

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 1 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |



# Manual sobre lineamientos, políticas y procedimientos para Ajustadores de siniestros Autos.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page 2 of 18</b>  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

## Contenido

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.0  | Objetivo: .....                               | 3  |
| 2.0  | Definiciones .....                            | 3  |
| 3.0  | Derechos del Asegurado .....                  | 4  |
| 4.0  | Lineamientos de servicio de un Ajustador..... | 5  |
| 5.0  | Reporte de un siniestro. ....                 | 6  |
| 6.0  | Asignación de un siniestro.....               | 7  |
| 7.0  | Primer contacto con el cliente.....           | 7  |
| 8.0  | Proceso de atención del siniestro. ....       | 8  |
| 9.0  | Determinar responsabilidad. ....              | 10 |
| 10.0 | Recuperaciones en Efectivo .....              | 12 |
| 11.0 | Entrega de documentos.....                    | 13 |
| 12.0 | Conclusión de la atención.....                | 15 |
| 13.0 | Integración del expediente .....              | 17 |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 3 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

## 1.0 Objetivo:

El objetivo del manual de ajustes es establecer los lineamientos que deben observar los Ajustadores de siniestros autos durante su función frente a los asegurados así como lo aplicable en el proceso de ajuste al ocurrir un siniestro de autos. Así mismo, el presente manual representa una herramienta documental que permita conocer el flujo de información y estandarizar procedimientos para garantizar la calidad en el servicio.

## 2.0 Definiciones

**Póliza:** Documento donde se establecen los derechos y obligaciones de la Compañía y del Asegurado.

**Asegurado:** Persona Física o Moral que celebra el contrato de seguro con la Compañía.

**Ajustador:** Persona designada por la Compañía, a quien ésta encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que la Compañía cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia o improcedencia del siniestro y por consiguiente la propuesta de indemnización.

**Call Center:** Centro de atención telefónica encargado de tomar la llamada telefónica de los Asegurados para dar de alta los reportes de siniestro.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 4 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

**Compañía.** Es la aseguradora Chubb Seguros México, S.A. quien emite la Póliza.

**Departamento de Cabina / Cabina.** Departamento de la Compañía encargado de la asignación de los ajustadores.

**Declaración del Siniestro.** Versión escrita del Asegurado de como ocurrió el siniestro.

**Terceros.** Figura que se refiere a la persona y vehículo contra el que nuestro asegurado colisiona.

### 3.0 Derechos del Asegurado

CHUBB SEGUROS MEXICO S.A. (CHUBB SEGUROS MEXICO) ofrece al Asegurado los siguientes derechos durante la atención del siniestro:

- 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.
- A una asesoría integral sobre su siniestro por parte del representante de la Compañía.
- El Asegurado tiene derecho a saber que la Compañía puede optar, según se haya establecido en la Póliza, por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciendo de su conocimiento las bases, criterios a seguir y opciones, así como a recibir la documentación pertinente que ampare la reparación /indemnización del siniestro.
- A saber que las sumas aseguradas de daños materiales, robo total, responsabilidad civil por daños a terceros, gastos médicos ocupantes y adaptaciones y conversiones operan con reinstalación automática siempre y cuando se trate de eventos diferentes.
- El Asegurado tendrá derecho a recibir apoyo legal durante la atención del siniestro por parte del departamento jurídico de la Compañía; lo anterior en caso de ser necesario y siempre y cuando el asegurado cuente con la cobertura correspondiente.
- A comunicarse a la Compañía y externar su opinión con el supervisor responsable del Ajustador sobre la atención o asesoría recibida.
- A recibir información sobre los procesos siguientes al siniestro.
- A cobrar a la Compañía una indemnización por mora en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas conforme lo establecido en el apartado de intereses moratorios de las condiciones generales de la póliza.
- 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.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 5 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

#### **4.0 Lineamientos de servicio de un Ajustador.**

Los Ajustadores de CHUBB SEGUROS MEXICO deberán realizar las siguientes acciones al momento de atender un siniestro de un Asegurado:

- Brindar un trato amable, ser respetuoso así como dirigirse con honestidad y transparencia con los asegurados o terceros involucrados en la atención un siniestro.
- Mantenerse localizable durante su horario de servicio.
- Llegar al lugar del accidente en el menor tiempo posible.
- Llegar al lugar del accidente de una manera presentable.
- Identificarse como Ajustador de CHUBB SEGUROS MEXICO.
- Preguntar por el bienestar del asegurado así como de sus acompañantes.
- Solicitar el apoyo de ambulancia o Autoridades en caso de requerirse.
- Explicar de manera general al Asegurado el procedimiento que realizará durante el siniestro.
- Recabar la declaración del siniestro así como información administrativa para que la Compañía pueda soportar la procedencia del mismo.
- Entregar un Aviso de Privacidad de CHUBB SEGUROS MEXICO relacionado con la protección de los datos personales.
- Con los elementos recabados durante la atención del siniestro determinar la procedencia del siniestro.
- Si de acuerdo a las condiciones generales de la póliza el siniestro resulta procedente, entregar el o los documentos que amparen la reparación o indemnización para resarcir el daño producto del siniestro bajo el amparo de las coberturas y sumas aseguradas contratadas por el asegurado.
- En caso de requerirse durante la atención del siniestro y de contar el Asegurado con la cobertura contratada; pedir el apoyo legal al departamento jurídico de la Compañía, y de forma inmediata si nuestro Asegurado se encuentra detenido.
- Entregar al departamento correspondiente de CHUBB SEGUROS MEXICO el expediente con la información recabada del siniestro.
- Atender las dudas que puedan tener los involucrados en el siniestro después del siniestro.
- Contar con el registro vigente de Ajustador de Seguros en la categoría Tipo AJ-I: Automóviles, 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.
- Comunicar de manera inmediata al supervisor de ajustes, alguna anomalía y/o caso relevante, así como alguna toma de decisión que salga de proceso.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 6 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

## 5.0 Reporte de un siniestro.

Los reportes de siniestros deberán ser realizados por el Asegurado siguiendo lo establecido en la Cláusula denominada Obligaciones del Asegurado de las Condiciones Generales de la póliza, utilizando los medios establecidos por CHUBB SEGUROS MEXICO, tales como vía telefónica 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 mediante las líneas de teléfono del Call Center indicados en la Póliza, y en casos emergencia extraordinaria, donde el cliente esté lesionado u otra circunstancia por la cual no pueda reportar el siniestro, el Ajustador con aprobación del supervisor de la Compañía al cual le reporta sus actividades podrá realizar el reporte del siniestro.

Los únicos Departamentos facultados por CHUBB SEGUROS MEXICO para tomar los reportes de siniestros e ingresar la información a los sistemas de la compañía son Call Center y el Departamento de Cabina. El horario de atención para la recepción de los reportes de siniestros son las 24 horas del día, todos los días del año.

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

- Número de póliza
- Descripción del vehículo
- Ubicación y
- Tiempo de ocurrido el siniestro (fecha y hora)

Una vez realizado el reporte inicial del siniestro el Departamento Cabina se encargará de asignar a los Ajustadores que acudirán al lugar del siniestro, y en caso de requerirse, una vez que el Ajustador se encuentre en el lugar del siniestro, se enviarán servicios de emergencia, grúas y asesoría en asistencia vial o judicial, así mismo, el Ajustador proporcionará a los Asegurados números telefónicos de asistencia que se requieran durante la atención del siniestro.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 7 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

## 6.0 Asignación de un siniestro.

El Departamento de Cabina de CHUBB SEGUROS MEXICO es el único facultado para la asignación de un siniestro. Dicha acción se realiza en base a la ubicación del Ajustador más cercano o aquel que por la logística de Cabina considere el más apropiado en función a disponibilidad y localización del evento, así mismo Cabina al asignar un siniestro a un Ajustador le proporcionará la ubicación referida por el Asegurado al momento del reporte del siniestro, así como las características de los vehículos involucrados, el nombre del conductor y Asegurado.

Una vez asignado el siniestro al Ajustador y confirmada la participación del Ajustador por el Departamento de Cabina, el Ajustador debe trasladarse de forma inmediata a la ubicación referida. Salvo que la indicación de Cabina sea presentarse bajo un horario preestablecido con el Asegurado.

En caso de no poder arribar a la ubicación asignada, el Ajustador debe comunicarse de forma inmediata al Departamento de Cabina de CHUBB SEGUROS MEXICO para explicar por qué no puede llegar al siniestro, quedando en manos de dicho Departamento la decisión de reasignar el siniestro a otro Ajustador.

El Ajustador puede solicitar en cualquier momento al Departamento de Cabina de CHUBB SEGUROS MEXICO ser enlazado vía telefónica con el Asegurado en caso de no encontrar la ubicación del siniestro o solicitar avisar al Asegurado sobre algún retraso en la llegada.

## 7.0 Primer contacto con el Asegurado.

Con los datos proporcionados por el Departamento de Cabina, el Ajustador al llegar al lugar del siniestro debe corroborar que se trata del siniestro asignado; al momento de tener la certeza de que es el lugar referido debe comunicarse con el Departamento de Cabina para confirmar su llegada al lugar del siniestro corroborando los datos que Cabina le solicite para confirmar del arribo al lugar del siniestro.

Una vez en el lugar del siniestro el Ajustador debe presentarse de forma amable con el Asegurado identificándose con su nombre completo e indicar que es el Ajustador designado para la atención del siniestro.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 8 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

De no encontrarse Autoridades presentes en el siniestro y de ser necesario por el riesgo de la ubicación del siniestro, el Ajustador solicitará a los involucrados moverse a una zona de menos riesgo con el objetivo de salvaguardar la integridad de los implicados en el siniestro.

#### **a) Ausencia y cancelación del Asegurado**

Cuando al momento de que el Ajustador arribe al lugar del siniestro, los vehículos involucrados ya se hayan retirado, el Ajustador lo informará a Cabina dando un margen aproximado de 15 minutos, en espera de algún posible reporte del Asegurado. De no ocurrir, tomará fotografías del cruce de las calles, así como posibles evidencias del siniestro, incluyendo en la Declaración del Siniestro además de la estimación “Sin Costo”, la leyenda “No Localizado”.

Si durante el lapso de arribo, Cabina recibiera por parte del Asegurado la cancelación del reporte, el Ajustador registrará en la Declaración del siniestro además de los datos del reporte, la leyenda “Siniestro Cancelado por el Asegurado”.

Aunque el siniestro haya sido cancelado, el número de siniestro asignado no será utilizado para dar de alta algún otro.

## **8.0 Proceso de atención del siniestro.**

El Ajustador debe iniciar su atención preguntando por el estado físico de los involucrados en el siniestro, de ser necesario y con el consentimiento de los involucrados solicitará ambulancia para la atención de los lesionados.

Continuará la atención solicitando información de cómo ocurrió el accidente.

El conductor del vehículo realizará la Declaración del Siniestro verbal y por escrita siempre que se encuentre en disponibilidad de hacerlo mediante los formatos de declaración establecidos por CHUBB SEGUROS MEXICO, donde plasmará su nombre y firma.

El Ajustador debe solicitarle al Asegurado su Póliza, conociendo el número de póliza debe comunicarse con Cabina para corroborar que la misma y las coberturas contratadas están vigentes y que las características de la unidad asegurada correspondan con los de la unidad atendida.

Si quien reporta el siniestro no cuenta con el número de póliza, se le solicitará el número de serie del vehículo y nombre del Asegurado a fin tratar de localizar la póliza en el Departamento de Cabina. De no localizarse, el Ajustador no expedirá documentación alguna, y de igual forma en caso

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 9 of 18  |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

de confirmar que la póliza no se encuentra pagada, el Ajustador no expedirá documentación alguna.

El Ajustador deberá entregar al Asegurado el Aviso de Privacidad de CHUBB SEGUROS MEXICO relacionado con la protección de los datos personales del Asegurado para recabar su consentimiento, así mismo, el Ajustador durante la atención del siniestro entregará al Asegurado el Folleto de los Derechos del Asegurado. El Ajustador continuará documentado el siniestro solicitando:

- La tarjeta de circulación del vehículo
- Identificación oficial del conductor

De ser posible debe tomar fotografías en diferentes ángulos del siniestro con el objetivo de comprobar la existencia del mismo así como los daños ocasionados a los vehículos, personas o bienes que puedan ser candidatos a un reclamo dentro del evento.

De participar en el siniestro, Terceros, otras Compañías Aseguradoras y/o Autoridades, el Ajustador hará del conocimiento del Asegurado que debe entrevistarse con cada uno de ellos para recabar información del siniestro a fin de conocer todos los elementos del siniestro.

En caso de requerir apoyo legal para el asegurado, el Ajustador corroborará que el Asegurado cuente con la cobertura contratada y de ser así solicitará el apoyo necesario.

El Ajustador continuará documentado bajo los formatos institucionales de CHUBB SEGUROS MEXICO o su dispositivo móvil asignado los siguientes elementos del siniestro:

**a) Personas, Peatones involucradas.**

Por cada persona lesionada o involucrada en el siniestro el Ajustador debe recabar sus datos personales de forma que permitan identificarlas incluyendo número telefónico, lo anterior a fin de tener un registro de las personas involucradas que posteriormente puedan reclamar una indemnización del siniestro y sea posible para CHUBB SEGUROS MEXICO comprobar su participación en determinado siniestro. Si posteriormente una persona / peatón requiriera una orden de atención o indemnización y no se puede comprobar su participación en el siniestro no se podrá extender dicha orden.

**b) Vehículos involucrados.**

Por cada vehículo dañado o involucrado en el siniestro, tanto del asegurado como de los Terceros participantes, el Ajustador debe recabar datos que permitan identificar a su propietario incluyendo un número telefónico, y características de los vehículos, lo anterior a fin de tener un registro de las

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 10 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

personas que pueden reclamar una indemnización del siniestro y poder comprobar su participación. Si posteriormente el propietario del vehículo requiriera una orden de reparación o indemnización y no se puede comprobar que participaron en el siniestro no se podrá extender dicha orden. De ser posible el Ajustador recabará fotografías del vehículo, calcas y/o Fotografías con el número de serie.

**c) Bienes u otros objetos involucrados.**

Por cada Bien dañado o involucrado en el siniestro tanto del Asegurado como de los terceros participantes el Ajustador debe recabar datos de su propietario así como características de dichos bienes a fin de tener un registro de las personas que pueden reclamar una indemnización del siniestro y poder comprobar su participación. Si posteriormente los propietarios requirieran una orden de reparación o indemnización respecto de sus bienes y no se puede comprobar que participaron en el siniestro no se podrá extender dicha orden. De ser posible el Ajustador recabara fotografías de los bienes dañados o involucrados.

**d) Ubicación del siniestro.**

El Ajustador documentará la ubicación exacta del siniestro a fin de tener plena identificación del lugar donde ocurrió el evento para integración del expediente del siniestro así como para procesos posteriores al ajuste.

**e) Autoridades u otras compañías.**

En caso de que en el siniestro participen Autoridades u otras compañías de seguro, el Ajustador procederá a documentar su participación en el siniestro.

## **9.0 Determinar responsabilidad.**

Recabada la información del siniestro, el Ajustador tiene elementos para emitir un dictamen de la responsabilidad técnica teniendo las siguientes generalidades:

- a) De existir alguna Autoridad presente en el lugar del siniestro ésta dictaminará la responsabilidad técnica, y en caso de que el Asegurado no esté de acuerdo con el dictamen de la Autoridad se procederá a turnar el caso a la Dependencia correspondiente.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 11 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

- b) De no existir Terceros involucrados en el siniestro y de no haberse presentado Autoridad alguna al momento del siniestro, el Ajustador emitirá su dictamen de la responsabilidad.
- c) En caso de existir Terceros involucrados en el siniestro y de no haberse presentado Autoridad alguna al momento del siniestro se procederá al deslinde de la responsabilidad basado en la guía de deslinde de responsabilidad derivando las siguientes acciones:

| ¿Acuerdo entre las partes?                          | Acción   |
|---|--|
| Si, se tiene garantizado el pago (de ser afectados) | <p>El Ajustador entregará y/o recibirá la documentación institucional a que haya lugar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volante de valuación</li> <li>• Declaración del siniestro</li> <li>• Pase médico</li> <li>• Orden de grúa</li> <li>• Recibo por recuperación</li> <li>• Convenio golpe por golpe</li> <li>• Orden de compañía y/o pase medico recibido</li> </ul> |
| No  | <p>El Ajustador deberá solicitar la intervención de la Autoridad. Cuando a consideración del Ajustador sea necesario contar con apoyo legal de CHUBB SEGUROS MEXICO, el deberá solicitarla. Si aun así no se llegara a un acuerdo, se turnará el caso a la Dependencia correspondiente.</p>  |

En caso de que nuestro Asegurado resulte responsable, se extenderá una orden por Compañía o la orden directa al Tercero afectado.

En caso de haber sido afectados y tener la participación de otra Compañía de seguros, se deberá recabar una orden por Compañía con la cual nuestro asegurado podrá ser atendido directamente por la otra compañía de seguros o mediante nuestra intermediación.

Al determinar la existencia de más de una póliza de seguro (vigente y pagado) cubriendo los mismos riesgos del vehículo con reporte de siniestro, deberá informarse al responsable de ajustes en estos casos las Compañías involucradas serán responsables en concurrencia.

- d) En los casos donde el siniestro no proceda cuando la responsabilidad civil del Asegurado por daños materiales afecte a:
- Bienes que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 12 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

- Bienes que sean propiedad de personas que dependan civilmente del Asegurado.
- Bienes que sean propiedad de empleados, agentes o representantes del Asegurado, mientras se encuentren dentro de los predios de este último.
- Bienes que se encuentren en el vehículo asegurado.

El Ajustador notificara al supervisor de siniestros el cual deberá analizar que no hubiese de por medio dolo, mala fe o preexistencia en la realización del evento y tendrá la facultad de proceder.

#### e) Desistimiento del Asegurado

Si el Asegurado o conductor aceptan haber incurrido en alguna falta que origine la improcedencia del siniestro, de ser posible, se deberá recabar por escrito el desistimiento de su parte en el que libere a CHUBB SEGUROS MEXICO de toda responsabilidad.

Este procedimiento se llevará a cabo en el formato institucional establecido por CHUBB SEGUROS MEXICO, denominado “Carta de Desistimiento” y/o “Formato de Declaración del Siniestro”, el cual deberá contener nombre y firma del Asegurado, así como fotocopia o toma fotográfica de su identificación oficial.

Para todos los casos el Ajustador explicará al cliente cuales fueron los elementos que intervinieron para determinar la responsabilidad a fin de que el Asegurado esté informado del procedimiento que se siguió.

## 10.0 Recuperaciones en Efectivo

En los casos en que el Ajustador efectúe Recuperaciones, éstas deberán ser en efectivo y no en especie; procurándose que sean en una sola exhibición por el monto estimado de los daños y/o lesiones al Asegurado u ocupantes del vehículo asegurado.

CHUBB SEGUROS MEXICO deberá expedir un recibo por este concepto en formato institucional (recibo provisional por recuperación otorgado por la compañía), el cual deberá contener las firmas de:

- El Asegurado
- La persona que efectúa el pago y
- El Ajustador.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 13 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

El Ajustador explicará al Asegurado y/o Terceros cuales fueron los elementos que se consideraron para determinar el monto de la recuperación en efectivo.

La Recuperación deberá ser ingresada a CHUBB SEGUROS MEXICO en el área de Caja el mismo día o mediante depósito bancario al siguiente día hábil. Invariablemente una copia de este recibo deberá entregarse al área de Caja.

## 11.0 Entrega de documentos.

Decretada la responsabilidad del siniestro se procederá a la entrega o recepción de órdenes si así se amerita y dependerán de las características del siniestro las ordenes involucradas pudiendo ser:

- Volante de valuación
- Declaración del siniestro
- Pase médico
- Orden de grúa
- Recibo por recuperación
- Convenio golpe por golpe
- Orden de compañía y/o pase medico recibido

El Ajustador procederá a la elaboración de órdenes explicando al portador de la orden cuales son los acuerdos en el siniestro y que órdenes se deben entregar. Explicará también a quien le extienda una orden de CHUBB SEGUROS MEXICO cuáles son los daños que se están cubriendo.

En caso de ser afectados también explicará al portador de la orden cuales son los daños que se están cubriendo al recibir una orden vía reembolso de otra Compañía, una orden de convenio con otra Compañía o una recuperación en efectivo.

Por cada orden entregada el Ajustador debe tener registro de los datos personales que identifiquen a quien le está entregando la orden en los formatos institucionales de la Compañía o su dispositivo móvil asignado y procederá a recabar su firma.

La expedición de cualquier orden o formato institucional deberá siempre contener nombre y firma autógrafa del Ajustador así como de quien acepta la orden.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 14 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

### **Ordenes de reparación.**

El Ajustador utilizará el formato de valuación y admisión establecido por CHUBB SEGUROS MEXICO para indicar en el los daños a los vehículos o bienes dañados a consecuencia del siniestro, el porcentaje del deducible, y lugar de envío para reparación del vehículo. De igual forma el Ajustador llenará todos los datos requeridos en el formato y al entregar la orden al Asegurado firmará el documento.

### **Pase médico**

El Ajustador utilizará el formato de Pase Médico establecido por CHUBB SEGUROS MEXICO para indicar en las lesiones ocurridas en el momento del siniestro a las personas involucradas en el mismo, así mismo indicará a que Hospital se enviará al paciente y llenará todos los datos requeridos en dicho formato mismo que deberá firmarlo al entregar la orden.

### **Vale de grúa**

El Ajustador utilizará el formato “Vale de Grúa” establecido por CHUBB SEGUROS MEXICO para autorizar el traslado del vehículo mediante un proveedor de grúa autorizado por la Compañía. Dicho documento indicará también el lugar de envió del vehículo. El Ajustador llenará todos los datos requeridos en el formato y al entregar la orden firmará el documento.

### **Recibo por recuperación**

El Ajustador utilizará el formato “Recibo por Recuperación” establecido por CHUBB SEGUROS MEXICO para registrar el monto de la Recuperación y el folio asignado por la Compañía para la Recuperación en el lugar del siniestro. El Ajustador llenará todos los datos requeridos en el formato y al entregar el recibo firmara el documento.

### **Deducible contratado**

Las órdenes que se entreguen serán según las Condiciones Generales de la póliza contratada pudiendo incluir el cargo de uno o varios deducibles si el cliente así contrató su póliza. El Ajustador debe explicar al cliente qué órdenes involucradas en el siniestro llevan un deducible y que porcentaje aplica para cada orden. El Ajustador no tiene la facultad de informar el monto del deducible al momento del siniestro, sin embargo debe explicar al cliente qué departamento de

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 15 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

CHUBB SEGUROS MEXICO en procesos posteriores al siniestro le notificará el monto exacto del deducible.

## 12.0 Conclusión de la atención

El Ajustador explicará al cliente los procesos a seguir en el siniestro teniendo las siguientes generalidades:

### a) Centro de Valuación o Centro de Reparación.

Debe indicarle al Asegurado o Tercero que presente su vehículo a valuación en un período no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha del reporte de siniestro, a fin de agilizar el proceso de reparación de los daños.

La valuación se realizará en un Centro de Valuación autorizado por CHUBB SEGUROS MEXICO entregándole al Asegurado la ubicación del Centro de Valuación que le corresponde, horarios de atención y teléfonos de contacto. En caso de no tener un Centro de valuación en la zona del siniestro, el Ajustador solicitará se presente el vehículo a un Centro de Reparación autorizado por CHUBB SEGUROS MEXICO otorgando al Asegurado o Tercero la lista de Centros de Reparación que de acuerdo a las características de la unidad y las Políticas de la Compañía pueden ser seleccionados por el Asegurado.

En caso de que el Asegurado solicite que su vehículo sea enviado directamente al taller y por cuestiones de carácter comercial se considere viable atender su requerimiento, el Ajustador deberá notificar la situación a su supervisor responsable y al área de Valuación.

Para los vehículos que no puedan circular debido al siniestro y su reparación esté bajo la responsabilidad de CHUBB SEGUROS MEXICO el Ajustador solicitará el servicio de grúa con los proveedores convenidos con la Compañía y lo trasladaran al Centro de Valuación o de Reparación que corresponda.

### b) Centro Médico autorizado.

El Ajustador indicará al Asegurado o Tercero a qué Centro Médico autorizado por CHUBB SEGUROS MEXICO puede acudir para obtener asistencia médica, en caso de ser necesario, el Ajustador solicitará una ambulancia para dirigir al Asegurado o Tercero directamente al Centro

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 16 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

Médico autorizado siempre y cuando la responsabilidad de CHUBB SEGUROS MEXICO así lo amerite y el Asegurado cuente con la cobertura contratada.

#### **c) Cristalera.**

En caso de que en el siniestro solo se necesite el reemplazo o reparación del cristal del vehículo asegurado, el Ajustador solicitará el apoyo del Departamento de CHUBB SEGUROS MEXICO encargado de cotizar cristales para que, de acuerdo a las características del cristal se ubique y seleccione la mejor opción. El Ajustador le indicará al Asegurado cual es la cristalera autorizada por CHUBB SEGUROS MEXICO para el cambio o reparación del cristal así como el monto del deducible que aplica por el cambio del cristal.

En caso de que el siniestro se atienda en horarios fuera de oficina y de no contar con el nombre de la cristalera, el Ajustador entregará al Asegurado la orden de cristal y posteriormente se comunicará con el cliente para indicar la cristalera seleccionada.

#### **d) Siniestro de Robos.**

Para siniestros de robos el Ajustador solicitará al Asegurado el llenado del Cuestionario de Robos con el fin de recabar información del robo e integrar debidamente la reclamación, adicionalmente se le solicitará al Asegurado la denuncia del robo ante las Autoridades locales correspondientes.

En caso de que el Asegurado no cuente aún con la denuncia y tenga contratada la cobertura que ampare el apoyo legal, el Ajustador dirigirá al cliente con un abogado de CHUBB SEGUROS MEXICO para que lo ayude a presentar la denuncia.

Una vez recabada la información del siniestro, el Ajustador dirigirá al Asegurado con el Departamento de Robos de CHUBB SEGUROS MEXICO entregándole el directorio de dicho Departamento quien se encargará de continuar el proceso de atención con el cliente.

#### **e) Dependencias**

En caso de no llegar a un acuerdo en el lugar del siniestro y que las Autoridades determinen necesario pasar a una Dependencia de Gobierno, el Ajustador explicará al Asegurado que el proceso para determinar la responsabilidad quedará en manos de la Autoridad por lo que se deben dirigir a la Dependencia que indique la Autoridad. En caso de que los vehículos queden

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 17 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

consignados se informará al Asegurado sobre el procedimiento para la liberación del vehículo, y de existir un departamento de dependencia de la Compañía en la Dependencia de Gobierno a la cual los haya referido la Autoridad, se canalizara al cliente con ellos para continuar con el proceso de atención del siniestro.

Finalmente, se corroborará con el Asegurado que no tenga dudas respecto al procedimiento que se siguió en el ajuste y en caso de que al Asegurado no le quede claro el procedimiento que se siguió el Ajustador debe explicar de nuevo al Asegurado los elementos que intervinieron en el siniestro.

El Ajustador despedirá al Asegurado de forma amable entregando sus datos de contacto al Asegurado y poniéndose a disposición del Asegurado para cualquier duda posterior al siniestro, asimismo, Le indicará al cliente el número telefónico para atención a clientes.

Concluida la asistencia del Ajustador, deberá notificarlo al departamento de Cabina, donde especifique el resultado del siniestro indicando al menos la siguiente información:

- El tipo de siniestro
- Si intervino alguna autoridad
- Si intervino alguna otra Compañía
- La determinación de la Responsabilidad
- Datos de identificación de los afectados
- La documentación entregada y recibida en cada caso
- El estatus de la póliza (en el volante de valuación)
- Notas relevantes de la atención.

Una vez notificado el Departamento de Cabina sobre el cierre del siniestro, el Ajustador procederá a llenar el formato de apertura de reservas para indicar a CHUBB SEGUROS MEXICO que riesgos de la póliza deben ser afectados a raíz del siniestro y con qué montos, lo anterior en base a las órdenes entregadas y daños ocasionados en el siniestro en cuestión.

### 13.0 Integración del expediente

El Ajustador debe entregar 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 entregándolo al Departamento correspondiente de CHUBB SEGUROS MEXICO.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.</b> |   | <b>División / Depto.</b> Siniestros Autos                    | <b>Page</b> 18 of 18                                       |
| <b>Sustituye:</b> 4.0  | <b>Distribución:</b> Área de Ajustes.         | <b>Emitida por:</b> Equipo de Solvencia II siniestros Autos. | <b>Autoridad de Aprobación:</b> Gerencias siniestros autos |
| <b>Fecha inicio vigencia</b><br>04-Abril-2015  | <b>Fecha última revisión</b><br>09-Enero-2018 | <b>Fecha próxima revisión</b><br>09-Enero-2018               | <b>Fecha de publicación</b><br>01-Abril-2015               |

| <b>Área</b> | <b>Documentación/Recuperación</b>  |
|-------------|--|
| Estimados   | <p>Expediente ya rotulado con el número de siniestro incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original de la declaración del siniestro</li> <li>• Copia del volante de valuación</li> <li>• Copia del pase médico</li> <li>• Copia del vale de grúa</li> <li>• Copia del Recibo por recuperación</li> <li>• Copia del Convenio GXG</li> <li>• Copia del Convenio SIPAC</li> <li>• Orden de compañía y/o pase medico recibido</li> <li>• Copia de la declaración del siniestro</li> <li>• Fotografías del siniestro y una relación por escrito de ellas</li> <li>• Copia del pase médico, en su caso</li> <li>• Copia de Orden de Compañía y/o Pase Medico</li> </ul> |
| Caja        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del Recibo de recuperación firmado por nuestro asegurado y el tercero.</li> <li>• Ingreso de la recuperación.</li> </ul>  |

El único documento que el Ajustador podrá conservar en un archivo propio será la Liquidación de Ingreso por Recuperación debidamente sellado por Caja (cuando aplique), como comprobante de su depósito.

Cuando se atienda un siniestro en horario inhábil, o de ocurrir un siniestro en horario hábil pero el término de la jornada diaria sea hora inhábil, el Ajustador conservará consigo la mencionada documentación y recuperaciones, y las reportará a la Compañía al siguiente día hábil.

Cuando el Ajustador envíe la documentación vía electrónica al Área de Estimados de Oficina, deberá enviar oportunamente el original, para su inclusión al expediente del siniestro.

El proceso de descarga de fotos de cámaras digitales estará a cargo del personal de Estimados, quien cotejará que la descripción de los vehículos en la relación de imágenes corresponda con los vehículos descritos en la Declaración del Siniestro. Posteriormente las dará de alta en el Sistema de Fotos de CHUBB SEGUROS MEXICO relacionándolas al número de siniestro que le corresponda. Una vez grabada la información, esta no deberá ser modificada.

En conclusión con la elaboración de este manual sobre lineamientos, políticas y procedimientos para Ajustadores se establece una herramienta documental que estandariza procedimientos para garantizar la calidad en el servicio.