



POLITICAS DE AJUSTADORES AUTOS

ABRIL

2015

Políticas

Clave SSA PO-01
Versión 01

INDICE

PROPOSITO	3
ALCANCE	3
POLITICAS	
ATENCION DE SINIESTROS	3
CABINA DE RADIO	3
AJUSTADORES	4-5
RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO	5
CUANDO EL ASEGURADO ES AFECTADO.....	6
SIN ACUERDO EN EL ACCIDENTE	6
POLIZA PENDIENTE DE PAGO	6-7

PROPÓSITO

Determinar las actividades que deben de realizar los Ajustadores, para brindar a los Asegurados y a los terceros involucrados en el accidente, la adecuada atención en los siniestros de automóviles ocurridos en la República Mexicana, dando el seguimiento hasta su conclusión.

ALCANCE

A los Ajustadores internos, despachos de ajustadores o prestadores de servicios independientes y empleados de la Dirección de Siniestros Autos, involucrados con la atención, análisis y trámite de los siniestros a Nivel Nacional

POLITICAS

- ATENCIÓN SINIESTROS

CABINA

- ✓ Recibe llamadas para la atención de siniestros autos.
- ✓ Verifica el estatus de póliza y asigna número de reporte de siniestro para la atención del mismo.
- ✓ Asigna al Ajustador que esté disponible y sea el más cercano al lugar del siniestro.
- ✓ Recibe reporte del Ajustador sobre el arribo al lugar del siniestro y proporciona el número de placas del vehículo asegurado para registrarlo en el sistema.
- ✓ En caso de siniestros por rotura de cristal, solicita al asegurado su dirección y proporciona la ubicación de la cristalera más cercana a su domicilio para que acuda a la reposición de su cristal.
- Indicar al Asegurado que debe presentarse a la cristalera, mostrando su póliza y su último recibo pagado, en caso de duda o aclaración sobre el estatus de la póliza se deberá comunicar a Cabina para la aclaración.

AJUSTADORES

Arribo al lugar del siniestro

- ✓ Recibe de cabina el reporte de siniestro para su atención.
- ✓ Acude al lugar del siniestro para proporcionar la atención al asegurado, si no localiza al cliente informa y solicita a cabina un enlace con el asegurado.
- ✓ El ajustador en caso de haber recibido un reporte de siniestro directamente del Asegurado o conductor, deberá informar al personal de Cabina y sólo se dará la atención si el personal de Cabina asigna número de reporte.
- ✓ Informa a cabina el arribo a la atención y confirma número de placas del vehículo asegurado.
- ✓ Verifica la integridad física del Asegurado, los ocupantes y de los terceros
- ✓ Confirma el nombre de los conductores y datos generales de los autos involucrados.
- ✓ Solicita al conductor que con letra clara y legible escriba la información solicitada en los espacios de la Declaración Universal de Accidente y que describa de manera breve la forma como ocurrió el accidente.
- ✓ Especificar el lugar donde se recaba la Declaración Universal de Accidente, cuando es un lugar distinto en donde ocurrió el siniestro, así como los motivos que originaron el cambio de la atención y en su caso especificar el kilometraje recorrido por la atención
- ✓ Analiza huellas e indicios en el lugar del accidente.
- ✓ Verifica cruceros para deslindar o aceptar la responsabilidad.
- ✓ Obtiene calcas o fotos del número de serie de los vehículos involucrados.
- ✓ Obtiene fotografías de los daños ocasionados a los autos contemplando todos los daños observados por el siniestro.
 - ✓ Frontal
 - ✓ Posterior
 - ✓ 4 Vértices de las unidades involucradas
 - ✓ Daños a bienes inmuebles. (Carreteras, Casas, Semáforos, Postes, entre otros)

- ✓ Señalamientos viales

- ✓ Recopila material fotográfico o copias de la siguiente documentación:
 - ✓ Carátula de la póliza
 - ✓ Licencia de conducir de los conductores involucrados
 - ✓ Tarjeta de circulación.
 - ✓ Parte de accidente en su caso.

- ✓ Respalda al Asegurado y asesorará sobre la responsabilidad del mismo, ofreciendo opciones e implicaciones que se pudieran presentar, de manera clara y precisa durante el siniestro

- ✓ Determina responsabilidad, estima los daños ocasionados en el siniestro y los registra en la Declaración Universal de Accidente.

- ✓ Realiza informe y croquis de la forma en que ocurrió el siniestro en la parte posterior de la Declaración Universal de Accidente.

- ✓ Solicitar una supervisión de campo cuando se tengan indicios de que el siniestro no ocurrió como menciona el cliente o que los daños de los vehículos no corresponden.

- ✓ En ningún caso deberá aceptar gratificaciones, dádivas, regalos o cualquier otra circunstancia por el cumplimiento de su labor.

Cuando el asegurado es responsable del accidente el ajustador estará a lo siguiente

- ✓ Muestra listado de talleres y agencias a los conductores de las unidades involucradas en el siniestro para que seleccionen el proveedor de su preferencia para la reparación de los daños.

- ✓ Entrega volantes de admisión a los conductores de las unidades afectadas.

- ✓ Entrega órdenes de atención médica a los ocupantes del vehículo asegurado.

- ✓ Entrega órdenes de atención médica a los terceros afectados y/o viajeros de la unidad asegurado y cobra el deducible al asegurado, cuando corresponda.

- ✓ Entrega órdenes para reparación de bienes inmuebles.

- ✓ Entrega volante de grúa

Cuando el asegurado es afectado del accidente el ajustador estará a lo siguiente:

- ✓ Muestra al conductor del vehículo asegurado el listado de talleres y agencias para que seleccionen el proveedor de su preferencia para la reparación de los daños.
- ✓ Entrega volantes de admisión a los conductores de las unidades afectadas.
- ✓ Entrega ordenes de atención médica a los ocupantes del vehículo asegurado.
- ✓ Entrega ordenes de atención médica a los terceros afectados y/o viajeros de la unidad asegurada y cobra el deducible al asegurado, cuando corresponda.
- ✓ Valúa los daños materiales del vehículo asegurado y las lesiones de los ocupantes y solicita al tercero responsable el pago del daño causado.
- ✓ Recibe el monto valuado, realiza recibo de ingreso por el monto recuperado y lo deposita a la cuenta de la Latino Seguros S.A.

Cuando no hay acuerdo entre las partes involucradas en el siniestro el ajustador estará a lo siguiente

- ✓ Explica al conductor del vehículo asegurado la problemática que se presenta para no poder llegar a un acuerdo con el tercero y mencionar que va a ser necesario acudir ante una autoridad para deslindar responsabilidades.
- ✓ Solicita a Cabina la asignación de un abogado para iniciar el proceso legal.
- ✓ Acude con el asegurado ante el MP o Juez Cívico.
- ✓ Presenta al conductor del vehículo asegurado con el abogado para iniciar el proceso legal.
- ✓ Se retira del lugar informando a cabina que el abogado se queda con el cliente.

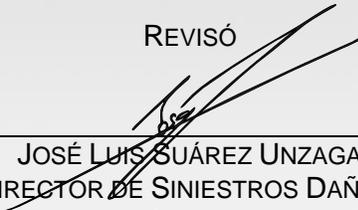
Situaciones especiales con un siniestro cuando la póliza no se encuentra pagada. el ajustador estará a lo siguiente

- En siniestros ocurridos donde la póliza se encuentre en “periodo de gracia”, se deberá de proceder como sigue:
 - ✓ Si el Asegurado es responsable, se entrega orden de admisión y pase médico al asegurado y terceros afectados, el auto del Asegurado se envía al taller o agencia de apoyo y se

especifica el porcentaje del deducible a cargo del cliente, según aparezca en la carátula de la póliza y se notifica al asegurado la obligación de pagar su prima de seguro para la autorización del siniestro.

- ✓ Si el Asegurado no es responsable y el tercero no cuenta con seguro, se realiza la recuperación correspondiente, o en su caso, se solicita la asistencia de un abogado para efectuar las acciones legales correspondientes, proporcionando la orden de reparación con deducible para el taller o la agencia y se notificará al asegurado la obligación de pagar su prima de seguro para la autorización del siniestro.
 - ✓ En ambos casos anotará en la orden de admisión la leyenda **“Salida del Auto condicionado a la presentación del Recibo Oficial del Pago de Primas” con sello de pagado y firma.**
-
- En siniestros ocurridos donde la póliza no se encuentre pagada en sistema y el cliente mencione que ya pago la prima de seguros, se deberá de proceder como sigue:
 - ✓ Solicita al asegurado el comprobante de pago, si cuenta con el soporte de pago, procede a otorgar el servicio e informa al coordinador de La Latino para su revisión.
 - ✓ Para los casos de pólizas de servicio público, se otorga el servicio cuando el cliente muestre la póliza original con holograma.
 - ✓ En caso de no contar con el comprobante de pago ni con la póliza original con holograma, contacta al coordinador de La Latino para recibir instrucciones.

REVISÓ



JOSÉ LUIS SUÁREZ UNZAGA
DIRECTOR DE SINIESTROS DAÑOS-
AUTOS

APROBÓ



MIGUEL AMERLINCK CORSI
DIRECTOR GENERAL