

Manual para la Operación de Ajuste

Sinestros Autos

SUBDIRECCION SINIESTROS

1. Reporte de Siniestro

Para efectos de la prestación del servicio de ajuste, se considerará como Asegurado al conductor del vehículo amparado en la póliza.

01 800 00 90 000

1.1 Atención del Centro de Cabina.

Todos los reportes de siniestros deben ser atendidos inmediatamente por el personal de Cabina de Siniestros, quien invariablemente debe verificar el estado de la póliza y realizar la pronta asignación de los servicios de acuerdo al tipo de siniestro del que se trate, debiendo proporcionar al asegurado la atención y asesoría necesaria.

1.2 Asignación de Ajustadores.

Cabina de Siniestros será responsable de la correcta asignación de ajustadores, Proporcionando la opción más viable para la atención del siniestro de acuerdo a la ubicación del siniestro ya sea en ciudad o tramo carretero.

2. Atención del Siniestro.

Inicio de la atención. El ajustador deberá identificar el vehículo, presentarse e identificarse con el asegurado a efectos de escuchar los hechos ocurridos y circunstancias del siniestro. Antes de iniciar su procedimiento de ajuste, el **Ajustador deberá verificar el estado de salud del conductor así como de sus acompañantes** con el fin de garantizar la salud de éstos.

Si cree necesaria la asistencia de Servicio Médico, el ajustador tiene la facultad de solicitar vía Cabina de Siniestros un servicio de esta naturaleza.

2.1 Vehículo Asegurado

Posteriormente, el ajustador deberá solicitar al asegurado o conductor del vehículo asegurado los siguientes documentos con el fin de identificar la unidad y al conductor.

- Tarjeta de Circulación
- Licencia del Conductor

Es responsabilidad del ajustador en conjunto con el Operador de Cabina de Siniestros que la información de VIN y placas se capture de forma correcta; y que los datos del vehículo como marca, modelo y versión correspondan a los datos de identificación de la tarjeta de circulación y en especial al registrado en la carátula de la póliza.

3. Evaluación de los daños.

El ajustador deberá verificar los daños de la unidad asegurada y los vehículos involucrados a consecuencia del siniestro, así como señalar los daños preexistentes. Para esto es necesario que el ajustador tome las fotografías suficientes, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

3.1 Fotografías.

Las fotografías de un expediente de siniestros autos, deberán de ser tomadas de la siguiente forma:

- En el lugar de ocurrencia de los daños de los vehículos.
- Fotografías que muestren daños que no pudieran ser vistos en la anterior.
- Tomar los cuatro ángulos de los vehículos involucrados (asegurado y terceros)
- Fotografías panorámicas que muestren el lugar donde ocurrió el accidente.
- Fotografía de la póliza y licencia del conductor
- Señalamientos del cruce

3.2 Llenado de la Declaración Universal de Accidente (DUA).

Después de identificar al asegurado y de escuchar los hechos ocurridos y circunstancias del siniestro, el Ajustador deberá entregar al Asegurado el Formato "Declaración Universal de Accidente" (DUA) la cual deberá llenar con una descripción de los hechos ocurridos de la manera más detallada. Esta declaración deberá ser revisada y firmada por el asegurado y el ajustador que lo está asistiendo.

El ajustador deberá recabar y registrar correctamente de forma clara y precisa la información del siniestro atendido verificando que coincidan todos y cada uno de los datos del vehículo asegurado y tercero, tanto el número de serie y como el número de

motor. Es importante que el asegurado proporcione un número telefónico donde se le pueda localizar.

Al reverso del “**DUA**” el ajustador deberá señalar en el croquis los siguientes conceptos:

- Lugar del accidente
- Croquis del Ilustrativo (Posición y trayectoria de los vehículos involucrados)
- Sentido de la Circulación de los vehículos
- Avisos y señalamientos preventivos del Lugar del Accidente
- Cruces de vías de tren
- Puentes peatonales
- Vías primarias y secundarias
- Siniestro en carretera o cruce
- Nombre y firma del ajustador

3.3 Estimación de Daños.

Será obligación del ajustador estimar el costo de los daños del vehículo especificando las coberturas afectadas a causa del accidente y determinar los daños preexistentes en el Volante de Admisión al Taller.

Además de incluirlo en el Volante de Admisión, es obligación del Ajustador estimar los daños en todos los siniestros atendidos y establecer dicha estimación por escrito en la “**DUA**”.

3.4 Identificación de Coberturas.

Es responsabilidad del ajustador que al momento en que se atiende un siniestro se verifiquen las coberturas contratadas en la póliza y aplicar los criterios de alcance de éstas de acuerdo a las Condiciones Generales de la Póliza.

4. Solicitud de Servicios.

El ajustador y/o personal autorizado estarán facultados para solicitar los servicios de Grúa, Ambulancia, Abogados y Médicos que se requieran en el momento de la atención de un siniestro a través de cabina o en caso de emergencia por medio de la red de proveedores de servicio con los que se cuenta.

4.1 Servicio Médico y Ambulancias.

El Servicio Médico se proporcionará en el caso de que la póliza tenga contratada la cobertura requerida, con los proveedores previamente establecidos.

Estos servicios solamente podrán ser solicitados por personal del Centro de Contacto a solicitud del ajustador cuando así lo determine en el crucero.

4.2 Grúas por Colisión.

El personal de Cabina de Siniestros deberá solicitar la grúa que corresponda siempre que el ajustador así lo determine y lo requiera. Cuando el daño de la unidad asegurada sea menor al deducible o tenga cobertura limitada, será responsabilidad del Centro de Contacto solicitar este servicio por medio de la cobertura de Asistencia.

En caso de traslados para terceros el gasto de la grúa será a cargo de la compañía siempre y cuando la responsabilidad haya sido de nuestro asegurado y cuente con cobertura.

4.3 Abogados.

Es responsabilidad del personal de Cabina de Siniestros solicitar los servicios jurídicos que correspondan siempre y cuando el ajustador lo solicite por medio de su Smartphone, será necesario verificar que el proveedor legal asignado a la póliza sea el correcto.

5. Determinación de la responsabilidad del accidente

La responsabilidad del accidente se determinará de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Seguro, Guía de Deslinde de Responsabilidad y Reglamento de Tránsito vigente en la entidad de que se trate y Legislación local, estas sobre el dictamen pericial que realice el ajustador; sin embargo, bajo ninguna circunstancia se obligará al asegurado a que acepte la responsabilidad del siniestro y será obligación del ajustador proporcionar al conductor o asegurado el apoyo de la asistencia legal con la

que cuente la Póliza de Seguro para iniciar el trámite ante las autoridades correspondientes y deslindar la responsabilidad.

En toda negociación que realice el ajustador con terceros y representantes de otras aseguradoras, siempre se buscará favorecer los intereses de la Compañía y de nuestro asegurado, debiendo estar presente en toda negociación.

5.1 Determinación de responsabilidad por parte del Ministerio Público.

Cuando las partes involucradas en el siniestro no acepten su responsabilidad de común acuerdo, la determinación de la responsabilidad será de acuerdo a lo que determine el Ministerio Público Local, Federal y/o Juez Cívico correspondiente al lugar donde ocurrió el accidente, conforme al peritaje técnico. Es responsabilidad del ajustador cerciorarse que el asegurado no haya llegado a un acuerdo o negociación con el tercero.

6. Expedición de Órdenes y Cuestionario al Asegurado.

Después del análisis de daños y deslinde de responsabilidad, el ajustador deberá proporcionar los volantes necesarios y la orientación necesaria para el inicio de la gestión de las coberturas reclamadas, en caso de que su reclamación no proceda, el ajustador le explicará el motivo de ésta decisión.

De ser procedente el siniestro, el ajustador podrá emitir y elaborar (según corresponda) las siguientes órdenes:

- Volante de Admisión al Taller,
- Servicio de Grúa,
- Volante de Atención Médica,
- Inventario,
- Convenio SIPAC o Tradicional
- Recibo de pago de daños.
- Convenio GxG (Equipo pesado)

6.1 Cuestionario al Asegurado (Servicio Ajuste).

Cuando el ajustador finalice el servicio de ajuste, deberá solicitar al asegurado llenar de forma clara y precisa el **“CUESTIONARIO AL ASEGURADO”** el cual deberá

quedar firmado de puño y letra por parte del asegurado y este será aplicado por cada siniestro atendido.

7. Siniestros por Robo.

Una vez que el asegurado reporte el siniestro por robo al Centro de Contacto, será obligación del asesor telefónico asignar de forma inmediata un ajustador y un abogado con el objetivo de iniciar la averiguación previa correspondiente, por lo que será responsabilidad conjunta asesorar y acompañar al asegurado a iniciar el procedimiento legal, así como en los casos de acreditación de propiedad.

El ajustador deberá recabar la siguiente documentación:

Acta ante el Ministerio Público correspondiente a la Demarcación o Municipio donde ocurrió el robo, o su caso el número de averiguación previa.

- Acta ante la Policía Federal de Caminos (Tratándose de estados de la República).
- Acta de robo presentada en el país de procedencia (Tratándose de vehículos con placas turista o de franja fronteriza).
- Copia de la Factura o Carta factura.
- Cuestionario de Robo
- Copia de la Tarjeta de circulación

Si al asegurado le faltara alguno de los documentos anteriormente señalados, se le deberá proporcionar el servicio correspondiente y posteriormente se le solicitarán para que haga entrega y se pueda dar seguimiento a su reclamación.

Será responsabilidad del ajustador informar de manera inmediata en cuanto tenga conocimiento del número de averiguación previa, denuncia o reporte.

7.2 Guía de Atención.

El ajustador deberá entregar la Guía de Atención al asegurado, en la cual manifiesta la documentación que deberá presentar al efectuar sus trámites de indemnización, así como los trámites que debe de seguir en caso de localización de su unidad, debiendo obtener la firma de conocimiento del asegurado.

Es responsabilidad de los Supervisores de Ajuste Local y Foráneo y/o Gerentes Operativos de los Centros Regionales, verificar que en la declaración se tenga recabada la firma de conformidad del asegurado por la orientación recibida, en caso

contrario deberá comunicarse de inmediato con el asegurado manifestándole los errores encontrados en la documentación presentada al ajustador, así como la documentación pendiente de entregar para su oportuna revisión.