

Nuevo MICROSITIO DE AJUSTADORES

Evalúa la atención de tu ajustador de seguro de automóvil

cA ¿Alguna vez has sufrido un siniestro automovilístico y tu ajustador te ha dejado esperando más del tiempo pactado, o ha mostrado una actitud negativa contigo ante dicho suceso?

De acuerdo con datos de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, solo el 24% de los automóviles que circulan en el país cuentan con una póliza de seguro.

Ahora, con la puesta en marcha del nuevo **Micrositio de Ajustadores** de la CONDUSEF, podrás evaluar su desempeño y la calidad de los servicios prestados, así como calificar el siguiente tipo de acciones:

- Llegó más de 30 minutos tarde.
- No preguntó por tu estado de salud.
- No realizó las gestiones para que la otra parte pagara el siniestro.
- No te acompañó al Ministerio Público aun cuando tu seguro lo cubre.

Como representante de la aseguradora, un ajustador debe brindar el servicio que el cliente adquirió al contratar un seguro para su auto, su función principal es asesorarlo ante la ocurrencia de un siniestro en función del reglamento de tránsito y las condiciones generales de la póliza (coberturas contratadas).

Recuerda que, por ningún motivo puede pedirte dinero para llevar a cabo sus funciones, ni recibir beneficios económicos por parte del asegurado y/o terceros.

También, es su deber apoyar en la obtención de servicios requeridos como es: la atención médica, el seguimiento legal, llamar a una ambulancia, conseguir una grúa, etcétera.

Durante 2016, se registraron poco más de **cinco millones** de siniestros, por lo que en promedio un ajustador atiende 817 siniestros al año (dos al día).

En este nuevo micrositio, también encontrarás las siguientes secciones:

1. Presenta tu Reporte de Atención de Servicio

Podrás presentar un reporte del servicio otorgado por el ajustador una vez que se ha generado un siniestro. Deberás llenar un cuestionario, mediante el cual se evaluará la atención del ajustador y se emitirá una calificación que se verá reflejada en el Micrositio.

2. Identifica a tu ajustador de seguros

Consulta la base de datos de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

3. ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Encontrarás una guía con las respuestas a las preguntas más frecuentes en caso de siniestro automovilístico.

4. Educación Financiera

Podrás conocer las obligaciones que tienen los agentes y ajustadores de seguros.

5. Más información

Fundamentos legales, glosarios, directorios de aseguradoras, etcétera.

6. Estadísticas

Conoce las cifras arrojadas por la CONDUSEF, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).



¿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 y funciona de la siguiente manera:

- 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.

El objetivo de este Micrositio es inducir a que los ajustadores se apeguen a los códigos de conducta para mejorar su desempeño y servicio en beneficio de los asegurados.

Las quejas en materia de seguro de auto representaron el 40% del total de reclamaciones en el 2016

Fuente: CNSF.

¿Sabías que...

- Con la entrada en vigor del Nuevo Reglamento de Tránsito en la Ciudad de México, los vehículos particulares que no cuenten con la póliza de seguro de responsabilidad civil vigente, serán sancionados con una multa de hasta 40 veces la Unidad de Cuenta vigente, lo que equivale a 3 mil 20 pesos.
- La CNSF tiene registrados a nivel nacional un total de 6 mil 444 ajustadores.
- En 2016, las reclamaciones crecieron 18%, mientras que los siniestros 27%.
- De cada 100 reclamaciones, 38 son porque la aseguradora se negó a pagar la indemnización.

¡Ya lo sabes, con el nuevo Micrositio de Ajustadores estarás más informado y podrás elegir mejor!

