

**MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS AREA DE SINIESTROS.**

CONTENIDO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Definiciones**
- 4. Declaración de la política**
- 5. Estándares, prácticas y procedimientos**
 - 5.0.1 Competencia**
 - 5.0.2 Confidencialidad de la información.**
 - 5.0.3 Revisión y cumplimiento.**
 - 5.0.4 Facultades y responsabilidades.**
 - 5.0.5 Generalidades.**
 - 5.0.6 Ajustador**
 - 5.07 TPAS**
- 6. Derechos del asegurado**
- 7. Lineamientos de servicio de un ajustador.**
- 8. Reporte de un siniestro.**
- 9. Asignación de un siniestro.**
- 10. Entrevista con el asegurado.**
- 11. Recopilación de documentos e integración del expediente.**
- 12. Conclusión del servicio de ajuste.**

1.0 Objetivo:

Esta política es necesaria para establecer los lineamientos aplicables en la atención de reclamaciones derivadas de pólizas emitidas en “La compañía”, y homogenizar el proceso de servicio a nuestros clientes para brindarles un servicio de excelencia.

Teniendo como objetivos particulares:

- Unificar las funciones del área para estandarizar el servicio a nivel nacional.
- Delimitar las responsabilidades de los integrantes del departamento.
- Facilitar la implementación de nuevas políticas, procedimientos y normas aplicables en la atención de nuestros asegurados.
- Ser una herramienta de consulta para la organización.

2.0 Alcance

Esta política es aplicable para todas las oficinas de “La compañía”, ubicadas en la república mexicana, que cuenten con personal interno o externo del área de siniestros en la plaza, relacionados a la operación, el cual deberá de apegarse a esta política al momento de la realización de sus funciones.

3.0 Definiciones

Ajustador: es la persona encargada de dar trámite, atención y asesoría sobre el proceso de siniestros a los clientes que presentan una reclamación afectando una póliza, recopila la documentación correspondiente para la realización de su informe a la aseguradora y es el medio de contacto directo con los asegurados para el proceso de reclamaciones. Este puede ser interno o externo.

Supervisor de siniestros: es la persona encargada de validar la atención y cumplimiento de los lineamientos de cada uno de los ajustadores internos, despachos de ajuste externos, analistas, TPA´s y prestadores de servicio asignados a su cargo.

Claim Handler : Es la persona encargada de revisar toda la documentación enviada por un asegurado y/o ajustador quien adjunta su recomendación respecto al siniestro, que apoya para determinar la procedencia o no de un evento con base a contrato preestablecido.

4.0 Declaración de la política

La política permitirá regular la atención y resolución de las reclamaciones registradas por siniestros de los diferentes productos de los ramos que comercializa “La compañía” bajo la responsabilidad de la dirección de siniestros a través del área de siniestros, y se deberán de llevar a cabo con base al análisis exhaustivo de cada siniestro, aplicando el clausulado de los contratos, condiciones generales y de la presente política.

La política cubre los siguientes aspectos:

- Funciones del área para estandarizar el servicio a nivel nacional.
- Responsabilidades de los integrantes del departamento.
- Facilitar la implementación de nuevas políticas, procedimientos y normas aplicables en la atención de nuestros asegurados.
- Ser una herramienta de consulta para la organización.

5.0 Estándares, prácticas y procedimientos

5.0.1 Competencia

La atención y resolución de las reclamaciones por siniestros de pólizas emitidas por “La compañía”, es responsabilidad del área de siniestros y deberá llevarse a cabo con base al análisis exhaustivo del siniestro y al clausulado de los contratos correspondientes a los diferentes productos de los ramos de Daños, A&H, Vida y Autos; que comercializa “La compañía”

5.0.2 Confidencialidad de la información

Es responsabilidad de cada empleado y proveedor del área de siniestros cumplir con lo establecido en las políticas locales y corporativas relativas a la confidencialidad de la información.

5.0.3 Revisión y cumplimiento

Esta política será revisada por el director, subdirector, gerentes del área y administradores correspondientes para asegurar su cumplimiento. La revisión deberá ser efectuada al menos anualmente.

El área de cumplimiento podrá sugerir la adecuación de lineamientos en la política o procedimientos, la cual en todo momento deberá estar actualizada y alineada a los objetivos estratégicos de la organización y del área.

5.0.4 Facultades y responsabilidades

5.0.5 Generalidades

- El personal del área de siniestros deberá apegarse a los manuales de procedimientos establecidos y a las políticas asociadas.
- Garantizará que todo ajustador asignado cuente con un registro vigente a la fecha de la asignación.
- Realizará revisiones mensuales al listado de ajustadores con cedula.

5.0.6 Ajustador

Es responsabilidad del ajustador:

- Contar con el debido registro vigente ante la comisión nacional de seguros y fianzas, de conformidad con lo establecido en la disposición 36.1.1 de la circular única de seguros y fianzas, acreditando previamente ante esta compañía, su debida experiencia, mayoría de edad y demás documentos mencionados en la misma disposición regulatoria.
- El Ajustador deberá de cumplir plenamente con los requisitos indicados en la Disposición 36.1.1 de la Circular Única de seguros y Fianzas, misma que a la letra indica:

Para obtener el registro como Ajustador de Seguros de conformidad con lo previsto en la Disposición 36.1.1, se deberá presentar ante la Comisión una solicitud en términos de lo señalado en el Anexo 36.1.2. La referida solicitud deberá acompañarse de la siguiente documentación:

- I. Fotografía reciente tamaño infantil a color del solicitante;
- II. Copia fotostática de identificación oficial, vigente, con fotografía;
- III. Dirección de correo electrónico;

- IV. Copia fotostática del acta de nacimiento o, en su defecto, de la cartilla del Servicio Militar Nacional o del pasaporte vigente;
- V. Constancias emitidas por una Institución de Seguros o Sociedad Mutualista que acredite la verificación del cumplimiento de los requisitos a que se refiere el segundo párrafo del artículo 110 de la LISF, de conformidad con lo siguiente:
- a) Que acrediten que la Institución de Seguros o Sociedad Mutualista de que se trate llevó a cabo la verificación de la honorabilidad del solicitante, a través del historial crediticio emitido por una sociedad de información crediticia, conforme a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, que no muestre incumplimiento de obligaciones crediticias con entidades financieras, ni de obligaciones fiscales, y
 - b) Que acrediten a juicio de la propia Institución de Seguros o Sociedad Mutualista que el solicitante cuenta con conocimientos en la materia de la solicitud de registro de conformidad con las categorías a que se refiere la Disposición 36.1.1, señalando específicamente el tipo o tipos de registro solicitados;
- VI. Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población;
- VII. Copia fotostática de la Cédula de Identificación Fiscal o, en su defecto, del Alta ante el Servicio de Administración Tributaria, del Formato de Aviso de Modificación de Salarios del Trabajador emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, o del comprobante de aportación al Sistema de Ahorro para el Retiro;
- VIII. Copia fotostática del comprobante de domicilio, con una antigüedad máxima de tres meses, que podrá ser boleta de pago de impuesto predial, recibo de pago de renta, agua, teléfono, luz, gas o estados de cuenta emitidos por institución financiera, y
- IX. Original y copia del comprobante de haber efectuado el pago de derechos correspondiente.
- Ante esta compañía de Seguros, el ajustador deberá acreditar:
 - I.- Ser un ente jurídico constituido legalmente conforme a la legislación aplicable.

- II.- Contar con los elementos necesarios y adecuados para el desarrollo de los servicios.
- III.- Experiencia mínima 3 años, para el caso de peritos 5 años como mínimo en área de especialidad.
- IV.- Conocimiento de la Ley sobre el contrato del seguro.
- V.- Conocimientos técnicos de los productos, coberturas, condiciones y políticas de la Compañía (deseable).
- VI.- Honestidad y profesionalismo en el ajuste.
- VII.- Firma de contrato de prestación de servicios y apego a tabla de honorarios y gastos vigente.

- Para proveedores en General, la compañía evaluará la contratación de diversos proveedores como lo pueden ser: TPA's, Ajustadores, Cristaleras, Peritos, Hospitales, Abogados, Talleres, Compradores de Salvamento, Empresas de remediación y demás especialistas requeridos para el ajuste, dictaminación y resolución de los siniestros registrados.

Para la elección de proveedores, se deberán proponer aquellos que sean reconocidos por su calidad, servicio y que cuenten con los documentos de la debida diligencia:

- Breve descripción de la historia de la compañía (curriculum, capacitación, infraestructura de las oficinas, etc) y de sus entidades predecesoras, si corresponde.
- Nombre de los dueños de la compañía (si son otras compañías, nombre de las personas naturales que son dueñas de éstas)
- Nombre de los gerentes de la compañía.
- Existencia de un oficial de gobierno o entidad gubernamental que participe en la propiedad de la compañía (si existe, debe obtenerse aprobación de Regional Compliance)
- Evaluaciones crediticias.
- Estados financieros.
- Búsqueda negativa (publicidad, reputación, etc.)
- Litigios actuales o potenciales, reclamos (incluyendo laborales) o investigaciones regulatorias.
- Historia de infracciones / sanciones regulatorias.
- Principales competidores.
- Principales clientes.
- Existencia de un plan de negocios de contingencia.
- Existencia de conflictos de interés con "La compañía" o con empleados de "La compañía".

Por cada proveedor deberá crearse un expediente que contenga toda la documentación que justifique su contratación.

Será facultad y discreción del departamento de siniestros autorizar el alta y baja de cualquiera de los proveedores.

- Honorarios de Proveedores

Los honorarios de los Proveedores de Servicios (Ajustadores, Peritos, Abogados, TPA's, Recuperadores, etc) se calcularán con base en las tarifas o tabulador vigente establecido por la compañía para ese tipo de proveedor. O bien, con base a los acuerdos y contratos preestablecidos.

- Una vez confirmado lo indicado en puntos anteriores el proveedor deberá firmar el contrato de prestación de servicios profesionales con esta compañía de seguros.
- Apegarse y dar cumplimiento a los lineamientos, políticas, condiciones y demás normas establecidas por parte de la compañía.
- Una vez asignado un servicio a un ajustador, comenzará con las gestiones posteriores a la asignación de la reclamación, cumpliendo siempre los SLA establecidos por producto.
- En caso de existir, Acudir puntualmente a la cita agendada con el asegurado al lugar de los hechos, realizar la visita de inspección y recabar el formato de declaración establecido.
- Solicitar en la visita de inspección, o vía electrónica después de la asignación, en caso de no haber inspección, los documentos necesarios para la integración de la reclamación en función al tipo de siniestro, a fin de respaldar el reclamo y cuantificar las pérdidas.
- Entregar el informe preliminar al gerente y/o supervisor de siniestros (conforme al acuerdo de nivel de servicio), para que sea revisado y autorizado.
- Cuando requiera el apoyo de un especialista, deberá solicitar autorización al gerente y/o supervisor de siniestros (cuando aplique) por correo electrónico y dentro del informe preliminar correspondiente. En el que deberá dar seguimiento a los avances correspondientes.

- Apegarse al procedimiento establecido para realizar la solicitud de información faltante y envío de los avisos recordatorios y perentorios.
- Registrar la fecha de recepción a toda documentación o solicitud hecha por parte del asegurado.
- Analizar los documentos recibidos y determinar las causas del origen del siniestro valorizando las pérdidas.
- Estructurar la información recibida a través del cuaderno final y entregar al gerente y/o supervisor de siniestros (conforme al acuerdo de nivel de servicio) para su visto bueno.
- Presentar al asegurado una vez determinada la procedencia de la reclamación y cuando así aplique, la valorización de las pérdidas del siniestro con el fin de recabar la firma de autorización; lo anterior deberá estar previamente autorizado por el del gerente y/o supervisor de siniestros (cuando aplique).
- Entregar una relación de asuntos en trámite, indicando el status y fecha tentativa de terminación así como las actualizaciones de reserva que correspondan.
- Ningún ajustador está facultado para declinar reclamaciones ante el asegurado sin previo consentimiento de la compañía.
- Notificar a “La compañía”, en caso de que en un siniestro existan posibles subrogaciones o salvamentos.
- Planes de Contingencia. Es responsabilidad del área de siniestros y proveedores contar con planes de contingencia para hacer frente a las posibles eventualidades que afecten el desarrollo de sus funciones.

5.07TPA´s

- El proveedor deberá firmar el contrato de prestación de servicios profesionales con esta compañía de seguros.
- Apegarse y dar cumplimiento a los lineamientos, políticas, condiciones y demás normas establecidas por parte de la compañía.
- Deberá cumplir con los SLA establecidos por producto.

- En caso de existir, otorgar atención oportuna buscando siempre la calidad y bien estar de nuestro asegurado.
- Solicitar los documentos necesarios para la identificación del asegurado así como todos los documentos que deberán soportar el evento o servicio otorgado.
- Entregar periódicamente información de reclamaciones recibidas, así como estimados de reservas.
- Cuando requiera el apoyo de un doble opinión médica, deberá solicitar autorización al gerente y/o supervisor de siniestros por correo electrónico.
- Apegarse al procedimiento establecido para realizar la solicitud de información y envío de los avisos recordatorios y perentorios.
- Registrar la fecha de recepción a toda documentación o solicitud hecha por parte del asegurado.
- Estructurar la información recibida a través del Claim Kit determinado para cada Línea de Negocio.
- Notificar de cualquier tendencia inusual de los trámites, que pudiera tener indicios de modificación manipulación de información por ejemplo.
- Ningún ajustador está facultado para declinar reclamaciones ante el asegurado sin previo consentimiento de la compañía.
- Notificar a “La compañía”, en caso de que en un siniestro existan posibles subrogaciones o salvamentos.
- Planes de Contingencia. Es responsabilidad del área de siniestros y proveedores contar con planes de contingencia para hacer frente a las posibles eventualidades que afecten el desarrollo de sus funciones.
- Los honorarios de Prestadores de servicios que intervienen parcialmente o totalmente en el trámite de los siniestros se calcularán con base a un costo vigente establecido por la compañía, el cual se actualizará acorde con a las políticas de la compañía o bien a los acuerdos contratos preestablecidos.

6.0.- Derechos del asegurado

Antes y durante la contratación del seguro, nuestros asegurados tienen los siguientes

Derechos:

1. A solicitar a los agentes, empleados o apoderados, la identificación que los acredite como tales.
2. A solicitar se le informe la comisión que corresponda al intermediario por la venta del seguro.
3. A recibir las condiciones generales incluyendo el alcance de las coberturas contratadas, la forma de conservarlas así como las formas de terminación del contrato de seguro.

Durante nuestra atención en el siniestro el asegurado tiene los siguientes derechos:

1. A recibir las prestaciones que sean procedentes conforme a las coberturas contratadas aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la misma.
2. A una asesoría integral sobre su siniestro por parte del representante de la compañía.
3. A saber que en los seguros de daños toda indemnización reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero a solicitud del asegurado ésta puede ser reinstalada previa aceptación de la aseguradora, debiendo el asegurado pagar la prima correspondiente.
4. A comunicarse a la compañía y externar su opinión con el supervisor responsable del ajustador sobre la atención o asesoría recibida.
5. A recibir información sobre los procesos siguientes al siniestro.
6. A cobrar a la compañía una indemnización por mora en caso de falta pago oportuno de las sumas aseguradas conforme lo establecido en el apartado de intereses moratorios de las condiciones generales de la póliza.
7. A solicitar la emisión de un dictamen técnico a la CONDUSEF en caso de haber presentado una reclamación ante la misma, y que las partes no se hayan sometido al arbitraje.

7.0 Lineamientos de servicio de un ajustador

Los ajustadores de “La compañía”, deberán realizar las siguientes acciones al momento de atender un siniestro de un asegurado:

1. Brindar un trato amable, ser respetuoso así como dirigirse con honestidad y transparencia con los asegurados o terceros involucrados en la atención un siniestro.
2. Mantenerse localizable durante su horario de servicio.
3. Acudir a las entrevistas con el asegurado de una manera presentable.

4. Identificarse verbalmente como ajustador de “La compañía”,
5. Explicar de manera general al asegurado el procedimiento que realizará durante el siniestro.
6. Recabar la declaración del siniestro y demás documentos relacionados con el evento reportado, así como información administrativa para que la compañía pueda soportar la integración de la reclamación.
7. Entregar un aviso de privacidad de “La compañía”, relacionado con la protección de los datos personales, así como folleto correspondiente a los derechos del asegurado.
8. Si de acuerdo a las condiciones generales de la póliza el siniestro resulta procedente entregar el o los documentos que amparen la indemnización para resarcir el daño producto del siniestro bajo el amparo de las coberturas y sumas aseguradas contratadas por el asegurado.
9. Entregar al departamento correspondiente de “La compañía”, el expediente con la información recabada del siniestro.
10. Contar con el registro vigente de ajustador de seguros en la categoría correspondiente, emitido por la comisión nacional de seguros y fianzas de conformidad con lo previsto en la disposición 36.1.1 de la circular única de seguros y fianzas.
11. Comunicar de manera inmediata al supervisor de ajustes, alguna anomalía y/o caso relevante, así como la necesidad de alguna toma de decisión que salga de proceso.

8.0 Reporte de un siniestro.

Los reportes de siniestros deberán ser realizados, utilizando los medios establecidos por “La compañía”, tales como, vía telefónica, correo electrónico, o entrevistas personales en una oficina de la compañía.

El ajustador no se encuentra facultado para hablar y realizar el reporte de un siniestro.

El reporte del siniestro debe ser realizado por el asegurado o quien sus intereses represente mediante las líneas telefónicas, asignadas e indicadas en la póliza del seguro.

Las únicas personas facultadas por “La compañía”, para tomar los reportes de siniestros e ingresar la información a los sistemas de la compañía es el personal interno o externo autorizado por parte de “La compañía”.

El horario de atención para la recepción de los reportes de siniestros son las 24 horas del día, los 365 días del año.

En cada reporte se solicitará a quien realice el reporte, los siguientes datos (los cuales deberán registrarse y cotejarse):

- Número de póliza.
- Descripción del evento.
- Persona de contacto.
- Datos generales de persona de contacto.
- Ubicación
- Tiempo de ocurrido el siniestro (fecha y hora)

Una vez realizado el reporte inicial del siniestro, el área de Call Center (cabina) o el supervisor asignado, podrán realizar lo siguiente:

- A) Designar al ajustador que se encargará de atender el caso,
- B) Se le solicitará al asegurado la documentación necesaria para el trámite,
- C) Se darán indicaciones de traslado al asegurado con el proveedor que le dará atención,
- D) Se enviará vía correo electrónico el Claim Kit (Listado de documentos necesarios) al correo proporcionado por quien reporto el siniestro para su trámite documental.

9.0 Asignación de un siniestro.

El área de siniestros, de “La compañía”, es el único facultado para la asignación de los procesos de siniestros o de un siniestro en particular. Dicha acción se realiza en base a: un grupo de ajustadores autorizados (internos y externos), por nombramiento en póliza, TPA’s autorizados o indicaciones en Claims Bulletin.

Una vez asignado el siniestro y confirmada la participación del ajustador, éste de ser el caso, deberá trasladarse a la brevedad posible a la ubicación referida. Salvo que la cita previa sea presentarse bajo un horario preestablecido con el asegurado.

En caso de no poder arribar a la ubicación asignada, el ajustador deberá comunicarse de forma inmediata con cabina o el supervisor asignado a la línea de negocio, para explicar por qué no puede llegar al siniestro, quedando en manos del área de siniestros la decisión de reasignar el evento a otro ajustador.

10.0 Entrevista con el asegurado.

Al momento de la entrevista con el asegurado, el ajustador indicara la documentación necesaria para la integración de la reclamación, esta documentación solicitada será de acuerdo a las características del siniestro, condiciones aplicables a la póliza contratada y de acuerdo al artículo 69 de la ley

sobre el contrato de seguros, esta solicitud de documentos deberá de ser formalizada y hacer llegar a la brevedad al asegurado a fin de generar el seguimiento correspondiente.

11.0 Recopilación de documentos e integración del expediente

Los ajustadores externos e internos de Daños deben generar (físico o electrónico) por cada siniestro atendido un expediente con documentos y firmas originales en el cual integrará la documentación recabada durante el proceso de atención del siniestro y recopilación documental, entregándolo al departamento de siniestros de “La compañía” para su proceso de análisis y conclusión, este expediente deberá contener el informe correspondiente al análisis hecho por el mismo despacho de ajuste.

Los ajustadores externos e internos de Autos deben generar por cada siniestro atendido un expediente (físico o electrónico) con documentos y firmas originales en el cual integrará la documentación recabada durante el proceso de atención del siniestro y recopilación documental, entregándolo al departamento de siniestros de “La compañía”, para su proceso de análisis y conclusión.

En los casos de A&H los ajustadores internos o TPA´s solicitarán los documentos necesarios para soportar la reclamación vía electrónica y deben generar por cada siniestro atendido un expediente electrónico con los documentos con los que integrará la documentación recabada, entregándolo al departamento de siniestros de “La compañía”, para su proceso de análisis y conclusión.

12.0 Conclusión del servicio de ajuste.

Una vez que la compañía cuente con el informe final correspondiente o concluya con su análisis interno, el cual debe de contener el total de documentos y evidencias obtenidas durante el ajuste, así como la opinión del ajustador con base a las coberturas contratadas en el contrato celebrado con el asegurado (póliza) y los hechos que dieron origen al siniestro, deberá notificar al asegurado sobre la resolución de la reclamación dentro de los plazos establecidos en la ley sobre el contrato de seguros, en su artículo 71.