

2016

primero
seguros

Política de Ajuste Siniestros Autos

Contenido

1.0	Políticas generales	2
2.0	Responsabilidades del ajustador	2
3.0	Proceso de ajuste: visión general	3
3.1	Arribo al lugar del siniestro	3
3.2	Recopilación de información	3
3.2.1.	Datos del asegurado/conductor	4
3.2.2.	Datos de vehículos y bienes involucrados.....	4
3.2.3.	Datos de la ubicación del siniestro	4
3.3	Deslinde de responsabilidades.....	4
3.4	Entrega de órdenes de servicio´	5
3.4.1.	Orden de reparación	5
3.4.2.	Pase médico	6
3.4.3.	Servicio de Grúa	6
3.4.4.	Asesoría legal	6
3.5	Cierre del Siniestro.....	7
4.0	Cristales	7
5.0	Recuperaciones.....	7
5.1	Incapacidad de pago	8
6.0	Reembolsos (por causa de un siniestro).....	8
7.0	Atención de Vehículos Afectados por Robo Total	8
8.0	Atención Jurídica	9
8.1	Casos con conductor detenido (Fianzas o garantías).....	9
8.2	Querellas.....	9

1.0 Políticas generales

Los accidentes o robos vehiculares son atendidos por el área de Siniestros Autos, quién llevará a cabo las siguientes acciones:

- 1) Recepción del reporte de siniestro
- 2) Ajuste o análisis preliminar en el lugar del accidente
- 3) Valuación de Daños
- 4) Reparación o indemnización

En la etapa de Ajuste, PRIMERO SEGUROS utiliza Ajustadores quienes están dados de alta ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

La labor del ajustador, en términos generales, es la siguiente:

- Identificar los daños o lesiones reportadas
- Comprobar si los daños están cubiertos por la póliza del asegurado
- Ayudar a deslindar la responsabilidad del accidente
- Determinar si el reclamo procede
- Definir los siguientes pasos de la reclamación.

El área de atención de Siniestros recibe reportes de accidente las 24 horas al día y los 365 días al año.

Toda la información de nuestros asegurados proporcionada durante la atención del siniestro, se trata como confidencial y sólo servirá para los fines propios del servicio.

Todos los formatos y documentación utilizada por el ajustador durante la atención del siniestro contienen los logotipos de PRIMERO SEGUROS y deben contar con las firmas que en ellos se solicita.

Todos los proveedores de servicios que utiliza PRIMERO SEGUROS para apoyar a sus asegurados en un siniestro son empresas autorizadas. Estas pueden ser: talleres, agencias de autos, centros de atención médica, cristalerías, grúas, etc.

2.0 Responsabilidades del ajustador

El ajustador deberá cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Mantener un trato cordial, respetuoso, honesto y transparente con el asegurado, conductor, tercero, y la autoridad.
- Velar por la integridad física del asegurado y los ocupantes. Dar prioridad a la solicitud de servicios médicos cuando estos sean necesarios.
- Atender el siniestro desde que se le asigna hasta que:
 - Se concluya con el acuerdo entre las partes y se entregue la documentación necesaria para la reparación de daños y/o la atención de lesiones o
 - Se turne al área legal por no llegar a un acuerdo entre los involucrados.
- Procurar un servicio eficiente para llegar lo antes posible al lugar del siniestro y realizar las gestiones necesarias para resolver el asunto de la mejor forma posible.

- Asesorar al asegurado o conductor sobre:
 - las diferentes situaciones que se presenten durante la atención del siniestro explicando las opciones existentes y sus posibles implicaciones.
 - los posibles trámites que se necesitarán realizar para solucionar su asunto
- Agotar todas las instancias posibles para resolver los problemas que se presenten con la póliza del asegurado como: falta de pago, cancelación, licencia de conducción, etc.

3.0 Proceso de ajuste: visión general

Cuando se recibe el reporte de un accidente o robo de auto, el área de Atención de Siniestros (Cabina) de PRIMERO SEGUROS asigna al ajustador más próximo y disponible, el cual llevará a cabo las siguientes acciones:

1. Arribo al lugar del siniestro
2. Recopilación de información
3. Deslinde de responsabilidades
4. Entrega de órdenes de servicio
5. Cierre del siniestro.

3.1 Arribo al lugar del siniestro

El ajustador realizará las siguientes acciones:

- Informar al área de Cabina la hora de llegada al lugar del siniestro.
- Presentarse con el asegurado/conductor y:
 - Mencionar su nombre y cargo dentro de PRIMERO SEGUROS
 - Preguntar si el u otras personas requieren atención médica derivada del siniestro
 - Solicitar el número de póliza y/o número de serie del vehículo
- Validar con el área de Cabina:
 - Si se trata del mismo vehículo reportado
 - Si la póliza está vigente y pagada.

El ajustador informará al área de Cabina cualquier anomalía que se presente en la atención del siniestro como es:

- Vehículo no localizable
- Ausencia del asegurado/conductor
- Cancelación del reporte
- Póliza con problemas de pago o vigencia
- Detención del asegurado / conductor.

3.2 Recopilación de información

El ajustador recopilará la información suficiente que permita determinar: quiénes participaron en el siniestro, cómo ocurrieron los hechos, quién tiene la responsabilidad y la solución del siniestro.

Los datos recabados por el ajustador servirán para demostrar la participación en el siniestro tanto de vehículos, bienes y personas. Esta información permitirá entregar las ordenes de servicio necesarias.

Toda la información del siniestro quedará plasmada en el formato de PRIMERO SEGUROS denominado: Declaración de Accidente.

3.2.1. Datos del asegurado/conductor

Solicitar al asegurado/conductor, si está en condiciones de hacerlo, que:

- describa como ocurrieron los hechos y
- llene el formato Declaración de Accidente, solo los campos que le corresponden. El ajustador explicará cómo llenar estos campos.

Si el asegurado/conductor no está en condiciones de describir los hechos, el ajustador, esperará al momento más oportuno para que se llene la Declaración de Accidente. La atención del siniestro quedará pendiente.

El ajustador deberá:

- comprobar que los campos que llenó el asegurado/conductor fueron correctamente llenados
- Asegurar que la Declaración de Accidente cuente con la información necesaria de todos los involucrados para la atención del siniestro.

3.2.2. Datos de vehículos y bienes involucrados

Registrar los daños en vehículos y bienes incluyendo: datos de los propietarios, y características de los vehículos o bienes.

Tomar las fotografías necesarias de los vehículos y bienes involucrados mostrando una visión completa de éstos, así como los detalles vistos desde diferentes ángulos.

3.2.3. Datos de la ubicación del siniestro

Documentar la ubicación exacta dónde ocurrió el siniestro, nombres de las calles, circulación, señalización, etc.

3.3 Deslinde de responsabilidades

El ajustador, para deslindar las responsabilidades de un siniestro, considerará los siguientes elementos:

- Narración de los hechos por parte de los involucrados
- Observaciones de campo hechas por el mismo
- Declaraciones de la autoridad (peritajes, dictámenes, partes informativos) en caso de que estén presentes en el lugar del siniestro
- Normatividad vigente (Reglamentos de Tránsito aplicables al lugar del siniestro).

La responsabilidad en un siniestro será definida de la siguiente forma:

Si la autoridad de tránsito y o ministerio público...	Entonces...
está presente en el lugar del siniestro	la autoridad definirá la responsabilidad de los involucrados.
no está presente en el lugar del siniestro	el ajustador <ul style="list-style-type: none"> • sugerirá la responsabilidad de los involucrados con la aprobación de estos. • Comunicará al asegurado / conductor la solución más viable.

Si los involucrados **están de acuerdo** en el dictamen de responsabilidad, el ajustador:

- asentará este acuerdo en la Declaración de Accidentes
- procederá a entregar o recabar las ordenes de servicio correspondientes al caso: orden para centro de valuación, pase médico, servicio de grúa etc.

Si los involucrados **no están de acuerdo** en el dictamen de responsabilidad, el ajustador

- explicará a los involucrados los pasos a seguir y sus implicaciones
- solicitará al área de Cabina la coordinación de asistencia legal para efectos de iniciar una averiguación previa.

En los siniestros donde estén involucrados dos o más asegurados de PRIMERO SEGUROS y el deslinde de responsabilidades no esté claro, el Ajustador solicitará al Supervisor de Ajustes la autorización para levantar una reclamación por separado para cada asegurado y turnar a la autoridad correspondiente.

3.4 Entrega de órdenes de servicio

Concluido el deslinde de responsabilidades y cuando las partes estén de acuerdo, el ajustador procederá a entregar a los asegurados / conductores o terceros las ordenes de servicio para proceder a reparación de sus vehículos o bienes o la atención de lesiones producto del siniestro en cuestión.

En cada caso, el ajustador explicará a los involucrados:

- los acuerdos logrados
- los daños o lesiones que se están cubriendo.

Las ordenes de servicio que pueden aplicar en la atención de un siniestro son: orden de reparación, pase médico, servicio de grúa y asesoría legal.

3.4.1. Orden de reparación

El ajustador realizará las siguientes acciones con el asegurado o conductor:

- Informar las opciones establecidas por PRIMERO SEGUROS para reparar los daños de su vehículo e
- Indicar que recibirá un diagnóstico más detallado en el Centro de Valuación, si esto es requerido.

3.4.2. Pase médico

Cuando se entreguen un pase médico, el ajustador proporcionará al asegurado / conductor o tercero:

- los hospitales en convenio donde podrán recibir atención médica que necesiten
- los pasos a seguir para recibir dicha atención.

3.4.3. Servicio de Grúa

El ajustador entregará al asegurado o tercero las ordenes de servicio de grúa cuando:

- El asegurado sea afectado o responsable del siniestro y
 - su póliza cuente con cobertura amplia
 - rebase el deducible o exista un tipo de recuperación
 - el vehículo sea incapaz de moverse por sí solo a causa del siniestro o
- Un tercero sea afectado por un asegurado de PRIMERO SEGUROS y su vehículo sea incapaz de moverse por sí solo a causa del siniestro.

Situaciones extraordinarias

Si el servicio de grúa no está incluido o existe controversia en el estatus de la póliza, el ajustador:

- indicará al asegurado / conductor que el servicio de grúa no está amparado y él deberá cubrir el costo
- recomendará el uso de una grúa autorizada por PRIMERO SEGUROS para que, en caso de proceder el siniestro, se le pueda reembolsar este gasto.

Si el servicio de grúa es asignado por autoridades municipales o federales y el proveedor no está en convenio con PRIMERO SEGUROS, el ajustador informará al asegurado que él deberá cubrirá este costo y en caso de proceder el siniestro se le reembolsará este gasto.

Cuando el servicio de grúa se requiera en una carretera federal, el ajustador solicitará autorización a Supervisor de Ajustes para otorgar el servicio.

3.4.4. Asesoría legal

Cuando el caso se remita a una autoridad y sea necesario el apoyo de un abogado, el ajustador deberá solicitar a Cabina el servicio de Asesoría Legal.

Una vez turnado al departamento legal, el abogado deberá apoyar al asegurado/conductor con las gestiones necesarias ante el MP o autoridades judiciales.

3.5 Cierre del Siniestro

El ajustador realizará las siguientes actividades con los involucrados para cerrar un siniestro:

- Informar a los involucrados que deberán presentar sus vehículos lo antes posibles al centro de valuación o centro de reparación acordado.
- Informar al asegurado: dirección, teléfonos y los horarios de atención del centro de valuación
- Verificar que el asegurado o conductor llene y firme la encuesta de servicio para integrarla en el expediente del siniestro.

En caso de requerirse una atención complementaria, PRIMERO SEGUROS procurará asignar al mismo ajustador que atendió el siniestro.

4.0 Cristales

En caso de rotura de cristales, el asegurado deberá comunicarse con el área de Cabina de PRIMERO SEGUROS para que lo canalice directamente con un proveedor autorizado para la reparación de este tipo de daños.

El proveedor autorizado tendrá la facultad de levantar la reclamación y con el apoyo del área de Cabina solicitar autorización para la reposición del cristal.

Para acreditar la existencia del daño y su reposición, el proveedor deberá integrar un expediente con la siguiente información:

- Número de póliza
- Declaración de accidente
- Identificación de quién reporta
- Fotos del daño y serie del vehículo
- Fotos de la instalación del cristal
- Factura de servicios.

5.0 Recuperaciones

Cuando un tercero responsable no cuente con un seguro, mutualidad o autoseguro que lo respalde, el ajustador intentará recuperar el porcentaje que se posible para cubrir los daños causados al asegurado.

En caso de proceder una recuperación, el ajustador explicará al tercero los montos a cubrir y los criterios usados para definir dicha cantidad.

Para recibir una recuperación, el pago deberá ser en:

- una sola exhibición
- moneda nacional
 - efectivo y moneda nacional
 - Cheque de caja o certificado por institución bancaria.

Cuando se realice una recuperación, el ajustador deberá:

- expedir un recibo de PRIMERO SEGUROS por concepto de recuperación, entregarlo al tercero e integrar este documento en el expediente. Deberá contener firmas de: Tercero, Asegurado y Ajustador.

- informar a Cabina el monto de la recuperación realizada en el momento de la atención del siniestro, para su debido registro
- Ingresar en la Caja de PRIMERO SEGUROS la cantidad recuperada lo antes posible.

5.1 Incapacidad de pago

Cuando el tercero sea incapaz de cubrir el 100% del daño que causó al asegurado, el Ajustador consultará con su Supervisor de Ajustes, para explicar la situación, solicitar instrucciones y recibir la autorización correspondiente para negociar una cantidad que cubra el daño.

En caso de agotar todos los recursos y no recibir garantías por parte del tercero que amparen los daños causados, el ajustador turnará el caso al área Legal para iniciar la querrela correspondiente.

6.0 Reembolsos (por causa de un siniestro)

PRIMERO SEGUROS reembolsará al asegurado o tercero los siguientes gastos, cuando estos sean sujetos a reembolso (grúa, gastos médicos, traslados, etc.).

Para proceder a un reembolso se requiere la autorización de supervisor de ajuste.

Para cobrar un reembolso el asegurado o tercero deberá presentarse en la ventanilla de Atención a Clientes con la siguiente documentación:

- Factura(s) de gastos que acrediten el pago
- Acreditación de la personalidad mediante: IFE, Comprobante de Domicilio y CURP (Art. 492 de LISF)

7.0 Atención de Vehículos Afectados por Robo Total

Todos los siniestros de robo, sea este estacionado o con violencia, serán sujetos a investigación.

El asegurado deberá informar inmediatamente a PRIMERO SEGUROS cualquier novedad que la autoridad le comunique en relación al estatus de su caso.

El tiempo aproximado para indemnizar un siniestro por robo es de 30 días, en este lapso PRIMERO SEGUROS realizará la investigación del caso, procurará la localización del vehículo y determinará si se procede o no la indemnización.

El ajustador realizará las siguientes actividades para atender un siniestro de robo:

- Verificar si el asegurado / conductor requiere apoyo médico
- Solicitará al asegurado / conductor
 - Narre como ocurrieron los hechos
 - llene y firme el formato de Declaración de Accidente
- Informar al asegurado:
 - El procedimiento a seguir
 - Que presente inmediatamente la Denuncia de Robo ante la autoridad competente
- Completar la Declaración de Accidentes
- Explicar al asegurado las políticas de PRIMERO SEGUROS para la atención de estos casos.

8.0 Atención Jurídica

8.1 Casos con conductor detenido (Fianzas o garantías)

Cuando el siniestro requiera asistencia legal, el ajustador realizará las siguientes acciones:

- Solicitar a cabina que turne el siniestro al área Jurídica.
- Informar al conductor detenido su situación legal, y hacerle saber que un abogado asignado por PRIMERO SEGUROS continuará con el proceso.
- Entregar al abogado asignado una copia de la Declaración de Accidente con número de siniestro.

El abogado asignado será responsable de hacer las gestiones necesarias ante la autoridad en turno para lograr la liberación del conductor.

En los casos que se requiera fianza, esta será gestionada por el abogado asignado.

8.2 Querellas

Cuando el siniestro no se concluya en el lugar del accidente por no estar definida la responsabilidad del siniestro, el ajustador turnará el caso al área Jurídica.

El área Jurídica se pondrá en contacto con el asegurado y/o la persona que acredite la propiedad del bien afectado para hacer la presentación de la querrela ante las autoridades correspondientes.
