	MÓDULO:	DAÑOS
	SECCIÓN:	SINIESTROS
	CÓDIGO:	-
	POLÍTICA:	MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS DAÑOS

MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS DAÑOS

INDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. MARCO NORMATIVO
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN
6. ESTANDARES DE SERVICIO
7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVES DE AJUSTADOR
8. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
9. CUADERNO FINAL DE AJUSTE
10. QUEJAS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos a los que deberán apegarse los Proveedores de ajuste de Siniestros Daños en la atención de reclamaciones con los asegurados, socios comerciales y/o terceros interesados.

2. ALCANCE

La aplicación del presente Manual de Procedimientos será para todo y cada proveedor de ajuste de siniestros daños a nivel nacional que se le haya encomendado la atención de una reclamación por parte de MAPFRE MÉXICO S.A., en lo sucesivo MAPFRE.


3. MARCO NORMATIVO

- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (en su capítulo cuarto de los Ajustadores de Seguros)
- Ley sobre el Contrato de Seguro
- Circular Única de Seguros y Fianzas.

4. DEFINICIONES

- **Ajustador:** Persona Física o Moral designada por MAPFRE, para la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada del contrato de seguro, con el propósito de reunir los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.
- Agente, persona física o moral autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas para realizar actividades de intermediación en la contratación de seguros o de fianzas
- **Asegurado:** Persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo.
- **Cobertura:** Descripción del riesgo con alcances, limitaciones, sujeciones, límites y consecuencias.
- **Póliza:** Documento donde constan derechos y obligaciones de las partes en el contrato de seguro.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
-	-	-	1	09	06	2024	1	4

	MÓDULO:	DAÑOS
	SECCIÓN:	SINIESTROS
	CÓDIGO:	-
	POLÍTICA:	MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS DAÑOS

- **Cabina:** Centro de Atención telefónica, encargada de tomar el reporte de siniestro.
- **Mesa de Control MAPFRE:** Área encargada de la asignación y gestión de reclamaciones mediante procesos internos, o a través de proveedores de ajuste.
- **Siniestro:** Materialización del riesgo asegurado por causas fortuitas, súbitas e imprevistas.
- **Número de Siniestro:** Consecutivo de 15 números, con el cual se brindará seguimiento a los reclamos, se identificará el dictamen del reclamo, y con el que se afectará la póliza invocada.
- **Número de Folio:** Consecutivo de 15 números, que servirá de referencia para dar seguimiento al reclamo, mientras se asigna un numero de siniestro.

5. DESCRIPCIÓN

En cumplimiento a lo establecido por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y demás normativa aplicable en la materia, se emite el presente documento con objeto de dar a conocer los principios rectores en la actividad del Ajustador:

- Cumplir con todas y cada una de las disposiciones legales aplicables para el buen desarrollo y funcionamiento de los servicios que presta.
- Manejarse con honorabilidad, ética e imparcialidad.
- Custodiar la información y documentos que sean recabados con la debida confidencialidad de acuerdo con el Aviso de Privacidad vigente.
- Dirigirse de forma respetuosa y cordial con todo Asegurado o persona interesada
- Evitar conflicto de interés, o señalar cuando este se presente sin su voluntad.
- Abstenerse de recibir cualquier tipo de remuneración o gratificación derivada de la realización de sus funciones.
- Brindar servicio de calidad de acuerdo con el contrato de prestación de servicios, y Protocolo de Atención de Siniestros vigente MAPFRE.


En caso de detectarse cualquier actividad que contravenga lo señalado los puntos anteriores, favor de reportarlo de acuerdo con lo señalado en el apartado Quejas en la Prestación de Servicios.

6. ESTANDARES DE SERVICIO

Todo ajustador designado por MAPFRE deberá apegarse a los principios rectores, y observar los siguientes estándares de servicio:

- a. MAPFRE asignará vía correo electrónico al despacho de ajuste el mismo día del reporte del siniestro.
- b. En todos los casos el Ajustador deberá presentarse en la ubicación afectada, realizar la inspección ocular, y entrevistarse con la persona que reporto el siniestro, de acuerdo con los tiempos señalados en el cuadro de servicio descrito más adelante.
- c. El Ajustador elaborará un Informe Preliminar en estricto apego a los requerimientos vigentes en las políticas de operación de MAPFRE.
- d. El Ajustador deberá dar seguimiento, asesoría y gestión para la documentación del siniestro directamente, de forma presencial, vía correo electrónico, mediante correo certificado con el Asegurado y/o agente.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
-	-	-	1	09	06	2024	2	4

	MÓDULO:	DAÑOS
	SECCIÓN:	SINIESTROS
	CÓDIGO:	-
	POLÍTICA:	MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS DAÑOS

e. El Ajustador una vez recibida la documentación completa del siniestro, deberá presentar a MAPFRE el cuaderno de ajuste.


7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES A TRAVES DE AJUSTADOR

FUNCIÓN	PERSONA RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
Asignación de folio	Cabina	Una vez que se presenten los hechos motivo de la reclamación, se genera reporte a los siguientes teléfonos (Cabina): * CDMX y Área Metropolitana 5230 7171 * Interior de la República Mexicana (800) 01 365 24 * En viajes desde el extranjero (+52) 55 54 80 85 66 Para la generación del reporte, favor de tener a la mano: - Numero de Póliza - Nombre del titular de la póliza - Datos de contacto para seguimiento - Fecha y lugar del siniestro (dirección completa) - Breve descripción de lo ocurrido - Monto estimado de los daños - Indicar si existen lesiones a personas - Nombre, teléfono, dirección y correo electrónico de la persona a contactar.
Apertura de Siniestro	Mesa de Control	Al recibir la reclamación del siniestro por parte del (la) asegurado(a) o agente, se deberán capturar los datos en el sistema MAPFRE.
Nombramiento del Ajustador	Mesa de Control	Siempre y cuando la póliza este vigente en sistema. Vía correo se otorgan datos del siniestro y contacto del Asegurado al Proveedor.
Comunicación del Ajustador	Ajustador	El ajustador se reporta vía telefónica con la persona que reporto el siniestro, para coordinar cita para visita de inspección.
Solicitud de Información	Ajustador	La información se deberá solicitar vía correo electrónico. Sin embargo, lo anterior no impedirá que para casos específicos se pueda requerir información mediante documento por escrito.
Análisis de Información	Ajustador	Se deberá retroalimentar por correo electrónico sobre los avances realizados en el análisis, y notificar en caso de requerirse mayor tiempo.
Dictamen del reclamo	Analistas Siniestros Daños de acuerdo con la escala de autorizaciones.	Con base a las condiciones contratadas.
Proceso de pago y cierre de siniestro	Analistas Siniestros Daños de acuerdo con la escala de autorizaciones.	Siempre y cuando el expediente este completo y el finiquito este debidamente firmado por el Asegurado o Beneficiario. El pago salvo acuerdo en contrario se realizará vía transferencia electrónica.
Recuperación de salvamento	Área de Proveedores	Se gestionará por correo electrónico

8. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, MAPFRE tendrá el derecho de solicitar toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Por lo anterior, toda solicitud de documentos estará relacionada con la acreditación de la causa, preexistencia de los bienes, propiedad de estos y prueba de la pérdida.

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
-	-	-	1	09	06	2024	3	4

	MÓDULO:	DAÑOS
	SECCIÓN:	SINIESTROS
	CÓDIGO	-
	POLÍTICA:	MANUAL SOBRE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS DAÑOS

9. CUADERNO FINAL DE AJUSTE

El ajustador deberá integrar y proporcionar a MAPFRE, cuaderno de ajuste que contenga:

- a. Carta de reclamación
- b. Reportes de autoridades involucradas
- c. Reporte fotográfico del daño
- d. Formato declaración del Asegurado
- e. Formato de servicio prestado por el Ajustador
- f. Cotizaciones de pérdida o reparación desglosada.
- g. Acreditación de propiedad de los bienes
- h. Constancias de salvamento debidamente firmada (cuando exista salvamento)
- i. Informe Preliminar y actualizaciones.
- j. Cédula de ajuste
- k. Informe Final
- l. Convenio de ajuste.
- m. Factura de honorarios profesionales
- n. Información de identificación del cliente y formatos (Asegurado y beneficiarios)
- o. Aviso de privacidad
- p. Cualquier otro documento para soportar el reclamo

10. QUEJAS

En caso de ser necesario presentar alguna queja por el servicio prestado por el Ajustador designado, esta podrá ser tramitada de conformidad con lo siguientes;

- Reportarlo al analista de MAPFRE encargado del seguimiento del reclamo, o al Centro Territorial de Operaciones.

- Acudir a la Unidad Especializada de Atención de MAPFRE en Av. Revolución 507, Colonia San Pedro de los Pinos, Delegación Benito Juárez C.P. 03800, Ciudad de México; y reportarlo al correo electrónico siguiente: une@mapfre.com.mx

FECHA DE AUTORIZACIÓN			REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			HOJA	DE
-	-	-	1	09	06	2024	4	4