

# Micrositio de Ajustadores

Evalúa la atención de tu  
ajustador ante un  
siniestro



# ¿Por qué es importante un ajustador?

2

La función de un ajustador al momento de atender un siniestro, es determinante para:

**1 Representar a la aseguradora** y brindar un servicio al cliente acorde al seguro de auto que contrató.

**2 Asesorar al cliente** ante la ocurrencia de un siniestro en función al reglamento de tránsito y a las condiciones generales de la póliza (coberturas contratadas).

**3** Es el encargado de **evaluar las causas del siniestro**.

**4 Apoyar en la obtención de servicios requeridos** como es: la atención médica, el seguimiento legal, llamar a una ambulancia, conseguir una grúa, entre otros.

**5 Dar opiniones técnicas** que permiten determinar la causa real del daño, el monto de la pérdida, el monto indemnizable, entre otras.

# ¿Quién regula al ajustador?

La **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)** es la encargada de **registrar y autorizar** a las personas que podrán tener las funciones de ajustador.

- El registro tiene una **vigencia de 3 años** y se emite a solicitud del interesado, la institución o personas morales.
- Las aseguradoras verifican que la persona física sea **mayor de edad, cuente con honorabilidad** y con conocimientos acreditables en la materia.
- Las Instituciones de Seguros son al final las **responsables del desempeño de los ajustadores**.

# ¿Y qué pasa cuando un Ajustador no realiza bien sus funciones?

Las consecuencias pueden ir desde la **molestia por un mal servicio, resultar con responsabilidad indebidamente, repercutir en la determinación del pago o monto del siniestro**, hasta la correcta atención médica en caso de lesionados. Dependiendo de lo ocurrido y de una mala atención de tu ajustador puedes:

## Evaluar a tu Ajustador en este nuevo micrositio:

Cuando es por la **atención de tu ajustador**:

- Llegó después de 30 minutos.
- No preguntó por mi estado de salud.
- No realizó las gestiones para que la otra parte pagara el siniestro.
- No me acompañó al ministerio público, aún cuando mi seguro lo cubre.

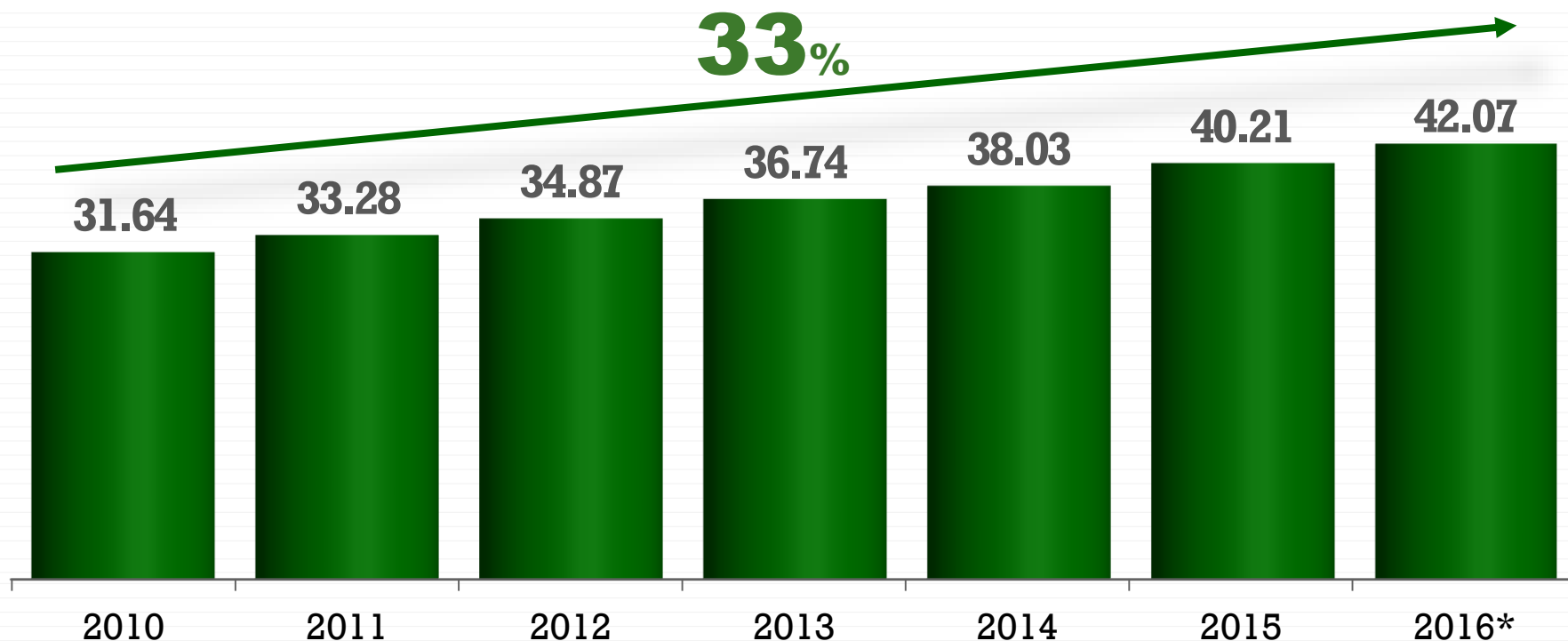
## Presentar tu reclamación en CONDUSEF:

Cuando hay un **incumplimiento del contrato porque la aseguradora**:

- Se niega a pagar la indemnización.
- Hay inconformidad con el monto de pago.
- El tiempo de pago ha sido excesivo.
- La reparación del bien se ha demorado.
- Inconformidad con la reparación del auto.

Al cierre de 2016, se estima que el número de vehículos registrados en el país ascendió a **42.1 millones**, más del 33% con respecto al 2010.

Las entidades con mayor número de vehículos son el **EdoMex con 6.7 millones**, **CDMX con 5.5** y **Jalisco con 3.4 (37% del total)**.



\*Estimado sobre el promedio de los incrementos de años anteriores

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, Estadísticas de transporte, Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos

**14 DE LAS 32 ENTIDADES** cuentan con legislación que obliga a los automovilistas a contar con al menos un seguro de responsabilidad civil o cobertura de daños a terceros. Dichas entidades suman 26.5 millones de vehículos y se estima que sólo el 29% tiene póliza.

Con información de la CNSF, el **número de pólizas vigentes durante el 2015** fue de poco más de **10.1 millones**, es decir:



A nivel nacional, el **25%** de los autos que circulan en el país cuentan con un seguro, a pesar de ser el segundo activo que más poseen los adultos en México\*.

El **86%** de los automóviles asegurados se ubican en localidades urbanas y el **14%** en las zonas rurales.\*

Estados con legislación en materia de movilidad

En una póliza de seguro de auto, se puede tener cubierto **UNO O MÁS RIESGOS**, los cuales podrían ser:

## Cobertura Amplia

Daños Materiales (en la unidad asegurada)

## Cobertura Limitada

Robo Total  
Gastos Médicos Ocupantes  
Equipo Especial  
Adaptaciones y Conversiones (Daños Materiales)  
Adaptaciones y Conversiones (Robo Total)  
Gastos Legales  
Asistencia Vial

## Cobertura Responsabilidad Civil

Responsabilidad Civil Bienes a terceros  
Responsabilidad Civil Personas a terceros  
Responsabilidad Civil Personas (Fallecimiento)

## Seguro Básico Estandarizado \*

Responsabilidad Civil Bienes a terceros  
Responsabilidad Civil Personas a terceros



El usuario puede verificar en la carátula de su póliza las coberturas contratadas para conocer los daños cubiertos.

\*Hasta \$250,000.00 pesos de suma asegurada

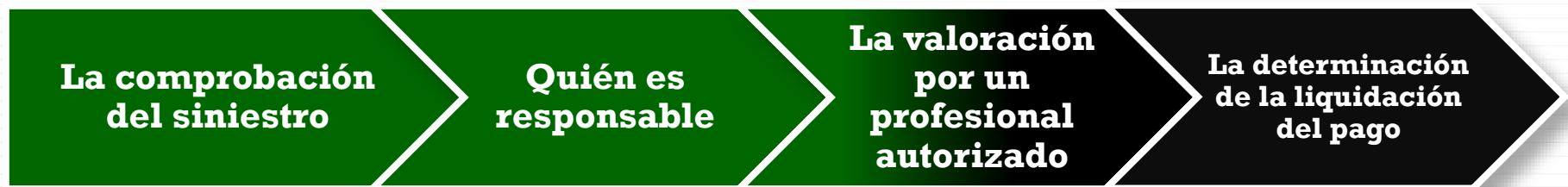
# ¿Qué es un siniestro?

Un siniestro es todo aquel **SUCESO O EVENTO** que ocurre de manera fortuita, súbita e imprevista, manifestado en destrucción, pérdida o daños significativos en bienes y/o personas.

## ¿Qué verifica el ajustador al ocurrir un siniestro?

- Que las circunstancias y hechos estén **cubiertos** en el contrato de seguro.
- Que la **póliza** se encuentre **vigente**.
- Que la póliza esté debidamente **pagada**, o dentro del **periodo** de gracia establecido.
- Quién y en qué **condiciones** conducía.

## ¿Cómo participa el ajustador en el proceso que sigue el siniestro?



En las **3 primeras etapas** el papel del ajustador es determinante, tanto en la atención de los servicios a otorgar en el siniestro contemplados en el seguro contratado, hasta para la determinación apropiada del importe a pagar.

En esta fase del proceso interviene la aseguradora



# COBERTURA AJUSTADORES

La CNSF tiene registrados a nivel nacional un total de **6,444 AJUSTADORES**.

Durante el 2016, se registraron poco más de **5 millones de siniestros**, por lo que en promedio un ajustador atiende **817 SINIESTROS AL AÑO (2 al día)**.

14 estados se encuentran por encima de esta media, destacando:

- Colima 4,873 (13 x día)
- Guanajuato 3,197 (9 x día)
- Guerrero 2,023 (6 x día)
- Chiapas 1,273 (3 x día)
- Aguascalientes 1,267 (3 x día)
- CD MX 813 (2 x día)

Entidad	Siniestros Reclamados	Número de Ajustadores	Promedio ANUAL por ajustador
Colima	180,302	37	4,873
Guanajuato	549,964	172	3,197
Guerrero	182,105	90	2,023
Chiapas	110,733	87	1,273
Aguascalientes	67,175	53	1,267
Durango	42,196	39	1,082
Nuevo León	556,871	597	933
Querétaro	133,779	144	929
Puebla	185,833	202	920
Yucatán	96,042	107	898
Baja California	114,897	134	857
San Luis Potosí	75,215	89	845
Baja Cal. Sur	23,900	29	824
Sinaloa	132,624	162	819
Morelos	76,713	94	816
CDMX	1,250,470	1,538	813
Tamaulipas	105,165	137	768
Tabasco	73,051	98	745
Veracruz	183,043	246	744
Quintana Roo	72,444	98	739
Michoacán	82,454	113	730
Tlaxcala	16,984	25	679
Sonora	110,000	162	679
Zacatecas	18,999	28	679
Coahuila	88,911	137	649
Hidalgo	59,242	92	644
Nayarit	26,697	42	636
Campeche	24,531	43	570
Oaxaca	37,603	66	570
Estado de México	482,933	898	538
Chihuahua	36,541	169	216
Jalisco	59,028	516	114
Otros	2,959	-	-
<b>Total</b>	<b>5,259,404</b>	<b>6,444</b>	<b>817</b>

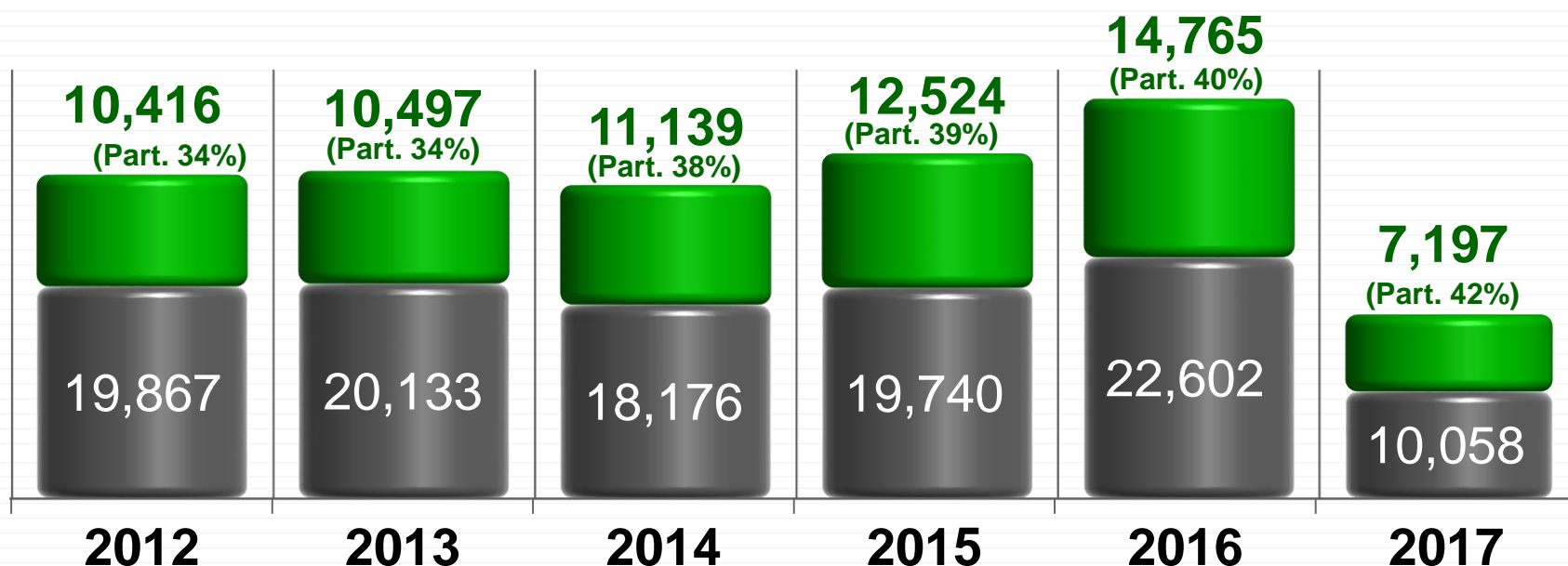
# RECLAMACIONES

## Del sector Asegurador

10

En 2016, las quejas en materia de **SEGURO DE AUTO REPRESENTARON EL 40%** del total.

Reclamaciones totales (enero-diciembre)					(ene-may)
30,283	30,630	29,315	32,264	37,367	17,255



■ Daños-Auto  
■ Otros ramos

# RECLAMACIONES

## Del Ramo Daños-Auto

11

En 2017, **4 ASEGURADORAS** concentraron casi el 60% de las quejas (Qualitas, GNP, AXA y Mapfre):

	2016*	2017*	Part.	Var.
<b>Total</b>	<b>5,991</b>	<b>7,197</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>
<b>Qualitas</b>	<b>948</b>	<b>1,384</b>	<b>19%</b>	<b>46.0</b>
<b>GNP</b>	<b>1,120</b>	<b>1,255</b>	<b>17%</b>	<b>12.1</b>
<b>AXA Seguros</b>	<b>711</b>	<b>713</b>	<b>10%</b>	<b>0.3</b>
<b>Mapfre Tepeyac</b>	<b>531</b>	<b>689</b>	<b>10%</b>	<b>29.8</b>
Seguros Banorte	330	535	7%	62.1
Seguros BBVA Bancomer	501	393	5%	-21.6
ABA Seguros	287	363	5%	26.5
HDI Seguros	215	341	5%	58.6
Zurich, Compañía de Seguros	186	243	3%	30.6
Seguros Inbursa	227	223	3%	-1.8
Zurich Santander	271	210	3%	-22.5
Seguros Atlas	87	116	2%	33.3
Seguros Banamex	138	116	2%	-15.9
Seguros Afirme	71	111	2%	56.3
Otras aseguradoras	368	505	6%	-

(\*) Enero-mayo

# RECLAMACIONES

## Del Ramo Daños-Auto

12

De cada 100 reclamaciones, **38 son porque la aseguradora se negó a pagar la indemnización.**

	2016*	2017*	Part.	Var.
<b>Total</b>	<b>5,991</b>	<b>7,197</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>
Negativa en el pago de la indemnización ●	1,830	2,714	38%	48.3
Inconformidad con el monto de la indemnización ●	740	739	10%	-0.1
Inconformidad con la reparación del bien afectado ●	566	699	10%	23.5
Inconformidad con el tiempo para reparación del bien afectado ●	525	673	9%	28.2
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	481	606	8%	26
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida	410	359	5%	-12.4
Rechazo por siniestro excluido o no cubierto	94	201	3%	113.8
Inconformidad con la valuación de daños ●	108	188	3%	74.1
Cancelación de póliza no contratada	222	117	2%	-47.3
Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza	139	108	2%	-22.3
Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	178	104	1%	-41.6
Injustificado rechazo por falta de documentación ●	29	100	1%	244.8
Otras causas <sup>1</sup>	669	589	8%	

<sup>1</sup> Existen 39 reclamaciones con la causa "Asistencia legal no otorgada" ●

**Se estima que el 72% de las reclamaciones pudieran haberse derivado por una mala actuación del Ajustador.**

## Ejemplos de reclamación que involucran al ajustador

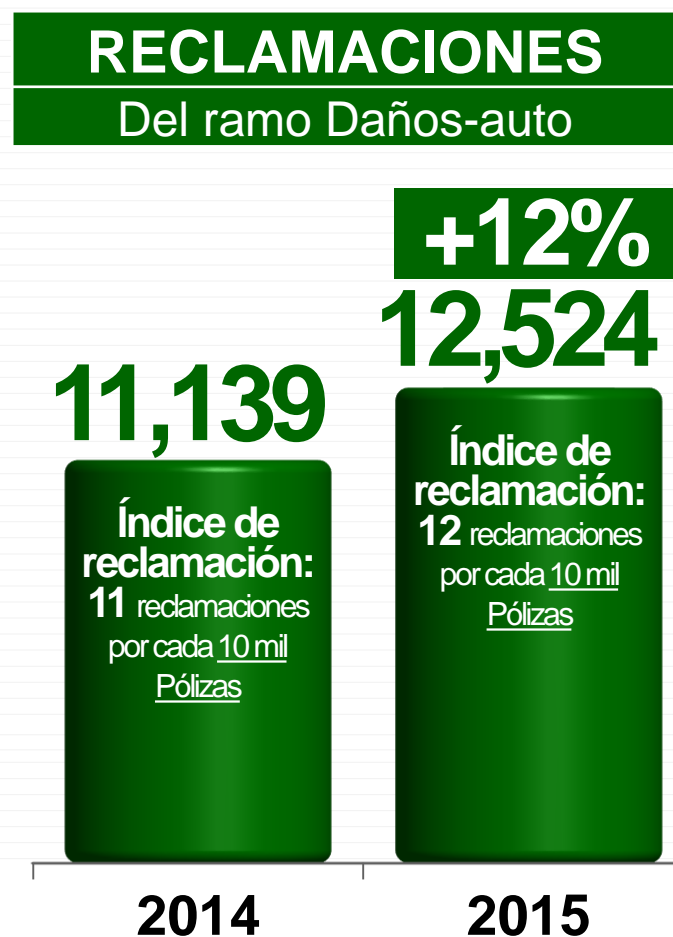
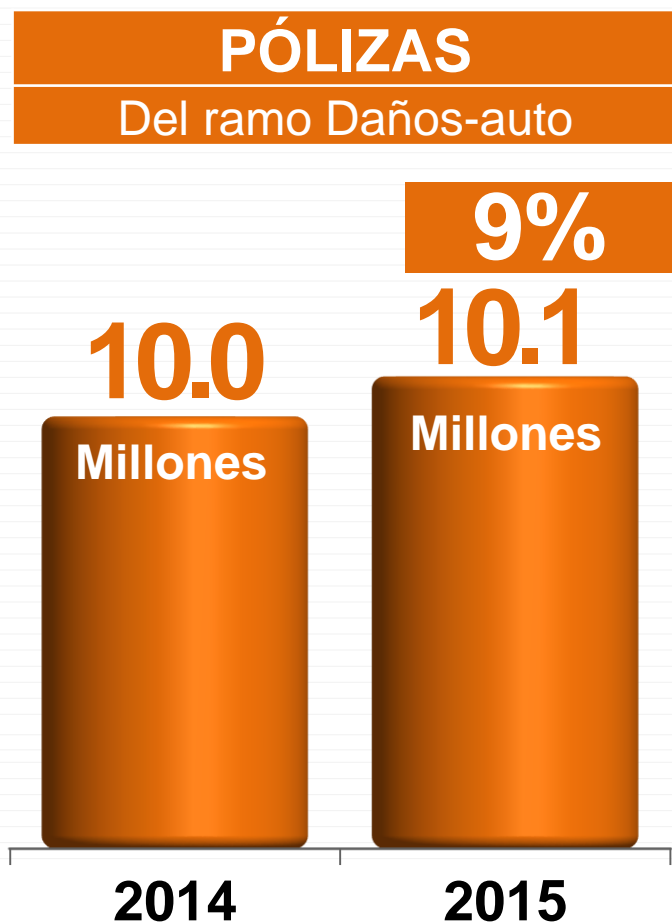
- El ajustador **niega servicios** que la póliza si cubría (ambulancia, pases médicos, entre otras ).
- **Niega asesoría** legal y/o acompañamiento al MP o juez cívico.
- Solicitan a los usuarios se “**echen la culpa**”.
- Los ajustadores **no reportan** todos los daños ocurridos en el siniestro.
- Solicitan al usuario **firmar un documento** renunciando a sus derechos.
- Por **tardanza**, provocan que los usuarios lleguen a acuerdos, desembolsando una cantidad, que después no es cubierta por la aseguradora.

# COMPORTAMIENTO

## Del Ramo Daños-Auto

14

En 2015, las reclamaciones **crecieron 12%**, mientras que las **pólizas 9%**.



# COMPORTAMIENTO

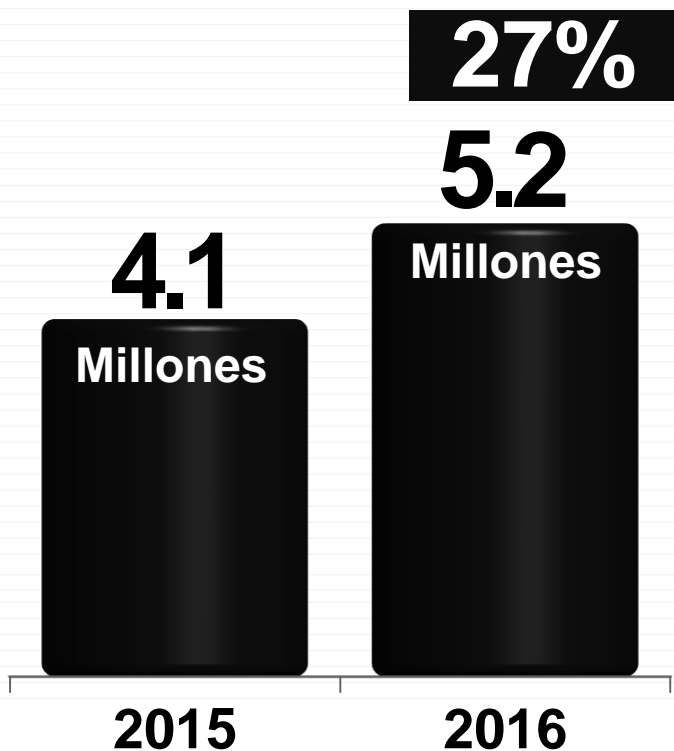
## Del Ramo Daños-Auto

15

En 2016, las reclamaciones **crecieron 18%**, mientras que los  **siniestros 27%**.

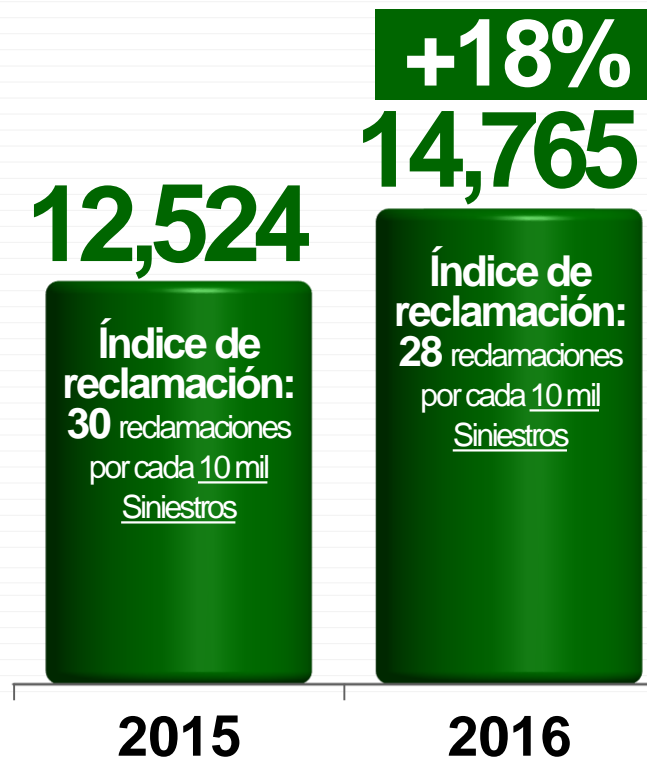
### SINIESTROS

Del ramo Daños-auto



### RECLAMACIONES

Del ramo Daños-auto





# MICROSTITO

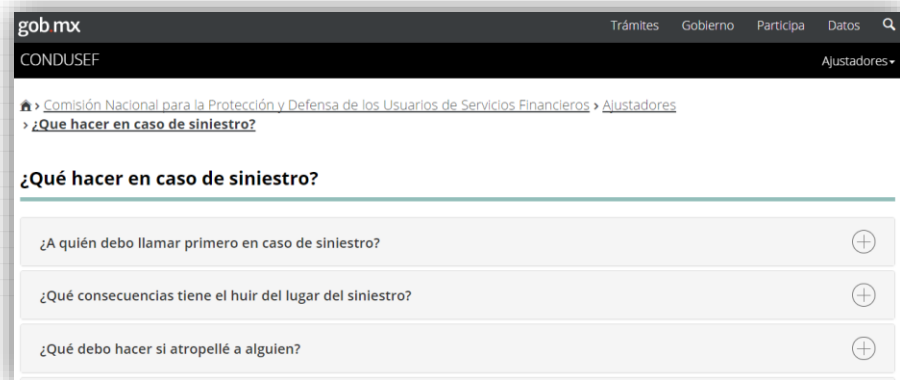
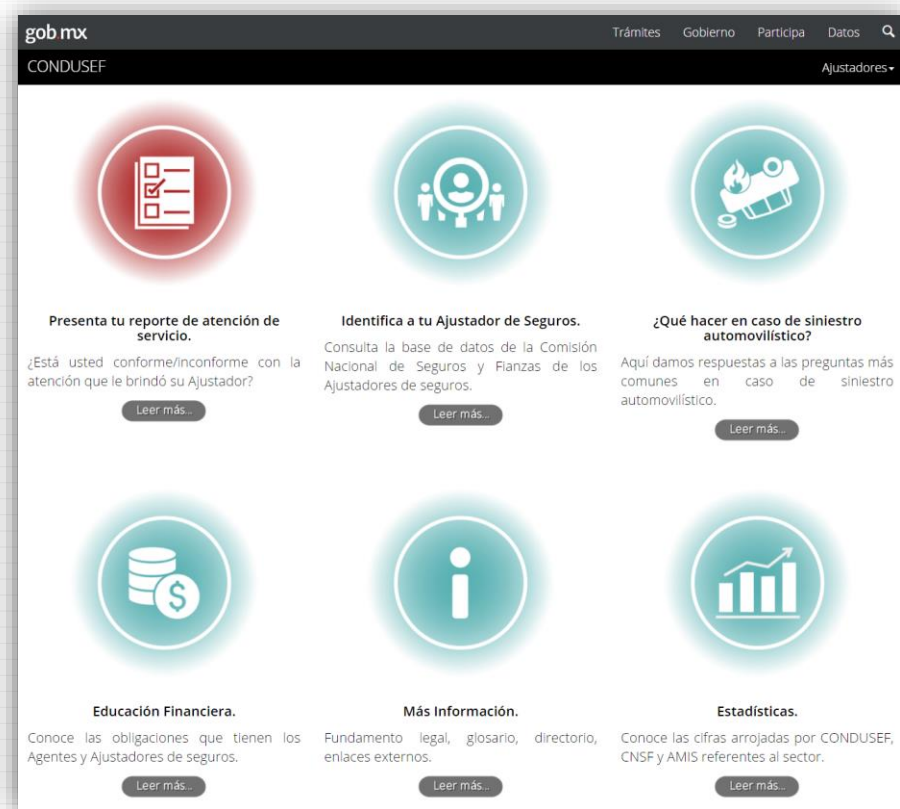
De ajustadores



# MICROSITIO DE AJUSTADORES

Por lo anterior, se desarrolló un Micrositio en materia de seguro de auto, en el cual podrán encontrar 6 secciones:

- **Presenta tu Reporte de Calidad en la Atención del Servicio.**
- **Identifica a tu Ajustador de seguro.**
- **¿Qué hacer en caso de siniestro automovilístico?.**
- **Educación Financiera: obligaciones de los Ajustadores.**
- **Más información: Fundamento Legal de los seguros, Directorio para reportar un siniestro, Glosario.**
- **Estadísticas de CONDUSEF en materia de Reclamaciones.**



# PRESENTA TU REPORTE: EVALUA A TU AJUSTADOR

Al contestar un cuestionario de **20 PREGUNTAS** muy sencillas, el usuario podrá evaluar el desempeño del ajustador.



Las preguntas se dividen en 5 rubros:

- 1** La atención de la persona asegurada y/o acompañantes que estuvieron presentes en el siniestro.
- 2** La verificación de los daños en la unidad (vehículo asegurado).
- 3** La determinación del siniestro (causas, responsable y monto).
- 4** La actitud de servicio (fue imparcial y cumplió sus funciones mínimas).
- 5** La documentación requerida (solicitó póliza, licencia de conducir, especificó documentos requeridos).

# PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR TU REPORTE

**PASO 1:** Accede a la sección presenta tu reporte de atención de servicio.

**PASO 2:** Ingresa tus datos generales.

**PASO 3:** Selecciona la Aseguradora, escribe los datos de tu ajustador\*, y generales de tu siniestro.

**PASO 4:** Responde las 20 preguntas marcando SI, NO, o NO APLICA.

**PASO 5:** Envía tu reporte a la CONDUSEF.

\*Los datos de tu ajustador son públicos y puedes buscarlo en esta misma sección.

Nombre completo: *	
<input type="text"/>	
Correo Electrónico: *	C.P.: *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sexo: *	Edad: *
(Ninguno) ▼	<input type="text" value="0"/>

Nombre de la Aseguradora: *	
(Ninguno) ▼	
Nombre completo del Ajustador: *	
<input type="text"/>	
Número de Cédula del Ajustador: Ⓣ	
<input type="text"/>	
Proporciona los datos de siniestro:	
Número de Reporte de Siniestro: *	
<input type="text"/>	
Fecha del Accidente: *	<input type="text" value="20/06/2017"/>
Lugar del Accidente: *	<input type="text" value="Estado y Delegación"/>
Tipo de Cobertura: *	(Ninguno) ▼

A la atención de la persona del asegurado	
1. Preguntó por mi estado de salud o el de mis acompañantes.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
2. Me proporcionó el pase para que yo y/o mis acompañantes recibiéramos atención médica.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> NA
3. Me proporcionó la asistencia legal que cubre el seguro y/o me acompañó ante la autoridad permaneciendo conmigo.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> NA
4. Me brindó todas las coberturas estipuladas y aplicables sin exigirme que le otorgará el perdón al responsable del siniestro.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
A la atención de los daños en la unidad	
5. Solicité una grúa para el traslado de mi vehículo el cual no podía ser conducido.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> NA
6. Agoté todos los recursos para que la Aseguradora que se hará cargo del pago me otorgara el pase al taller.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> NA
7. Procuré que yo pudiera elegir el taller más cercano.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> NA
A la determinación del siniestro	
8. Me explicó cuál sería el procedimiento para determinar la responsabilidad de cada una de las partes involucradas.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
9. Me presenté el procedimiento a seguir para recabar la información del siniestro así como recopilé la información de todos los involucrados (terceros, otras aseguradoras, autoridades).	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
10. Me permitieron obtener por mis propios medios evidencia (fotográfica, video filmación o cualquier otra) para presentarlos como medio de prueba.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
11. Me entregó copia del Reporte del Siniestro permitiéndome conocer su contenido.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
12. Asenté en el reporte que el siniestro estaba relacionado con un delito cometido en mi contra.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> NA

# CONOCE LA EVALUACIÓN DE CADA AJUSTADOR

Con las evaluaciones recibidas por los usuarios, mostraremos el **COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE CADA AJUSTADOR**, así como la evaluación de las aseguradoras en función de la actuación de sus ajustadores.

**Los 5 AJUSTADORES** peor calificados por el servicio a sus clientes

**Las 5 ASEGURADORAS** peor calificadas por el servicio de sus ajustadores



# PODRÁN CONSULTAR EL DETALLE DE CADA EVALUACIÓN

- Conocer en qué reinciden los ajustadores y las fallas más comunes.
- La calificación general y específica otorgada.
- Comparar las diferencias de servicio de un mismo ajustador en diferentes compañías.

## Ajustador A

Siniestro 1 A	Calificación con Aseguradora 1	5.0
Siniestro 2 A	Calificación con Aseguradora 1	8.0
Siniestro 3 A	Calificación con Aseguradora 2	6.0
<b>Calificación Promedio</b>		<b>6.3</b>

## Aseguradora 1

Siniestro 1 A	Calificación con Ajustador A	5.0
Siniestro 2 A	Calificación con Ajustador A	8.0
Siniestro 1 B	Calificación con Ajustador B	8.0
<b>Calificación Promedio</b>		<b>7.0</b>

## Ajustador B

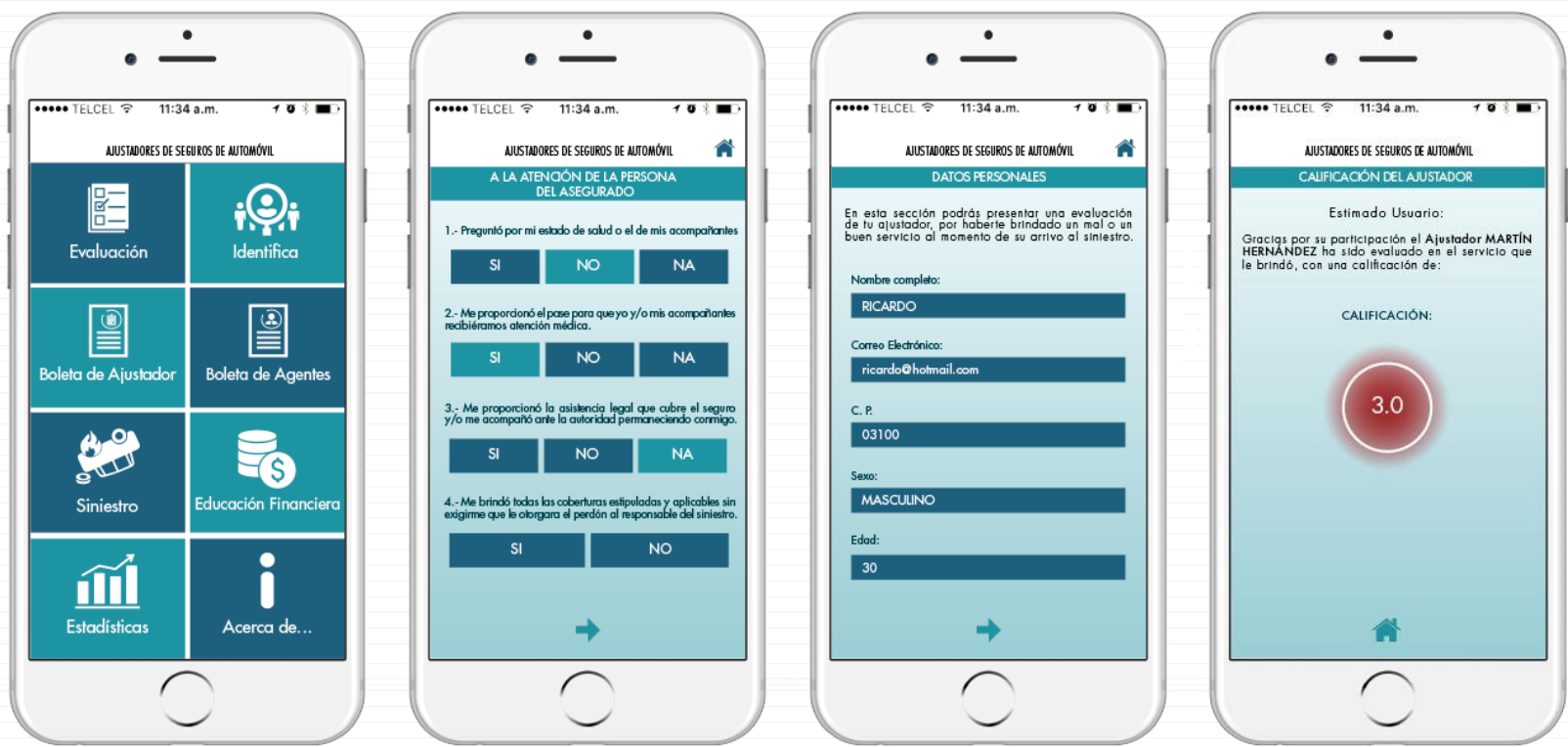
Siniestro 1 B	Calificación con Aseguradora 1	8.0
Siniestro 2 B	Calificación con Aseguradora 2	4.0
Siniestro 3 B	Calificación con Aseguradora 2	6.0
<b>Calificación Promedio</b>		<b>6.0</b>

## Aseguradora 2

Siniestro 3 A	Calificación con Ajustador A	6.0
Siniestro 2 B	Calificación con Ajustador B	4.0
Siniestro 3 B	Calificación con Ajustador B	6.0
<b>Calificación Promedio</b>		<b>5.3</b>

# CONDUSEF también desarrolló una App móvil para evaluar a tu ajustador

Para la segunda semana del mes de julio 2017, los usuarios de servicios financieros podrán descargar gratis la App móvil “**AJUSTADORES**” para iOS (iPhone) y Android.



# EN CONCLUSIÓN

## FINALIDAD DEL MICROSTIO DE AJUSTADORES

- 1** Es importante CONOCER LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES de los Ajustadores ante el siniestro; los usuarios deben exigir una atención de calidad.
- 2** Las Aseguradoras DEBEN SUPERVISAR EL COMPORTAMIENTO de sus Ajustadores en beneficio de sus propios clientes.
- 3** Los usuarios deben presentar su INCONFORMIDAD Y EVALUAR EL DESEMPEÑO de su Ajustador.

El objetivo del microstio busca inducir que los ajustadores se apeguen a los códigos de conducta para mejorar su desempeño y servicio en beneficio de los asegurados.

# Micrositio de Ajustadores

Evalúa la atención de tu  
ajustador ante un  
siniestro





# RECLAMACIÓN EJEMPLO

## Del Ramo Daños-Auto

**PRODUCTO:** Automóviles Residentes

**CAUSA:** Rechazo por siniestro excluido o no cubierto

**RECIBIDO Y CONCLUIDO:** 19 de diciembre de 2016/9 de enero 2017

**SUBDELEGACIÓN:** Baja California

**MONTO RECLAMADO:** \$9,500.00

**RESPUESTA EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:** NO FAVORABLE

**¿QUÉ RECLAMA EL USUARIO?** Requiere el reembolso de la cantidad de \$9,500.00 m.n. que tuvo a bien a pagar a manera de convenio en el siniestro en el cual fue responsable ya que **el Ajustador no le permitió exhibir su póliza con la cual contaba con la cobertura de "daños a terceros"**, por lo que a fin de aceptar su responsabilidad con el afectado procedió a **pagar de su bolsa dicha cantidad sin que hasta la fecha la IF se la reembolse.**

**¿QUÉ RESPONDIÓ LA INSTITUCIÓN?** La Institución Financiera **dio respuesta indicando que el Usuario no reportó el siniestro hasta 12 días** posteriores al siniestro.