

## Manual abreviado de lineamientos, políticas y procedimientos para Ajustadores de Crucero

### Perfil del Ajustador

Todos nuestros ajustadores han sido reclutados en base a un perfil de servicio, todos ellos cuentan con certificación en la guía de deslinde de responsabilidades y la capacitación adecuada para la atención de nuestros asegurados. Nuestros procesos de contratación garantizan que toda nuestra fuerza operativa sea mayor de edad, tenga conocimiento del ramo, así como ética y honorabilidad para el desempeño de sus funciones.

Como ajustadores de seguros en el ramo de automóviles, nuestro personal se encuentra sujeto a inspección y vigilancia de la Comisión de Seguros y Fianzas en términos del artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

### Conducta del Ajustador

Todo ajustador de crucero, tiene la obligación de dirigirse de manera respetuosa y cordial a nuestro asegurado y al resto de los involucrados en un accidente de tránsito o siniestro.

Deberá tener una presentación personal pulcra.

Su intervención deberá ser en apego a la legalidad y ética que merece el asegurado y terceros.

El ajustador de crucero no tiene facultades legales para obligar o someter a un tercero responsable, tampoco puede recomendarle al asegurado, contratante o conductor a declarar o a conducirse de manera condicionada para favorecer el resultado de un accidente.



**Con ANA Seguros**  
estás en buenas manos

Tecoyotitla 412 Col. Ex-Hacienda de Guadalupe Chimalistac,  
Del. Álvaro Obregón México D.F. 01050

01800.835.3262  
[www.anaseguros.com.mx](http://www.anaseguros.com.mx)

**Grupo**  
**Valore**

El ajustador de crucero no podrá ocultar datos o falsear información a la autoridad que le requiera; de la misma forma, el ajustador no podrá requerirle cualquier prestación que no se encuentre legalmente justificada.

El ajustador de crucero se abstendrá de hacer comentarios adversos que deterioren la imagen de cualquiera de los involucrados en un hecho de tránsito.

El ajustador tiene la obligación de informarle bajo fundamentos técnicos, cómo determinó la responsabilidad de los involucrados; señalando además, los alcances del accidente ante las autoridades que comúnmente toman conocimiento de los hechos, sin embargo, el ajustador no podrá garantizar el resultado de la determinación que tome la autoridad.

Si su póliza lo ampara, el ajustador le asignará a un abogado para que lo pueda asistir ante cualquier autoridad competente.

El ajustador podrá entablar pláticas tendientes al arreglo con los terceros, ajustadores de otras compañías y con las autoridades involucradas. Para casos de controversia, el ajustador tiene la facultad de poder consultar el caso con el supervisor o gerente de área, informando siempre al asegurado de la determinación a la que se llegue.

El ajustador de seguros de automóviles, podrá estimar un monto inicial de los daños sufridos o causados, sin que la cuantificación que éste haga, sea definitiva debido a variaciones que pudiera haber en los costos de refacciones, insumos, mano de obra y otras del mercado al momento de los hechos, o bien, por la presencia de daños que a simple vista o en el crucero no pueden establecerse.

A stylized icon consisting of a red arrow pointing downwards and to the right, with a small vertical line at the top left of the arrowhead.

**Con ANA Seguros**  
estás en buenas manos

Tecoyotitla 412 Col. Ex-Hacienda de Guadalupe Chimalistac,  
Del. Alvaro Obregón México D.F. 01050

01800.835.3262  
[www.anaseguros.com.mx](http://www.anaseguros.com.mx)

The logo for Grupo Valore, featuring the word "Grupo" in a small, black, sans-serif font above the word "Valore" in a larger, bold, sans-serif font. The letter "V" in "Valore" is stylized with a multi-colored gradient (red, orange, yellow, green, blue).

## PROCESO DE ATENCIÓN EN CRUCERO

### Aceptación de Asignación

Todo ajustador de A.N.A. Compañía de Seguros está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, para atender los siniestros asignados por nuestras cabinas de atención telefónica. Nuestra cobertura de atención abarca el territorio nacional.

### Recepción de Información inicial

Una vez que nuestro personal de ajustes tiene asignado un siniestro, se dirige al lugar de ocurrido en el menor tiempo posible, nuestro promedio de arribo en las principales Ciudades es de alrededor de 35 minutos, y es variable en los tramos carreteros o en poblados del interior de la República. El tiempo de arribo de nuestros ajustadores se ve afectado por condiciones de tráfico y/o fenómenos meteorológicos.

### Atención en Crucero

Una vez que nuestros ajustadores arriban al lugar del siniestro, es su obligación presentarse con nuestros asegurados y obtener la información del incidente.

Entregará formatos que deberá llenar el asegurado, además procederá a tomar fotografías del lugar de los hechos y vehículos participantes; requerirá información de los terceros involucrados y podrá solicitar y compartir la información relacionada con el siniestro a la compañía del o los terceros.

Con la información de los involucrados en el accidente, de acuerdo a los reglamento de tránsito aplicable, guía de deslinde y condiciones contratadas de la póliza, definirá en base a las circunstancias del siniestro, la responsabilidad de cada uno.



**Con ANA Seguros**  
estás en buenas manos

Tecoyotitla 412 Col. Ex-Hacienda de Guadalupe Chimalistac,  
Del. Alvaro Obregón México D.F. 01050

01800.835.3262  
www.anaseguros.com.mx

**Grupo**  
**Valore**

Es obligación del ajustador indicar las causas por la cual se determinó dicha responsabilidad, así como informar al asegurado lo siguiente:

- \*Pasos para el seguimiento de su siniestro
- \*Aplicación de deducibles en caso de requerirse y conforme a la póliza contratada
- \*Asesorar a nuestro asegurado en caso de presentarse ante una instancia legal
- \*Solicitar los servicios de asistencia legal, en caso de que el hecho lo amerite.
- \*Entregar los volantes correspondientes para el ingreso de su vehículo al taller, elegidos por el asegurado de un menú de prestadores que la Compañía haya designado.
- \*Entrega de pases médicos para la atención cuando ésta sea indispensable.
- \*Solicitar grúas o servicios accesorios que estén amparados por el contrato de seguro y siempre que el hecho lo amerite.
- \*El ajustador podrá aclarar las dudas que resulten respecto al siniestro



**Con ANA Seguros**  
estás en buenas manos

Tecoyotitla 412 Col. Ex-Hacienda de Guadalupe Chimalistac,  
Del. Alvaro Obregón México D.F. 01050

01800.835.3262  
[www.anaseguros.com.mx](http://www.anaseguros.com.mx)

**Grupo**  
**Valore**

## Conclusión del Ajuste

Una vez que el ajustador terminó la atención en crucero, debe informar a la compañía a través de los formatos que registro, integración física del expediente y registro en el sistema de la conclusión de cada caso, para que se le dé el seguimiento adecuado a su siniestro.

En caso de que el Ajustador no localice al asegurado en el lugar del accidente, deberá reportarlo a cabina, para que esta a su vez pueda concertar a más tardar en 24 horas una cita con el Asegurado.

El ajustador brindará apoyo al asegurado con detalles de cortesía, tales como notificar por radio a quien el asegurado solicite, conseguir taxi o llevarlo a donde indique.

*\*\* El presente documento se publica en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas*



**Con ANA Seguros**  
estás en buenas manos

Tecoyotitla 412 Col. Ex-Hacienda de Guadalupe Chimalistac,  
Del. Alvaro Obregón México D.F. 01050

01800.835.3262  
[www.anaseguros.com.mx](http://www.anaseguros.com.mx)

**Grupo**  
**Valore**