judicial o administrativo, o cualquier otro trámite relacionado con el contrato de seguro.

#### IV. POLÍTICAS

##### a) Generales

- El Ajustador de seguros es la persona designada por La Latinoamericana Seguros, S.A., encomendada para la evaluación, en la que se establezcan las causas que originaron el siniestro, y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización y el monto de las pérdidas o daños.
- Todo Ajustador que preste sus servicios a la Aseguradora deberá contar con un contrato de acuerdo a las políticas y procedimientos fijados en el manual de Celebración y control de contratos.
- La Dirección de Siniestros Daños, tendrá la responsabilidad de contar con Ajustadores que cubran los requisitos necesarios para una adecuada atención de los siniestros conforme a los Artículos 110 y 111 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

- Los Despachos de ajustes serán asignados exclusivamente por el área de Siniestros Daños o Cabina (excepto cuentas por licitación).
- Por ningún motivo el Despacho de ajustes atenderá reclamaciones sin que estas hayan sido reportadas por el responsable de Siniestros Daños y/o Cabina.
- La Aseguradora llevara un registro de los tiempos de respuesta, información, documentación, omisiones sobre las modificaciones a la reserva, y en general de la atención, la cual afectara la asignación de trabajo a los despachos.

#### b) De Ajuste

- El Ajustador respaldara y asesorara al Asegurado, de manera clara y precisa, sobre cualquier responsabilidad, ofreciendo opciones e implicaciones que se pudieran presentar.
  - Los siniestros que les sean reportados por Cabina Latino, deben notificarse a la compañía al siguiente día hábil.
  - Ajustes mal elaborados o cuadernos con documentación incompleta y que la compañía termine indicando que documentos solicitar, no se consideraran honorarios.
  - La Latinoamericana Seguros, S.A. podrá suspender a un Ajustador o despacho de ajustadores cuando:
    - a) Requiera al Asegurado o Beneficiario, cualquier prestación que no se encuentre legalmente justificada, aun cuando no se llegue a recibir.
    - b) Oculte información o proporcione datos falsos sobre las causas del siniestro, y demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización.
- 1.
- Deberán entregar los días 25 de cada mes, la relación de siniestros en trámite, su estatus y documentación faltante.

#### c) Honorarios

Los honorarios a pagar por los diferentes conceptos de atención de siniestros, se encuentran estipulados en la Tabla de Honorarios del año en curso, sobre la cual se determinara el rango a cobrar.

REVISÓ



---

JOSE LUIS SUAREZ UNZAGA  
DIRECTOR SINIESTROS DAÑOS-  
AUTOS

APROBÓ



---

MIGUEL AMERLINCK CORSI  
DIRECTOR GENERAL