

CÓDIGO DE ÉTICA AJUSTADOR HDI SEGUROS, S.A. DE C.V.

- 1.** Al llegar al siniestro para brindar atención a nuestro asegurado, el ajustador debe evitar saludos demasiado cordiales o afectuosos con ajustadores de otras compañías de seguros.
- 2.** El ajustador debe evitar comentarios adversos que deterioren la imagen de la HDI Seguros, lo que debe ser un valor de ética profesional.
- 3.** El ajustador deberá actuar en todo momento con honestidad, respeto y actitud de servicio, haciendo su trabajo de la forma más transparente hacia el asegurado y el tercero.
- 4.** Al determinar la responsabilidad, el ajustador está obligado a explicar al asegurado de HDI por qué de esta decisión sin omitir información, apegándose a la guía de responsabilidad sin que intervengan factores personales.
- 5.** En todo momento el ajustador debe hacer su trabajo frente a nuestro asegurado y no tener pláticas personales con el ajustador de la otra compañía, si no es en presencia de nuestro cliente.
- 6.** Al hacer el llenado de documentos e intercambiar datos entre ajustadores, estos no deben negar proporcionarse información necesaria (otorgando copia o fotografía de la declaración) entre compañías.
- 7.** No influir en la declaración de nuestro asegurado ni en la del tercero para tratar de afectar o beneficiar a cualquiera de las partes involucradas.
- 8.** El ajustador de HDI debe hacer uso de la Guía de deslinde para las compañías de Seguros, solicitando a la contraparte el argumento técnico adecuado, evitando diferencias de opinión delante de los asegurados
- 9.** En caso de que aun cuando esté definida la responsabilidad, si alguno o ambos de los clientes de las compañías de seguros no aceptan, y sea necesario acudir con la autoridad para deslindar responsabilidades, el ajustador de HDI deberá consultar a su supervisor para buscar una mejor alternativa, dejando como última solución llegar a estas instancias.
- 10.** Las aseguradoras tienen la obligación de deslindar la responsabilidad apegándose a la Guía de deslinde en todos los casos, con o sin seguro.
- 11.** El ajustador de HDI de acuerdo al marco jurídico regulado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas mantiene vigente la cédula para poder desempeñar dicha actividad:

Tipo AJ-I: Automóviles

Tipo AJ-III: Transportes Carga

Fuente: Guía de deslinde para las compañías de seguros (AMIS) y Circular Única de Seguros y Fianzas. (CUSF)