

CONDUSEF

Obligaciones del Ajustador de Seguros:

LO QUE DEBE HACER

1. Presentarse con el conductor o asegurado mostrando la cédula vigente expedida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
2. Preguntar por el estado físico de los involucrados y si es necesario, solicitar atención y traslado médico a los afectados.
3. Entregar al asegurado el folleto de sus derechos básicos.
4. Emitir opiniones técnicas para determinar la responsabilidad del asegurado, la causa del daño, el monto de la pérdida así como el monto indemnizable.
5. Apoyar al asegurado para obtener los servicios legales si es necesario.

LO QUE NO DEBE HACER

1. Recibir regalos o beneficios económicos por parte del asegurado y/o tercero, por el ejercicio de sus funciones.
2. Realizar las actividades de ajustador bajo la influencia de drogas o alcohol.
3. Revelar información personal de los asegurados y/o terceros así como del siniestro, a personal ajeno a la aseguradora.
4. Alterar documentos o datos que puedan afectar a la aseguradora, al reclamante y/o al asegurado.
5. Negar cualquier pase médico, de evaluación o grúa, que corresponda como beneficio de la póliza contratada.
6. Practicar ajustes de siniestros en los que exista parentesco con las personas interesadas.

Adicionalmente a las obligaciones del Ajustador, es importante conocer cuáles son los riesgos que no son cubiertos por el Seguro (exclusiones), los siguientes eventos son los que ninguna póliza cubre:

1. Cuando se determina que el daño fue causado a propósito.
2. Accidentes ocurridos bajo estado de ebriedad, consumo de drogas.
3. Arrancones y carreras.
4. Exceso de personas transportadas a bordo del vehículo

Cuando se dan este tipo de situaciones, usualmente la aseguradora, a través del ajustador puede declinar el pago de la cobertura, mediante el inicio de una investigación por parte de las autoridades ministeriales correspondientes a efecto de deslindar responsabilidades.

En caso de que el ajustador no cumpla con sus funciones, el cliente puede solicitar apoyo de un supervisor de la aseguradora y manifestar la queja que será resuelta en un plazo no mayor a 72 horas.

Si la resolución le parece incorrecta se puede acercar a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (Condusef) que analizará el problema y tratará de resolver la discrepancia entre los involucrados.

Para mayores informes (55) 53-40-09-99 o visite la página www.condusef.gob.mx