


Políticas y Procedimientos Ajustadores.

Versión 1.0



**BNP PARIBAS
CARDIF**

	Políticas y Procedimientos Ajustadores.
	PROCEDIMIENTO

MARCO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Emisor	Dirección de Siniestros
Línea de Negocio	Aseguradora
Aplicación	A todos los actores involucrados en el proceso de Ajuste de Siniestros.
Derechos de acceso	Todos los integrantes de Siniestros, ajustadores y publico general que sea parte de un reclamo.
Autor	Mariana Arellano Romero Gerente de Siniestros.
Validador	Ernesto Macedo Cortés, Supervisor de Ajustes.

Nomenclatura	MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf
Versión	1.0
Fecha de creación y/o modificación	01/02/2024
Fecha inicio de vigencia	15/02/2024
Fecha de expiración	15/08/2026

Resumen	Formalización de la política y procedimientos de ajustadores de daños.
---------	--

Frecuencia de revisión	18 MESES
------------------------	----------

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Referencia Regulatoria	Artículo 110 de la LISF y CUSF.
Procedimientos relacionados	Ajuste Siniestros.

HISTORIAL DE VERSIONES

No. Versión.	Fecha de versión	Modificación realizada
1.0	01/02/2024	Creación del Documento

APROBACION

Función	Fecha	Nombre	Función	Firma
Escrito por	01/02/2024	Mariana Arellano	Gerente Siniestros	
Validado por	07/02/2024	Ernesto Macedo Cortés	Supervisor de Ajustes	
Aprobado por	08/02/2024	Agustín Medrano	Subdirector de Siniestros.	
Aprobado por	08/02/2024	Monica Rosales	Director de Siniestros	

Versión: 1.0	Mariana Arellano	
Fecha: 01/02/2024	MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf	Página 2 de 12

CONTENIDO

I. RESUMEN GENERAL..... 4

II. ALCANCE 4


III. DEFINICIONES..... 4

IV. LINEAMIENTOS 5

V. INTRODUCCIÓN 6

VI. DIAGRAMA DE FLUJO..... 8

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... 8

	Políticas y Procedimientos Ajustadores.
	PROCEDIMIENTO

I. RESUMEN GENERAL

Objetivo	Establecer las políticas y procedimientos que un ajustador de seguros debe cumplir, para llevar a cabo la evaluación de un siniestro, que permitan determinar la procedencia, el monto de indemnización por los hechos ocurridos en el evento cubierto por el seguro; estableciendo la secuencia de actividades y especificando a los responsables de cada una de ellas.
Dirección	ETO-Operaciones
Fecha de levantamiento	01/02/2024
Áreas involucradas en el proceso:	Siniestros, T.P.A./ Ajustadores.

II. ALCANCE

El presente manual es aplicable para los ajustadores de seguros en términos de lo dispuesto en el artículo 110 de la LISF.

Este documento se emite en cumplimiento a lo dispuesto en la LISF y CUSF. Su seguimiento y cumplimiento, tiene la finalidad prevista en la regulación mencionada solamente y no significa ni puede entenderse bajo ninguna causa, circunstancia o hecho que se trata de un documento de carácter u origen laboral. Es decir, norma y ordena una actividad específica de la ejecución de un contrato de seguro.


El presente, inicia con la llamada del T.P.A./Ajustador al asegurado para realizar una visita de inspección en el lugar del siniestro, la solicitud de documentación, así como el tomar evidencias y finaliza con la dictaminación y ajuste del siniestro para la entrega del informe final.

Nota: El ajustador podrá realizar inspecciones virtuales para el levantamiento de los daños, en caso no ser necesario o factible una visita física.

III. DEFINICIONES

Políticas y Lineamientos: el conjunto de manuales de operación y cumplimiento, así como los lineamientos, políticas y estándares de calidad establecidos por lo que establezcan, en cualquier momento, Cardif o sus Empresas Relacionadas, mismos que incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: (i) estándares de conducta y calidad para prestadores de servicios, terceras partes y proveedores; (ii) contratación de servicios con terceros; (iii) uso y manejo dela información; (iv) políticas y principios de Cardif o de sus Empresas Relacionadas;(v) planes de desarrollo y capacitación; (vi) sistemas de administración de documentos; (vii) control y gestión de incidentes; (viii) detección, control, y gestión de riesgos; así como (ix) cualquier procedimiento, formato, estándar o

Versión: 1.0	Mariana Arellano	
Fecha: 01/02/2024	MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf	Página 4 de 12

	Políticas y Procedimientos Ajustadores.	
	PROCEDIMIENTO	

política implementada o a implementarse por Cardif o sus Empresas Relacionadas, esté relacionado o no con la prestación de los Servicios.

TPA: Despacho de Ajustadores Profesionales, especializado en la atención de siniestros daños.

Ajustador: Es aquella persona designada a una atención, 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 aseguradora, cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

Supervisor de ajustes: responsable del área de dictamen de siniestros Daños y Ajustadores.

Analista de siniestros: Dictaminador responsable de validar los siniestros del ramo de daños.

Cuaderno final de ajuste o informe final: Informe que entrega el ajustador al concluir el proceso de atención al asegurado con conclusiones del dictamen y la documentación soporte del siniestro atendido.

Cuadro de ajuste o determinación de pérdida: Formato que identifica conceptos reclamados, ajustados y sujetos a indemnización con apego a las condiciones generales de la póliza.

Convenio de ajuste y cédula de pérdidas: Documento que firma el asegurado con el ajustador donde se registran con detalle partidas procedentes, no procedentes, así como los ajustes correspondientes y el importe a indemnizar.

Carta rechazo: Carta formal que entrega el ajustador al asegurado confirmando la no procedencia del reclamo fundamentada en las condiciones generales y particulares de la póliza de seguros.

IV. LINEAMIENTOS


T.P.A./Ajustador. Deberá apegarse al proceso de ajuste e integrar el informe de ajuste conforme a los lineamientos definidos en el convenio de gestión firmado con Cardif.

El ajustador deberá cumplir con el código de ética y atención descritos en los anexos del contrato marco con Cardif.

Entregar el folleto a que se refiere el artículo 112 de la LISF al contratante, asegurado o beneficiario.

Cumplimiento del aviso de privacidad de cardif, generado para el cumplimiento de la protocolización del manejo de datos personales.

Versión: 1.0	Mariana Arellano	
Fecha: 01/02/2024	MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf	Página 5 de 12

	Políticas y Procedimientos Ajustadores.	
	PROCEDIMIENTO	

V. INTRODUCCIÓN

El presente manual integra los procedimientos que debe realizar el T.P.A./Ajustador para documentar y dictaminar un siniestro, así como el analista de siniestros.

GESTIÓN DE LOS SINIESTROS

La gestión de siniestros consiste en: (i) la atención de los Clientes Cardif al momento de reportar un siniestro; (ii) la recolección, integración y custodia de documentación e información de los referidos siniestros a efecto de que El Prestador de Servicios se encuentre en la posibilidad de cuantificar y pre-dictaminar con base en las Condiciones Generales de los productos, políticas y procedimientos, el cumplimiento de los requisitos para sugerir a Cardif la procedencia o improcedencia del reclamo; (iii) la elaboración del pre-dictamen de los siniestros, debiendo El Prestador de Servicios sujetarse invariablemente a los términos contenidos en las condiciones generales de los Productos Cardif y a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

PROCESO DE ATENCION DE SINIESTROS


Prestación de los Servicios.

Gestión de Siniestros: consiste en: (i) la atención de los Clientes Cardif al momento de reportar un siniestro; (ii) la recolección, integración y custodia de documentación e información de los referidos siniestros a efecto de que El Prestador de Servicios se encuentre en la posibilidad de cuantificar y dictaminar con base en las Condiciones Generales de los productos, políticas y procedimientos, su cumplimiento de requisitos para sugerir a Cardif la procedencia o improcedencia del reclamo; (iii) la elaboración del pre-dictamen de los siniestros, debiendo El Prestador de Servicios sujetarse invariablemente a los términos contenidos en las condiciones generales de los Productos Cardif y a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

Cada vez que el Prestador de Servicios reciba un reporte de siniestro de la Cabina de Siniestros deberá contactar en un lapso no mayor a 15 minutos y brindar la asesoría correspondiente sobre cómo actuar y qué medidas tomar en caso de siniestro, posteriormente deberá agendar una cita para la inspección, asegurarse que la dirección del inmueble afectado es la que se especifica en el certificado del seguro, solicitar por escrito los documentos requeridos de acuerdo con el check-list definido y dar seguimiento hasta la entrega de los mismos para su posterior ajuste, cuantificación y dictamen del siniestro. El dictamen del ajustador deberá apegarse de forma estricta a las condiciones generales del producto Cardif.

Las Partes acuerdan que, a efecto de facilitar el avance y las revisiones de los casos asignados por la Cabina de Siniestros, El Prestador de Servicios proporcionará a Cardif acceso al sistema denominado "DAT" a través del cual Cardif podrá visualizar todas y cada uno de los siniestros derivados de los Productos Cardif con la documentación de éstos.

<p>Versión: 1.0</p>	<p>Mariana Arellano</p>	
<p>Fecha: 01/02/2024</p>	<p>MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf</p>	<p>Página 6 de 12</p>

	Políticas y Procedimientos Ajustadores.	
	PROCEDIMIENTO	

El Prestador de Servicios deberá cargar toda la información y documentación de cada reclamación incluyendo el seguimiento y acuerdos realizados con el asegurado y/o reclamante en el sistema antes referido, en un plazo no mayor a 1 (un) día hábil contado a partir de que recibe dicha reclamación.

El expediente de cada siniestro se considerará completo una vez que el Cliente Cardif o Socio Cardif ha proporcionado a El Prestador de Servicios la información y documentación solicitada conforme al check-list definido por cobertura y El Prestador de Servicios firma con el diente el convenio de determinación de pérdidas o entrega la carta opinión de improcedencia

Desarrollo de los Servicios.

a) Recepción de siniestros. El Prestador de Servicios recibirá el reporte de siniestros por los medios acordados con la cabina de siniestros, debiendo reportarse con el asegurado en un lapso no mayor a 15 minutos después de la notificación del reporte. En caso de no lograr el contacto telefónico deberá enviar un aviso electrónico especificando medios de contacto con el ajustador. Todos los contactos efectuados con el cliente deberán ser registrados en el sistema de el Prestador de Servicios para seguimiento, a aclaraciones eventuales.

b) Primer contacto con asegurado. Una vez contactado al diente El Prestador de Servicios deberá acordar con el cliente la visita de inspección del siniestro, apegándose en todo momento a las necesidades de tiempo y disponibilidad del asegurado en días y horarios. En caso de no ameritar el siniestro visita de inspección deberá enviar por correo electrónico los acuerdos generados con el cliente especificando los siguientes pasos en el proceso de atención del siniestro.

c) Visita de inspección. Durante la visita de inspección El Prestador de Servicios deberá:

1. Identificarse con el diente, como representante de El Prestador de Servicios con el documento correspondiente.
2. Levantar un inventario de lo dañado siempre con el acompañamiento del asegurado, mismo que deberá ser firmado por el asegurado.
3. Asesorar al diente en las gestiones que deba realizar con autoridades (bomberos, Agencias de MP, etc.).
4. Entregar al asegurado y recabar firma de recibido de la carta solicitud de documentos.
5. La visita de inspección se realizará conforme a las necesidades de tiempo del asegurado.

d) Recepción de documentación soporte para el dictamen. El Prestador de Servicios acordará como el día de la recepción de la documentación por los medios que considere conveniente, acusando de recibido los mismos para respaldo del expediente, las evidencias anteriores las pondrá a consideración en caso de aclaraciones y/o quejas en el servicio y/o auditorías.

e) Seguimiento a siniestros. El Prestador de Servicios mantendrá comunicación constante con el diente para dar seguimiento a la recepción de los documentos recibidos misma que se realizará por los medios acordados con el diente.

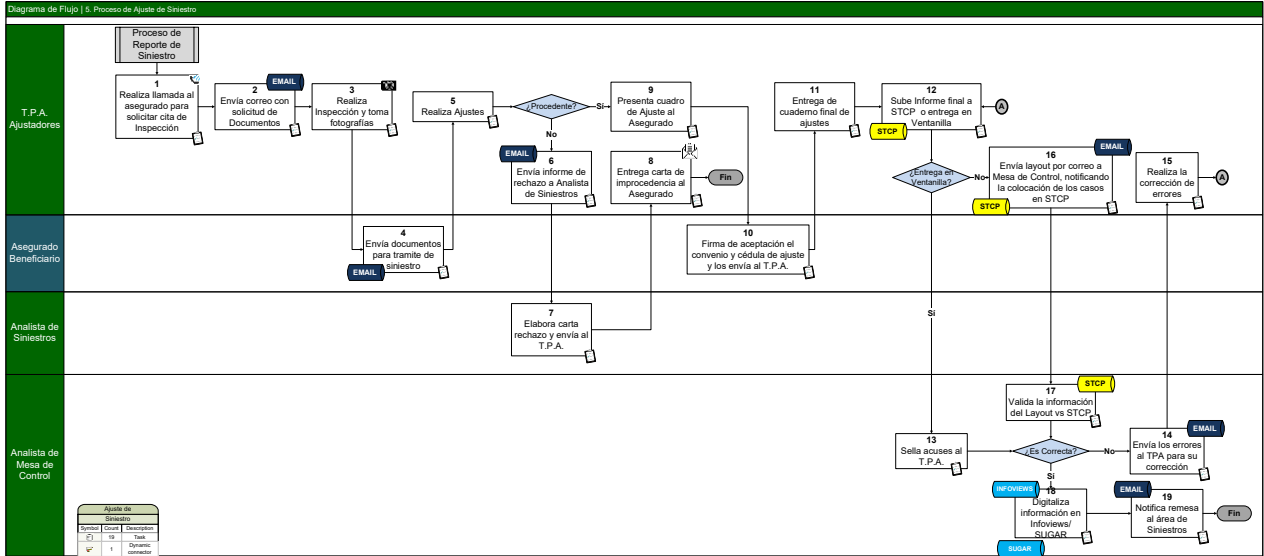
f) Elaboración de dictamen. El Prestador de Servicios deberá requerir los documentos para el soporte del expediente con apego al check-list del producto. En caso de requerir documentos adicionales

Versión: 1.0 Fecha: 01/02/2024	Mariana Arellano MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf	Página 7 de 12
-----------------------------------	---	----------------

fundamentará la solicitud de estos de forma precisa y clara al diente, así mismo validará como parte del proceso de ajuste la autenticación de la documentación presentada a juicio del ajustador.

g) Presentación de resultado de dictamen al asegurado. El Prestador de Servicios presentará el convenio de determinación de pérdidas.

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	Máximo 60 minutos después de la asignación
<p>El T.P.A./Ajustador establece contacto telefónico con el asegurado para concertar cita en el lugar donde ocurrió el siniestro. La cita se define considerando las necesidades de servicio del cliente, también asesora al cliente con respecto a sus dudas sobre el trámite y pasos a seguir para la atención de su siniestro.</p> <p>Nota: El ajustador podrá realizar inspecciones virtuales para el levantamiento de los daños, en caso no ser necesario o factible una visita física.</p>		
2	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	Mismo día de contacto telefónico


Versión: 1.0	Mariana Arellano	
Fecha: 01/02/2024	MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf	Página 8 de 12

	El T.P.A./Ajustador envía por correo electrónico una solicitud de documentación al asegurado. “Ver Anexo 1”	
3	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	El día acordado con el asegurado
	El T.P.A./Ajustador realiza inspección en el lugar del siniestro y toma fotografías de los daños motivo de la causa del reclamo, en caso de ser necesario realiza un inventario y/o croquis de la parte afectada. Nota: En caso de ser un siniestro que pueda dictaminarse sin visita de inspección o foráneo se procede a confirmarlo con el cliente. La inspección del siniestro queda sujeta al criterio técnico del ajustador considerando la necesidad de información requerida para el ajuste del siniestro.	
4	Ejecutor:	Asegurado / Beneficiario
	Plazo:	N/A
	El asegurado envía al T.P.A./Ajustador, la documentación requerida para integrar el expediente de forma electrónica o física conforme a las instrucciones del ajustador.	
5	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	48 horas después de recibidos los documentos
	T.P.A./Ajustador procede a validar la procedencia o improcedencia del siniestro con base en las condiciones generales y particulares de la póliza. Nota: En caso de asuntos mayores a \$ 50,000.00 pesos el plazo podrá ser mayor de acuerdo con la complejidad del caso.	
	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	N/A
	¿Procedente? No, pasa a “6” Sí, pasa a “7”	
6	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	72 horas después recibidos los documentos
	En caso de ser rechazo, el T.P.A./Ajustador envía el informe con el proyecto de carta rechazo por sitio seguros al analista de siniestros para su revisión. (Ver ejemplo en “Anexo 2”)	
7	Ejecutor:	Analista de Siniestros
	Plazo:	72 horas después de su recepción
	El analista de siniestros revisa el proyecto de carta rechazo y elabora la carta definitiva para su envío al T.P.A. (Ver ejemplo en “Anexo 3”)	
8	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	48 horas después del Vo.Bo. de CARDIF

Versión: 1.0	Mariana Arellano	
Fecha: 01/02/2024	MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf	Página 9 de 12

	<p>El T.P.A./Ajustador envía carta rechazo autorizada por el analista al asegurado vía correo electrónico previa llamada telefónica, o entrega físicamente, explicando de forma detallada los motivos o causas técnicas del rechazo con soporte en las condiciones generales y particulares de la póliza.</p> <p>Fin</p>	
9	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	Al día siguiente de la autorización
	<p>En caso de que el siniestro sea procedente, el T.P.A./Ajustador presenta cuadro de ajuste al asegurado explicando las partidas procedentes, así como los ajustes correspondientes y la aplicación de deducibles y coaseguros. (Ver ejemplo “Anexo 4”)</p> <p>Nota: Esta actividad podrá realizarse por correo electrónico con previa llamada explicando detalladamente el cuadro de ajuste.</p>	
10	Ejecutor:	Asegurado / Beneficiario
	Plazo:	N/A
	<p>El asegurado recibe cuadro de ajuste y convenio, lo firma de aceptación.</p> <p>Nota: En caso de no aceptar el importe sugerido el ajustador valida el caso nuevamente.</p>	
11	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	72 horas después del último documento recibido.
	T.P.A. Ajustadores sube el cuaderno final a STCP.	
12	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	72 horas después del último documento recibido.
	El T.P.A./Ajustador envía el cuaderno final de ajuste de forma física a CARDIF (solo en caso de ser requerido), conforme a Convenio de Gestión firmado con CARDIF.	
	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	72 horas después del último documento recibido
	<p>¿Entrega en Ventanilla? Sí, pasa a “13” No, pasa a “16”</p>	
13	Ejecutor:	Analista de Mesa de Control
	Plazo:	Mismo día de la recepción de documentos.
	Mesa de Control sella de recibido el acuse proporcionado por el T.P.A./Ajustador.	
	Ejecutor:	Analista de Mesa de Control
	Plazo:	Mismo día de la recepción de documentos.
	<p>¿Es Correcta? No, pasa a “14”</p>	

	Sí, pasa a “18”	
14	Ejecutor:	Analista de Mesa de Control
	Plazo:	24 horas después de recibido
	Mesa de control analiza la documentación entregada por el T.P.A./Ajustador, si esta es incorrecta le notifica los errores al T.P.A./Ajustador vía correo electrónico.	
15	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	24 horas después de recibido
	El T.P.A./Ajustador realiza las correcciones indicadas por Mesa de control Pasa a “12”	
16	Ejecutor:	T.P.A. Ajustadores
	Plazo:	48 horas después del último documento recibido
	El T.P.A./Ajustador coloca en STCP los archivos con los cuadernos finales y notifica a Mesa de control vía correo electrónico anexando archivo con layout de entrega. (Ver “Anexo 5”)	
17	Ejecutor:	Analista de Mesa de Control
	Plazo:	24 horas después de recibido
	Mesa de control valida que los casos indicados en el archivo de layout se encuentren en STCP	
	Ejecutor:	Analista de Mesa de Control
	Plazo:	N/A
	¿Es Correcta? No, pasa a “14” Sí, pasa a “18”	
18	Ejecutor:	Analista de Mesa de Control
	Plazo:	24 horas después de recibido
	Si la documentación es correcta digitaliza o sube los cuadernos finales (Ver “Anexo 6”) en Infoviews/Sugar	
19	Ejecutor:	Analista de Mesa de Control
	Plazo:	24 horas después de recibido
	Mesa de control notifica mediante correo electrónico la remesa del día (“Ver Anexo 7”)	
Fin del Procedimiento		

	Políticas y Procedimientos Ajustadores.
	PROCEDIMIENTO

Actividades del ajustador

El ajustador durante la evaluación y/o atención de siniestros, debe realizar las siguientes actividades enunciativas más no limitativas:

- a. Estar y permanecer atento a una asignación para atender un siniestro conforme al esquema que le corresponda.
- b. Presentarse en el lugar del siniestro e identificarse inmediatamente a través de la cédula emitida por la CNSF que lo certifica como ajustador y por su uniforme.
- c. Entregar el folleto a que se refiere el artículo 112 de la LISF al contratante, asegurado o beneficiario.
- d. Realizar la inspección en el lugar de los hechos o de la ubicación afectada, para allegarse de los elementos y constancias que permitan verificar las causas y circunstancias en las que ocurrió el siniestro.
- e. Informar al asegurado y/o afectado el contenido y alcance de cada formato y documento necesario que deberá firmar y/o requisitar.
- f. Recabar la información y documentación del asegurado y/o afectado, así como la evidencia que permita determinar las circunstancias correspondientes al siniestro.
- g. Mantener contacto con los asegurados, hasta la entrega del dictamen final, con la intención de asesorar y dar seguimiento hasta el término del reclamo.
- h. Elaborar el informe correspondiente a los hechos y circunstancias relativas al siniestro.
- i. Emitir un reporte de las condiciones en las que se encuentra el bien asegurado.
- j. En caso de ser procedente el siniestro, informar al asegurado y/o afectado el procedimiento a seguir para la indemnización y/o reparación correspondiente.
- k. Recibir y revisar la documentación proporcionada por el asegurado y/o afectado, para dar continuidad al proceso correspondiente.
- l. Entregar y explicar bajo las CG'S de la póliza y conforme a la cobertura reclamada, el dictamen final de su evento.

Versión: 1.0	Mariana Arellano	
Fecha: 01/02/2024	MX-MA-GOP-PCM-Política y_Procedimiento_Ajustadores_20240201v1.0-esp.pdf	Página 12 de 12