

2016

primero
seguros

Política de Ajuste Siniestros Daños

Contenido

| | | |
|-----|--|---|
| 1.0 | Políticas generales de ajuste daños | 2 |
| 2.0 | Responsabilidades del ajustador de daños | 2 |
| 3.0 | Proceso de ajuste: visión general | 2 |
| 4.0 | Reporte de siniestro y asignación del ajustador..... | 2 |
| 5.0 | Contacto Inicial del ajustador con el asegurado..... | 3 |
| 6.0 | Visita de inspección y solicitud de documentos | 3 |
| 7.0 | Análisis y resolución del siniestro | 3 |
| 8.0 | Cierre del Siniestro..... | 4 |

1.0 Políticas generales de ajuste daños

El área de Siniestros Daños de PRIMERO SEGUROS es la responsable de atender y solucionar los reportes de este tipo de siniestros hechos por nuestros asegurados.

PRIMERO SEGUROS atenderá los siniestros de daños a través de ajustadores y peritos, estos se encuentran dados de alta ante la CNSF y cuentan con un contrato de prestación de servicios profesionales con PRIMERO SEGUROS.

La labor del ajustador de daños en la atención de un siniestro es: identificar y comprobar los daños reportados, solicitar la documentación necesaria según el tipo siniestro, analizar el riesgo ocurrido contra las coberturas de la póliza, determinar si el reclamo procede y dar seguimiento hasta la conclusión del siniestro.

Toda la información proporcionada por el asegurado durante la atención del siniestro, será tratada como confidencial por "PRIMERO SEGUROS" y sólo se usará para los fines propios de los servicios.

2.0 Responsabilidades del ajustador de daños

El ajustador deberá cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Mantener un trato cordial, respetuoso, honesto y transparente con el asegurado y cualquier persona involucrada en el siniestro
- Atender el siniestro asignado desde que el área de Atención de Siniestros lo contacta, hasta que se finiquita el caso
- Procurar un servicio eficiente para contactar al asegurado lo antes posible y realizar las gestiones necesarias para resolver el asunto de la mejor forma posible.
- Mantener la comunicación fluida con el asegurado hasta concluir su caso
- Comunicar al coordinador de Siniestros Daños de PRIMERO SEGUROS cualquier situación extraordinaria en el proceso de atención de una reclamación.

3.0 Proceso de ajuste: visión general

El proceso de atención de un siniestro de daños es el siguiente:

1. Reporte de siniestro y asignación del ajustador
2. Contacto Inicial del Ajustador con el asegurado
3. Visita de inspección y solicitud de documentos
4. Análisis y resolución del siniestro
5. Cierre del Siniestro

4.0 Reporte de siniestro y asignación del ajustador

El área de Recepción de Siniestros de PRIMERO SEGUROS será la encargada de recibir los reportes de siniestros y asignar al ajustador que atenderá el caso.

Sólo se recibirán reportes de siniestro daños en el número telefónico asignado para ello y que se encuentra especificado en la carátula de la póliza.

El horario para recibir y atender los reportes de siniestro daños es las 24 horas de los 365 días al año.

Para reportar un siniestro, el área Recepción de Siniestros solicitará al asegurado información general del caso para asignarlo a un ajustador e iniciar el proceso de atención del mismo.

El área de Recepción de Siniestros informará al asegurado:

- el número de siniestro con el que se registró el reporte, el cual servirá como referencia para el seguimiento del caso
- que un ajustador se pondrá en contacto con él para la atención de su caso.

El área de Recepción de Siniestros, asignará a un ajustador de acuerdo a la localidad donde ocurrió el evento.

5.0 Contacto Inicial del ajustador con el asegurado

El ajustador contactará telefónicamente al asegurado a la brevedad posible para iniciar el proceso de atención.

En la llamada de contacto inicial el Ajustador cubrirá los siguientes puntos con el asegurado:

- Presentarse como representante de PRIMERO SEGUROS para atender el reporte de siniestro
- Solicitar información preliminar del siniestro reportado, qué ocurrió, cómo ocurrió, monto aproximado, etc.
- Explicar el proceso a seguir y/o
- Acordar una cita para hacer la inspección, si el caso lo requiere.

6.0 Visita de inspección y solicitud de documentos

El ajustador realizará las siguientes actividades en la visita de inspección:

- Pedir al asegurado que explique en sus propias palabras cómo sucedieron los hechos
- Validar el estatus y coberturas de la póliza que ampara el siniestro
- Tomar evidencia (foto o video) de los daños ocurridos, cuando sea posible
- Solicitar al asegurado:
 - que redacte una Carta de Reclamación para formalizar el reporte de siniestro.
 - la documentación de soporte de acuerdo al tipo de siniestro ocurrido

La carta de reclamación deberá estar dirigida a PRIMERO SEGUROS y deberá mencionar los hechos ocurridos y el monto de los reclamado.

El ajustador entregará al asegurado un listado de documentos necesarios para integrar el expediente del siniestro.

La documentación de soporte que reciba PRIMERO SEGUROS por parte del asegurado servirá como evidencia de los hechos ocurridos y se usará para determinar si el siniestro procede y cuantificar los daños.

El ajustador mantendrá un seguimiento constante con el asegurado para reunir toda la documentación de soporte requerida y así concretar la conclusión del caso.

7.0 Análisis y resolución del siniestro

El ajustador, en conjunto con el área de Siniestros Daños, analizarán la información recibida del siniestro y las condiciones contratadas de la póliza. Conforme a lo anterior, determinarán si la reclamación procede y cómo ésta debe finiquitarse.

El ajustador para concluir el siniestro realizará las siguientes acciones

| Si el siniestro... | el ajustador... |
|--------------------|--|
| procede | <ul style="list-style-type: none"> • Entregar al asegurado el Convenio de Pérdidas (Finiquito) donde se especifica los montos a indemnizar y deducciones • Solicitar al asegurado su firma de aceptación • Indicar al asegurado la forma del finiquito (cheque o transferencia) |
| No procede | <ul style="list-style-type: none"> • Entregar al asegurado Carta de Imprudencia o Rechazo • Solicitar acuse de recibido. |

8.0 Cierre del Siniestro

El ajustador, al finalizar la atención de un siniestro, integrará un expediente con toda la información del caso y la conservará en los archivos de PRIMERO SEGUROS para cualquier consulta.