reinventando / los seguros

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AJUSTE

	Elaboró	Revisó y Aprobó	Vo.Bo.
Departamento	Procesos y Servicios	Procesos y Servicios/Gerencia Primera Atención/ Determinación de la Pérdida/ Recuperaciones/ Procurement	Director de Siniestros Automóviles

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

I. GLOSARIO 3
II. OBJETIVO 5
III. ALCANCE 5
IV. POLÍTICAS 6
1. TIEMPO DE ESPERA EN SITIO DE ACCIDENTE 6
2. VERIFICACION DE PÓLIZA EN ASIGNACIÓN 6
3. ATENCIÓN EN CRUCERO CON PÓLIZA CANCELADA O SIN PÓLIZA 6
4. SOLICITUD DE VALUACIONES EN SITIO DE ACCIDENTE PARA ASEGURADO 7
5. SOLICITUD DE VALUACIONES EN SITIO DE ACCIDENTE PARA TERCERO SIN SEGURO 8
6 AUTORIZACIÓN DE JEFE INMEDIATO PARA IMPORTES MAYORES A LOS ESTABLECIDOS SIN SOLICITUD DE VALUACIÓN EN SITIO. 9
7. DIRECCIONAMIENTO DE LESIONADOS A LA RED MÉDICA, AUTOMÓVILES A REPARACIÓN EN AGENCIAS Y TALLERES EN CONVENIO 9
8. RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS OTRAS COMPAÑÍAS: VOLANTES, SIPAC, TRADICIONAL, CONVENIO GOLPE POR GOLPE (GXG) Y PASES MÉDICOS. 10
9. ENVÍO DE DOCUMENTOS OTRAS COMPAÑÍAS: VOLANTES, SIPAC, TRADICIONAL Y PASES MÉDICOS. (APLICABLE PARA ZONAS FORÁNEAS) 10
10. APLICACIÓN DE LA RECUPERACIÓN 11
11. TIPOS DE RECUPERACIÓN 11
11.1 **RECUPERACIÓN EN EFECTIVO** 12
11.2 **RECUPERACIÓN CON GARANTÍA DE AUTOMÓVIL** 13
11.3 **RECUPERACIÓN CON CHEQUE DE CAJA** 13
11.4 **RECUPERACIÓN CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO** 14
11.5 **RECUPERACIÓN EN PODER DEL ASEGURADO** 14
11.6 **RECUPERACIÓN POR MUTUALISTAS** 15
11.7 **REPARACIÓN EN TALLER DEL TERCERO** 15
11.8 **ORDENES POR OTRAS COMPAÑÍAS (CAPUFE Y DAÑOS)** 16
12. ROBO LOCALIZADO 16
13. TRASLADO DE VEHÍCULOS EN GRÚAS 17
14. SOLICITUD DE SERVICIOS 18
14.1 SOLICITUD DE ABOGADOS 19
14.2 SOLICITUD DE AUTO CON CHOFER 20
15. POLÍTICA DE AUTORIZACIONES CONDICIONES GENERALES 22
16. REGISTRO DE COBERTURAS, SERVICIOS, INCIDENTES Y EXPOSICIONES EN SISTEMAS INSTITUCIONALES 23
17. AUTO CONSENTIDO (antes Sigue con auto). 23
18. RC ECOLOGICA 24
19. APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS APEGADAS A REGLAMENTO INTERIOR DEL TRABAJO 25
V. DESARROLLO 25
VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 30
VII. PROCESO DE ATENCION A ASEGURADOS. Ajuste en colisión. 4 momentos de oro durante el Ajuste. 30

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

I. GLOSARIO

Accidente Automovilístico: Colisiones, volcaduras y todo acontecimiento que provoque daños físicos al vehículo, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.

Ajustador: Representante nombrado por la compañía aseguradora que al presentarse el siniestro atiende y auxilia al asegurado a fin de determinar o cuantificar los daños originados por el siniestro, analizando los hechos con toda imparcialidad tomando como base la guía de deslinde y reglamentos de tránsito así como el contrato de seguro (condiciones generales o especiales de la póliza).

Asegurado: Es la persona física o moral que, obligándose al pago de las Primas estipuladas con la Compañía, tiene derechos sobre la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las coberturas contratadas a consecuencia de un Siniestro. El nombre o razón social aparecenen la carátula de la póliza.

Beneficiario: Es la persona física o moral que al momento de un Siniestro que amerite indemnización, según lo establecido en la Póliza, tiene derecho al pago o servicio correspondiente.

Beneficiario Preferente: Es la persona física o moral que, previo acuerdo con la Compañía y a solicitud del Contratante, tiene derecho al servicio o pago que corresponda a los riesgos de Robo Total o Pérdida Total hasta por el importe de la Suma Asegurada sobre cualquier otra persona. Para que el Beneficiario Preferente tenga derecho a exigir los beneficios contratados, su nombre o razón social deberá precisarse en un endoso, mismo que forma parte integrante de la Póliza.

Centro de Reparación (CDR): Taller o agencia en convenio con Seguros AXA, acreditado por el área de Procurement, que debe cumplir con los requisitos que se exigen para reparar vehículos afectados a consecuencia de un siniestro.

Colisión: Es el impacto súbito e imprevisto, en un solo evento, del vehículo contra uno o más objetos externos y que como consecuencia cause daños materiales.

Contratante: Aquella persona física o moral que ha solicitado la celebración del Contrato para sí y/o para terceras personas y que además se obliga a realizar el pago de las primas.

Condiciones Generales: Documento que señala los riesgos que ampara la póliza de seguro, riesgos excluidos, así como los derechos y obligaciones del asegurado y Compañía Aseguradora.

Conductor: Cualquier persona física que conduzca el Vehículo, siempre y cuando tenga licencia del tipo apropiado o permiso para conducir el vehículo, expedida por autoridad competente, de acuerdo a la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse un Accidente Automovilístico.

Conductor Preferente: Es aquel Conductor autorizado por el Asegurado para utilizar el Vehículo, que se menciona en la Póliza y que cuenta con las características mencionadas en la misma.

Deducible: Es la participación económica que invariablemente deberá pagar el Asegurado en cada Siniestro y cuyo monto o porcentaje se encuentra establecido por cada cobertura en la carátula de la póliza.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

Declaración Universal de Accidentes (DUA). Formato Institucional reconocido por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros para el deslinde de responsabilidad en un siniestro.

Número de siniestro: Es la asignación de un número consecutivo en la apertura de un siniestro, el cual se comenzará a generar a partir del primer día del año, hasta la última hora del 31 de diciembre del mismo.

Permisionario: Persona física o moral autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para ejecutar maniobras de salvamento en tramos carreteros.

Persona Física: Es el individuo que puede asumir derechos y obligaciones, estando en posibilidad de realizar contratos, declaraciones, comparecer ante juicios y pueden actuar en nombre propio o en representación de otra persona física.

Persona Moral: Es una organización de personas que se unen para conseguir un fin lícito con objeto social, pueden contraer obligaciones, gozar de derechos y está formada por personas físicas u otras personas morales.

Póliza: Es el documento que indica los datos generales del Contratante, Vehículo y riesgos amparados.

Reporte Diario de Operación del Ajustador: Documento que entrega el Ajustador con los expedientes atendidos durante el día y debe contener los siguientes datos: Base, Nombre del Ajustador, fecha, día, número del siniestro con los horarios de ajuste (reportado, turnado, llegada término). Llenar de forma completa y correcta el apartado de Recuperación en efectivo o en poder de nuestros asegurados, Garantías Prendarias y Observaciones.

Reglamento de Tránsito: Ordenamiento sobre el cual se basa el deslinde de responsabilidad, tomando en cuenta la declaración del asegurado y las especificaciones del crucero.

Siniestro: Es la realización de la eventualidad prevista en el Contrato de Seguro por causa fortuita, súbita e imprevista que produce daños cubiertos en la Póliza, obligando a la Compañía en su caso a responder hasta el límite de responsabilidad contratada y especificada en la carátula de la póliza.

Sitio de Accidente: Es el lugar en donde ocurre el accidente de nuestro asegurado.

Sitio de Atención: Es el lugar en donde se atiende a nuestro asegurado, el cual no necesariamente tiene que ser el sitio de accidente.

Servicio de Auto con Chofer Gratis: Servicio que se otorga para llevar al conductor a su destino, este servicio se proporciona a los asegurados que cuenten con una póliza de seguro de Autos Vigentes, que a consecuencia de un choque, volcadura o siniestro su vehículo quede con daños que impidan la circulación autónoma del mismo.

Suma Asegurada: Es el límite máximo de responsabilidad a cargo de la Compañía para cada una de las coberturas contratadas, determinado desde el momento de contratación del seguro y especificado en la carátula de la póliza.

Taller Certificado (TAC): Taller Preferente que ofrece entre otras garantías de servicio, la Garantía de tiempo de entrega, sobre un beneficio para el asegurado de un 20% de descuento en su deducible por cada día de atraso.

Taxi: Es el servicio que proporciona un Vehículo particular destinado al traslado del Asegurado y/o los Ocupantes, de conformidad con las coberturas previstas bajo las presentes Condiciones Generales.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

Tercero: Se refiere a las personas o bienes de personas involucrados en el siniestro que da lugar a la reclamación bajo el amparo de la cobertura de Responsabilidad Civil cubierta por esta póliza y que no viajan en el vehículo al momento del siniestro.

Titular de la Póliza: La persona física o moral cuyo nombre aparece en la carátula de la póliza.

Uso del Vehículo: Son las condicionantes bajo las cuales se debe utilizar el Vehículo de conformidad con lo establecido por el permiso o tarjeta de circulación correspondiente y que sirven para determinar el tipo de riesgo que asumirá la Compañía, así como el costo de la Prima que podrá exigirse.

Volante de Admisión: Documento que se entrega al asegurado o tercero en el que ampara daños del vehículo a consecuencia del accidente así como daños preexistentes para el ingreso a centro de valuación, agencia o taller (TAC).

Volante de Atención Médica: Documento que ampara la atención de lesionados, asegurados o terceros, para ser atendidos en hospitales de convenio. Este documento debe contener los siguientes datos: Nombre del lesionado, nombre del Ajustador que lo expide y riesgo amparado.

Vehículo: Unidad automotriz descrita en la carátula de la póliza, que por su estructura y condiciones mecánicas es apta para el transporte público o privado de pasajeros o carga. Debe contar con permiso o placa de circulación emitida por autoridad competente. Cualquier otra parte, accesorio, rótulo, conversión o adaptación instalada adicionalmente, requerirá cobertura específica.

II. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo el proceso de atención en sitio de accidente por parte de los Ajustadores de siniestros automóviles de manera que se garantice:

- La adecuada atención de la situación y correcta documentación del siniestro.
- El registro correcto y completo mediante Ajuste Móvil y/o el llenado completo y correcto de los distintos formatos que se extienden durante la atención en sitio de accidente, estandarizando el nivel de servicio.
- El debido seguimiento posterior a la atención del siniestro por parte de las Áreas de Determinación de la Pérdida, Gastos Médicos, Recuperaciones y Salvamentos, Segunda Atención, Control Operativo, CFR, Pago a Proveedores y Procurement.
- El registro correcto en sistemas de coberturas afectadas y reservas de siniestros.
- El manejo adecuado del Sistema “Ajuste Móvil” y el dispositivo móvil, así como los que AXA determine para el cumplimento de sus funciones.
- Identificación de conductas cometidas por los involucrados en el siniestro tendientes a cometer fraude a la Compañía.

II. ALCANCE

Este documento es aplicable a todas las áreas de atención de siniestros automóviles y a toda la fuerza de Ajustadores a Nivel Nacional.

“Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados”.

IV. POLÍTICAS

1. TIEMPO DE ESPERA EN SITIO DE ACCIDENTE

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Al llegar a sitio de accidente y en caso de no encontrar el vehículo asegurado, deberá buscar establecer contacto telefónico directo con el cliente para corroborar ubicación.
- En caso de contactarlo se desplazará a la nueva ubicación para brindar la atención.
- En caso de no contactarlo deberá recorrer las zonas aledañas por un lapso de 30 minutos en tramos carreteros y de 20 minutos en Ciudades.
- En caso de no encontrarlo, deberá terminar el siniestro en Ajuste Móvil, colocando en el cierre del siniestro la clave: **CANC99** y agregar cuando menos dos fotografías de la ubicación del siniestro.

2. VERIFICACIÓN DE PÓLIZA EN ASIGNACIÓN

1. Para los casos donde el Ajustador solicite la verificación y/o estatus de póliza, coberturas y condiciones especiales al Área de Asignación, deberá solicitar y registrar al cierre del siniestro en el campo de observaciones el nombre del Asesor que le brindó dicho estatus.

2. En caso de que éste se omita, la responsabilidad del estatus, será del Ajustador.

3. ATENCIÓN EN CRUCERO CON PÓLIZA CANCELADA O SIN PÓLIZA

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. En todos los casos llevar a cabo el proceso de atención al cliente y buscar por los medios disponibles la póliza vigente: carta cobertura, folio de emisión, número de serie o motor de vehículo, nombre del cliente, pólizas anteriores, etcétera. **Para la atención con folio de emisión deberá apoyarse con el área de asignación para confirmar la autenticidad de éste.**

2. Una vez agotado lo descrito en el punto anterior **y posterior a 90 minutos** el Ajustador deberá entregar el Cliente copia de su Declaración Universal de Accidentes (DUA), con la conclusión del siniestro y su dictamen técnico de responsabilidad, recabando del cliente causa y acuse de término de atención **Ejemplo: redacción *"Recibí la atención y asesoría por parte del Ajustador el cual se retira del lugar a las 17:50 horas debido a que la póliza: no se localizó/está cancelada"***. Registrando en el Cierre del Siniestro en AXA AM la clave: **SINISC99.** Tiempo sugerido para este tipo de siniestro: 90 minutos.

3. Para los casos en los que el cliente presente la carátula de póliza pero no exista registro de dicha póliza en nuestros sistemas, se deberá solicitar autorización al Área de Asignación para la entrega de volantes de admisión, los cuales deberán ser condicionados a verificación de la póliza. El Ajustador deberá registrar en observaciones el número de póliza mostrado por el cliente y la observación del motivo de la condición.

4. Notificar al correo antifraude@axa.com.mx la atención del siniestro, adjuntando DUA y fotografías.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

4. SOLICITUD DE VALUACIONES EN SITIO DE ACCIDENTE PARA ASEGURADO

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Identificar si es susceptible a pago de daños de acuerdo al tipo de póliza que ampare la unidad (excluyendo financiados, beneficiarios preferentes, back to home, condiciones especiales) para hacer el ofrecimiento del pago en sitio. Así como asegurar que el cliente cumple con los requisitos para realizar el pago de daños en el sitio de accidente (acreditar propiedad). Todos aquellos casos que no cumplan con lo antes citado se deberán enviar al Centro de Reparación o Agencia que le corresponde de acuerdo al año, modelo del vehículo y condiciones especiales.

2. En el caso de que se trate de una póliza excluyente al proceso de pago en sitio, y que la solicitud de valuación se requiera para una Recuperación, se deberán etiquetar sus fotos con la misma leyenda "**Valuación para Recuperación".**

3. Podrá pactar pago en sitio sin valuación hasta el monto máximo autorizado, siempre y cuando no aplique deducible para el asegurado.

4. Para los casos en donde aplique deducible al cliente, se deberá llevar a cabo el proceso de valuación aunque invariablemente deberá sujetarse al proceso de pago remoto. El Ajustador deberá asesorar al cliente respecto al procedimiento y los requisitos.

5. Si el vehículo asegurado presentara daños mecánicos, pérdidas totales evidentes por volcadura e incendio y colisión, daños en suspensión, inundados, vehículos blindados y con adaptaciones, equipo pesado y daños ocasionados por fenómenos de la naturaleza, cualquiera que fuera su magnitud, deberá solicitar grúa y canalizarlos a los CDR´s definidos para su valuación y pago.

6. En todos los casos donde se genere pago en sitio de accidente deberá colocar en el cierre del siniestro la clave: **ODP99.**

7. Cuando por fallas en dispositivo móvil no se pueda solicitar la valuación en sitio, esta deberá de ser solicitada a través del correo valuacionensitio@axa.com.mx. En caso de que se detecte alguna valuación previa asociada al mismo número de siniestro se rechazara dicha petición.). Los datos mínimos que se requieren al solicitar una valuación por este medio son: Numero de siniestro, numero VIN, Año, Modelo, Marca, identificar si es Asegurado y/o Tercero, así como también si aplica o no Deducible y fotografías (1 panorámica + 5 que amparen el daño más legiblemente posible, partiendo de lo general a lo particular) anotando los daños que son a consecuencia del siniestro y los preexistentes.

8. En todos los casos el Ajustador deberá cotejar la firma del Cliente en todos y cada uno de los documentos que le sean extendidos, validándola contra el IFE.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

5. SOLICITUD DE VALUACIONES EN SITIO DE ACCIDENTE PARA TERCERO SIN SEGURO

En ningún caso la Compañía autorizará reparaciones para terceros sin seguro.

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. En los siniestros donde se determine la responsabilidad de nuestro asegurado, el Ajustador podrá pactar pago en sitio hasta el monto autorizado sin tener que solicitar valuación en sitio y sin importar el tipo de bien dañado (automóviles, bardas, plumas, puestos ambulantes, bicicletas, etcétera).

2. Para el caso de daños a bienes auto **superiores al monto autorizado,** el Ajustador deberá solicitar la valuación a través de su dispositivo móvil siempre y cuando la unidad no presente daños mecánicos, pérdidas totales evidentes por volcadura, incendio y colisión, daños en suspensión, inundados, adaptaciones, equipo pesado, vehículos blindados, para generar el pago total al momento en caso que el cliente cumpla con los requisitos de Pago en Sitio (Acreditar Propiedad) y/o pago remoto.

3. En caso de que el tiempo de respuesta de valuación rebase los 45 minutos posteriores a la confirmación de recepción, deberás canalizar el pago como **Pago remoto.**

4. En caso que el vehículo tercero sin seguro haya sufrido daños mecánicos cualquiera que fuera su magnitud o que impida su movimiento por sus propios medios, deberá solicitar grúa y canalizarlos a los CDR´s definidos para dar tratamientos a estos casos para su valuación y pago. **No deberán direccionar a los talleres TAC para estos casos.**

5. En todos los casos donde se genere pago en sitio deberá colocar en el cierre del siniestro la clave: **ODP99.**

6. Cuando por fallas en dispositivo móvil no se pueda solicitar la valuación en sitio, esta deberá de ser solicitada a través del correo valuacionensitio@axa.com.mx**.** En caso de que se detecte alguna valuación previa asociada al mismo número de siniestro se rechazara dicha petición.), Los datos mínimos que se requieren al solicitar una valuación por este medio son: Numero de siniestro, numero VIN, Año, Modelo, Marca, identificar si es Asegurado y/o Tercero, así como también si aplica o no Deducible y fotografías (1 panorámica + 5 que amparen el daño más legiblemente posible, partiendo de lo general a lo particular) anotando los daños que son a consecuencia del siniestro y los preexistentes.

7. Tratándose de daños a bienes inmuebles, el Ajustador deberá canalizar con el contratista correspondiente de acuerdo al proceso establecido de forma local en caso de no haber logrado pactar en sitio. Considera lo referido en punto 1. De este apartado "**SOLICITUD DE VALUACIONES EN SITIO DE ACCIDENTE PARA TERCERO SIN SEGURO"**

8. Tratándose de daños a bienes distintos a automóviles o inmuebles, el Ajustador deberá canalizar a la vía correspondiente proporcionando los requisitos necesarios para que sea sujeto a indemnización en la VÍA.
   - **Pago Pactado**
   - Volante de Obra Civil
   - Identificación Oficial IFE o pasaporte vigente
   - Presentar el bien dañado
   - **Pago con envío de Contratista**
   - Comprobante de domicilio
   - Documentación que acredite la propiedad del bien dañado

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

- IFE vigente yo pasaporte

9. En todos los casos el Ajustador deberá cotejar la firma del Cliente en todos y cada uno de los documentos que le sean extendidos, validándola contra el IFE.

6. AUTORIZACIÓN DE JEFE INMEDIATO PARA IMPORTES MAYORES A LOS ESTABLECIDOS SIN SOLICITUD DE VALUACIÓN EN SITIO.

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Identificar si en la atención del siniestro ya sea asegurado o tercero sin seguro son susceptibles a pago en sitio sin tener que solicitar valuación en sitio y sin importar el tipo de bien dañado (automóviles, bardas, plumas, puestos ambulantes, bicicletas, etcétera) y los daños rebasan el monto establecido, deberá solicitar la autorización vía telefónica, respaldando la autorización por correo electrónico hacia el jefe que autoriza con copia al jefe inmediato, garantizando que existan fotografías en ClaimCenter para soporte del pago.

La estructura del correo deberá contener los siguientes datos:
"Destinatario: Jefe inmediato o Jefe de Guardia
Con copia: Jefe inmediato
Asunto: Autorización pago pactado mayor al monto establecido
Redacción: Adjunto fotografías e información del pago por la cantidad de "x" pesos solicitando su autorización.
Gracias."

2. En caso de no recibir respuesta por parte de su Supervisor y/o Jefe de Siniestros por escrito de manera inmediata podrá pactar el pago con la autorización verbal que ya tiene de este último, ya que la autorización por escrito la podrá enviar el Supervisor en un lapso no mayor a las 2 horas posterior a la llegada del correo "Autorización pago pactado mayor al monto establecido".

Responsable: Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
El Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros deberá:

1. Confirmar por correo electrónico la autorización del pago pactado en sitio, mismo que rebasó el límite de autorización del Ajustador.

7. DIRECCIONAMIENTO DE LESIONADOS A LA RED MÉDICA Y AUTOMÓVILES A REPARACIÓN EN AGENCIAS Y TALLERES EN CONVENIO.

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. En caso de existir lesiones y deba canalizar a los lesionados a algún servicio médico, deberá hacerlo con base en el tipo de lesión procurando utilizar siempre la red en la que se tenga acordado un costo de paquete, ya sea de Lesión menor, Corta Estancia y No Quirúrgico, según la descripción contenida en su directorio de hospitales.

2. Con el fin de direccionar correctamente vehículos a reparación, el Ajustador deberá mantener actualizado el catálogo de red de centros de reparación en el dispositivo móvil, sujetarse a la matriz de direccionamiento vigente al momento de la atención del siniestro y consultar el directorio de agencias y talleres vigente, así como asignar el centro de reparación desde su dispositivo móvil.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

Nota: En caso que el centro de reparación no se encuentre visible en el catálogo del dispositivo móvil, el Ajustador deberá seleccionar una oficina de servicio del catálogo, registrando tanto en el volante como en el cierre del siniestro en observaciones el nombre y dirección del centro de reparación al cual canalizó al cliente.

Responsable: Supervisores de Ajuste y/o Jefes de Siniestros:
El Jefes de Siniestros y/o Supervisores de Ajuste deberá:

1. Cargar aquellos servicios garantizando se generen las exposiciones necesarias en ClaimCenter que los Ajustadores no hayan podido solicitar desde su dispositivo móvil o bien que no cuenten con dispositivo móvil en un lapso no mayor a 24 horas.

8. RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS OTRAS COMPAÑÍAS: VOLANTES, SIPAC, TRADICIONAL, CONVENIO GOLPE POR GOLPE (GXG) Y PASES MÉDICOS.

Responsable: Ajustador
El Ajustador invariablemente deberá:

1. En todos los casos y antes de recuperar algún documento de otras Compañías, deberá corroborar que se tenga contratada la cobertura de Daños Materiales.

2. Registrar completa y correctamente los datos del o los documentos recibidos en la aplicación de Ajuste Móvil, en el ícono de "**Recuperaciones".**

3. Deberá anotar con letra legible en todos y cada uno de los documentos recuperados los siguientes datos: Número de siniestro, nombre del Ajustador, tipo de orden (ROC, SIPAC y/o TRADICIONAL), cuidando no cubrir la información de la otra Compañía.

4. Deberá fotografiar cada documento recuperado y estamparlos con la leyenda ROC, SIPAC y/o TRADICIONAL.

5. Deberá registrar en su Reporte diario de operaciones todos los documentos recuperados dentro de su jornada laboral, haciendo entrega diaria a su Jefe inmediato.

Responsable: Supervisores de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
El Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros deberá:

1. Escanear, entregar/enviar diariamente al área de Recuperaciones los documentos recuperados por el personal de Ajuste a su cargo.

9. ENVÍO DE DOCUMENTOS OTRAS COMPAÑÍAS: VOLANTES, SIPAC, TRADICIONAL Y PASES MÉDICOS. (APLICABLE PARA ZONAS FORÁNEAS)

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Registra completa y correctamente los datos del o los documentos recibidos en la aplicación de Ajuste Móvil, en el ícono de "Recuperaciones".

2. Anota con letra legible los siguientes datos: Número de siniestro, nombre del Ajustador, tipo de orden (ROC, SIPAC y/o TRADICIONAL), número de folio del documento, nombre del lesionado en caso de pases médicos.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

3. Toma fotografías a cada documento recuperado y estamparlos con la leyenda ROC, SIPAC y/o TRADICIONAL sincronizando la información para que quede publicado en los documentos del siniestro.

4. Registra en su Reporte diario de operaciones todos los documentos recuperados dentro de su jornada laboral, haciendo entrega diaria a su Jefe inmediato.

Responsable: Auxiliar, Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
El Auxiliar, Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros deberá:

1. Escanear, entregar / enviar diariamente al Área de Recuperaciones los documentos recuperados de otras Compañías por el personal de Ajuste a su cargo.

2. El envío de documentos recuperados de otras Compañías físicos y escaneados tienen como máximo 2 días posteriores a la ocurrencia del siniestro (los volantes deberán empaquetarse en un sobre, sin folders internos adicionales o exceso de grapas para evitar maltrato y que su recepción y registro no lleve mayor tiempo en desempacar). Adicional, deberás enviar vía correo electrónico la relación de documentos recuperados a la dirección del correo electrónico: recuperaciones@axa.com.mx

Dirección de correspondencia:
Destinatario: VOLANTES ROC
Insurgentes Sur 3900,
Tlalpan 2A, Distrito Federal,
CP 14000

Responsable: Área Recuperaciones

1. Respuesta de recepción de la documentación enviada física y electrónicamente.
2. Publicación de indicador por Territorial.

10. APLICACIÓN DE LA RECUPERACIÓN

La recuperación con terceros aplicará cuando en un siniestro de automóvil, el tercero resulte responsable y no cuente con seguro o terceros que no quieran afectar su póliza, se incluye la posible recuperación en siniestros que se atiendan del ramo de Daños.

11. TIPOS DE RECUPERACIÓN

Sólo aplica para pólizas con cobertura amplia y para pólizas limitadas con daños materiales a consecuencia de lo descrito en los incisos E, D y F de las Condiciones Generales de la Póliza, o cuando el tercero responsable cubra los gastos médicos de alguno de los ocupantes y se le extienda un pase de atención para alguno de los hospitales o clínicas en convenio. Los tipos de recuperación son:

- En efectivo
- Garantía de Automóvil
- Cheque de caja
- Tarjeta de crédito o débito
- En poder del Asegurado
- Reparación en taller del tercero
- Ordenes por otras Compañías (CAPUFE y Daños)

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

11.1 RECUPERACIÓN EN EFECTIVO

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Negociar que la recuperación cubra el 100% del importe de daños materiales, gastos médicos y grúas. De los daños materiales se podrá aceptar como mínimo el 90% del monto valuado mediante la solicitud de la valuación desde su dispositivo móvil en sitio de accidente.

2. La solicitud de la valuación, deberá integrarse de la siguiente manera con toma de fotografías desde el dispositivo móvil:

   i) Fotografías panorámicas del vehículo.
   ii) Fotografías de los cuatro vértices del vehículo.
   iii) Estampar las fotografías de los daños a consecuencia del siniestro, con las leyendas (rayón, tallón, hundimiento, hundimiento estructural, dimensión aproximada, rotura, etcétera).
   iv) Para la toma de fotografías de noche, sólo deberán enviarse y estamparse las de mejor calidad que reflejen la dimensión de los daños.

3. Cuando el dictamen carece de elementos técnicos para fincar responsabilidad al tercero (cambios de carril, crucero con semáforos, etcétera.) se deberá gestionar la recuperación del monto de los daños o el importe del deducible antes de turnar el caso con la Autoridad competente. Si la recuperación es menor al importe de los daños o del deducible, se deberá entregar el importe de la recuperación al asegurado y volante de admisión con aplicación del deducible, previo consentimiento del cliente, estampando de puño y letra en la Declaración Universal de Accidente (DUA) y volante de admisión **"Recibí la cantidad de XXX por concepto de recuperación de daños así como mi volante de admisión con deducible".**

4. Cuando se negocie una recuperación y el importe ofrecido sea inferior al 90% respecto a los daños, será necesario solicitar autorización del Jefe inmediato y/o Supervisor o Gerente y deberá registrar en su dispositivo móvil en el apartado de "Observaciones" el nombre de la persona con quién se consultó y autorizó.

5. Cuando existan lesiones por alguno de los ocupantes del vehículo asegurado, se realizará la recuperación de los gastos médicos de acuerdo al nivel de lesión.

6. En caso de que se haya solicitado una grúa, el Ajustador deberá negociar la recuperación (ya sea auto o camión).

7. El tiempo de respuesta por parte del Jefe de Siniestros, Supervisor o Gerente de Siniestros para la autorización o rechazo de la recuperación menor al 90% que tiene permitido el Ajustador será de 2 horas.

8. Si el Ajustador no tiene respuesta en un tiempo máximo de 2 horas de la autorización o rechazo, con el registro de llamada podrá recuperar como mínimo el 70% de los daños dándose por aceptado, de acuerdo a la valuación de daños proporcionada por el área de Determinación de la Pérdida. Cualquier monto inferior al 70% se dará por **NO autorizado**.

9. No se condicionará la atención médica a nuestros clientes a la recuperación del daño.

10. La autorización del Jefe de Siniestros, Supervisor o Gerente para una recuperación inferior al 90% se deberá de realizar respondiendo por correo electrónico a la petición del Ajustador.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

11.2 RECUPERACIÓN CON GARANTÍA DE AUTOMÓVIL

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Marcar el tipo de recuperación en "Ajuste Móvil" para que se vea reflejada la reserva de recuperación en ClaimCenter.

2. Los vehículos con posibilidad de recuperación deberán reunir las siguientes características:

- Vehículos con antigüedad no mayor a 8 años de uso
- El valor comercial del vehículo deberá ser por lo menos el 200% del valor estimado del daño determinado por Valuación Web en sitio.
- Ingresar desde el dispositivo móvil a la página de www.repuve.gob.mx para verificar que el número de serie del vehículo no tenga registro de reporte de robo.
- No se aceptarán los vehículos fronterizos
- No se aceptarán vehículos propiedad de personas morales

El propietario del automóvil, deberá contar con factura original, misma que no deberá endosarse a favor de AXA Seguros, tarjeta de circulación, las últimas 5 tenencias pagadas, firmando el propietario del vehículo el contrato de garantía prendaria (contemplando un periodo máximo de 30 días a partir de la fecha del siniestro) acompañado de copia y/o fotografía de su identificación.

3. Canalizar la unidad en prenda al corralón designado acompañado del inventario institucional y sello de vehículo en garantía.

4. Entregar los documentos de propiedad del vehículo en prenda a la VIA y/o Jefe inmediato.

5. El Ajustador será responsable de la documentación recibida hasta la entrega en la oficina correspondiente y/o a su Jefe inmediato, teniendo como plazo un máximo de 24 horas posterior al término de la atención del siniestro y/o al siguiente día hábil en caso de atender el siniestro en fines de semana, quedando liberado de esta responsabilidad bajo el acuse de recibido.

Responsable: Jefes de Siniestros, Supervisores de Ajuste y/o Auxiliar:
Los Jefes de Siniestros, Supervisores de Ajuste y/o Auxiliar deberán:

1. Deberá entregar/enviar diariamente los documentos recuperados en garantía a mesa de ajuste o en su caso al área administrativa para el seguimiento de este tipo de recuperaciones, quienes recibirán el pago negociado por el Ajustador o se determinará la comercialización por parte del área de Recuperaciones y Salvamentos.

11.3 RECUPERACIÓN CON CHEQUE DE CAJA

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Marcar el tipo de recuperación en "Ajuste Móvil" para que se vea reflejada la reserva de recuperación en Claim Center.

2. Ingresar en un tiempo no mayor de 24 horas después de haber sido generada la referencia bancaria.

3. Únicamente se aceptarán cheques de caja a nombre de AXA Seguros S.A. de C.V.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

11.4 RECUPERACIÓN CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Marcar el tipo de recuperación en "Ajuste Móvil" para que se vea reflejada la reserva de recuperación en ClaimCenter.

1. Para este tipo de recuperaciones, únicamente se aceptarán las tarjetas:
Master Card
Visa
American Express

Nota: No se acepta departamentales.

2. Para el cargo debes solicitar el apoyo al Supervisor de Asignación mediante la extensión 3001, opción 3.

3. Deberá registrar en su Reporte diario de operaciones todos los documentos recuperados dentro de su jornada laboral haciendo entrega diaria a su Jefe inmediato.

4. Se pueden realizar recuperaciones "combinadas" (efectivo más tarjeta de crédito, efectivo más garantía prendaria,) siempre y cuando cumplan con las políticas establecidas en el presente documento.

Responsable: Jefes de Siniestros y/o Supervisores de Ajuste
Los Jefes de Siniestros y/o Supervisores de Ajuste deberán:

5. Entregar y/o enviar al Área de Recuperaciones y Salvamentos el soporte de cobro que recepcionó el Ajustador.

11.5 RECUPERACIÓN EN PODER DEL ASEGURADO

Se refiere al monto en efectivo que recibe el conductor del vehículo asegurado o titular de la póliza como pago de sus daños por parte del tercero responsable como resultado de la gestión del Ajustador, donde no hay un documento emitido por la Compañía.

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

Para este tipo de recuperación invariablemente el Ajustador deberá recabar:

a. El documento llamado Desistimiento de reclamación por pago de daños del tercero responsable.

b. En la Declaración Universal (DUA), solicitar al conductor del vehículo asegurado o titular de la póliza la siguiente leyenda: ***"Recibí la cantidad de XXX como pago de los daños ocasionados a mi vehículo en el siniestro número xxx"***

De todos los documentos recabados, el Ajustador deberá tomar fotografía en la aplicación y campo correspondiente y estamparlos con la leyenda Desistimiento.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

11.6 RECUPERACIÓN POR MUTUALISTAS

Una recuperación por Mutualista se refiere a los documentos que recibe el conductor del vehículo asegurado o titular de la póliza como promesa de pago de sus daños por parte de una Compañía mutualista a través del representante o gestor.

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Informar al asegurado de todos los riesgos que conlleva este tipo de transacciones dado el esquema de operación de las mutualistas, ofreciendo dos alternativas: aceptación del asegurado del documento de la mutualista (promesa de pago, finiquitos ordenes, etc.) o inicio de proceso ante las Autoridades.

2. En caso que el asegurado acepte el ofrecimiento de la mutualista, el Ajustador deberá solicitar al conductor del vehículo asegurado o titular de la póliza que en la Declaración Universal (DUA) escriba la siguiente leyenda: ***"Por así convenir a mis intereses decido aceptar la promesa de pago o reparación ofrecida por la compañía XXX en los términos y condiciones en que se me ofertaron"***

3. De todos los documentos recabados, el Ajustador deberá tomar fotografía en la aplicación y campo correspondiente y estamparlos con la leyenda Desistimiento.

11.7 REPARACIÓN EN TALLER DEL TERCERO

Se refiere al consentimiento que otorga el Asegurado para que los daños ocasionados a su vehículo sean reparados de forma directa por el tercero:

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Negociar que la reparación de los daños se efectúen en un taller ofrecido por el tercero responsable y ajeno a la Compañía, en donde el costo de la reparación corre a cargo del tercero y no de la Compañía.

2. Negociar que la reparación de los daños se efectúen en un taller de la red vigente de la Compañía en donde el costo de la reparación corre a cargo del tercero.

Para lo dispuesto en el punto 1 el Ajustador deberá:

1.1 Asesorar al Cliente respecto a los riesgos que implica la aceptación.
1.2 Solicitar valuación y proporcionar al Asegurado el monto de los daños con base en la misma.
1.3 Recabar el desistimiento de reclamación por aceptación de reparación en taller del tercero.
1.4 De todos los documentos el Ajustador deberá tomar fotografía en el campo correspondiente y estamparlos

Para lo dispuesto en el punto 2 el Ajustador deberá:

2.1 Acudir al taller en compañía del tercero responsable y del asegurado
2.2 Solicitar al taller un presupuesto por los daños a consecuencia del siniestro
2.3 Recabar el desistimiento de reclamación por aceptación de reparación un taller de red vigente.
2.4 De todos los documentos el Ajustador deberá tomar fotografía en el campo correspondiente y estamparlos.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

11.8 ORDENES POR OTRAS COMPAÑÍAS (CAPUFE Y DAÑOS)

Se refiere a los documentos mediante los cuales otra Aseguradora garantiza la indemnización como consecuencia de uno de los riesgos cubiertos de sus clientes.

CAPUFE: Cuando los daños son a consecuencia de los riesgos cubiertos por la autopista al usuario (semovientes, deslaves, objetos en el camino, baches, etcétera)

DAÑOS: Cuando los daños son a consecuencia de los riesgos cubiertos por el establecimiento asegurado, por ejemplo: estacionamientos, valet parking, talleres, etcétera.

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Registrar completa y correctamente los datos del o de los documentos recibidos en la aplicación Ajuste Móvil en el ícono de “Recuperaciones”

2. Deberá anotar con letra legible los siguientes datos: Número de siniestro, nombre del Ajustador, tipo de orden (ROC CAPUFE y/o DAÑOS), cuidando no cubrir la información de la otra Compañía.

3. Deberá fotografiar cada documento recuperado y estamparlos con la leyenda ROC CAPUFE y/o DAÑOS.

4. Deberá registrar en su Reporte diario de operaciones todos los documentos recuperados dentro de su jornada laboral haciendo entrega diaria a su Jefe inmediato.

Responsable: Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
El Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros deberá:

Escanear, enviar y entregar diariamente al área de Recuperaciones los documentos recuperados por el personal de Ajuste a su cargo en la relación donde se encuentran las SIPAC y Tradicionales identificándolas con la palabra “CAPUFE”.

12. ROBO LOCALIZADO

Para los casos donde el Ajustador por su actividad en atención de siniestros autos, llegase a localizar una unidad que ha sido robada y la ubica físicamente en algún lugar de libre acceso para su recuperación jurídica deberá:

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Localizar unidad con reporte de robo activo.
2. Validar que no haya sido reportada la localización con anterioridad en ClaimCenter por un tercero (Asegurado, OCRA/Autoridad y/o Ajustador)
3. Validar con el Área Central de Robos el Vo.Bo. de la localización con los Apoderados Legales.
5. Llenado de formato de localización institucional,
6. Enviar el formato de localización institucional con nombre, sello y firma del Ajustador al Apoderado Legal Central de Valle de México.

Responsable: Apoderado Legal Central
El Apoderado Legal Central deberá:

1. Recibir y revisar la documentación enviada por el Ajustador sobre la localización del vehículo

“Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados”.

2. Determinar si procede o no la localización del vehículo.

3. En caso de que el apoderado legal determine que si procede la localización del vehículo al Ajustador, el apoderado legal deberá capturar en ClaimCenter en las "Observaciones" (Descripción del incidente) la clave destinada y que está sólo en conocimiento del Apoderado Legal Central, seguido del MXI del Ajustador que realizó la localización.

4. En caso de que no proceda la localización del vehículo al Ajustador, el apoderado legal deberá capturar en las "Observaciones" (Descripción del incidente) una nota indicando que no proceden la localización del vehículo al Ajustador y el motivo.

5. Deberá enviar la respuesta del dictamen de la procedencia de la localización del vehículo robado al Ajustador que lo reporta y a su Supervisor.

"Remitente: Apoderado Legal Central
Destinatario: Ajustador con copia al Supervisor y/o Jefe inmediato.
Asunto: Siniestro Número: xxxx/Localización Procedente
Contenido correo: Confirmar la procedencia de la localización y la confirmación de registro en ClaimCenter.

13. TRASLADO DE VEHÍCULOS EN GRÚAS

Responsable: Ajustador

Arrastres simples: Se considera aquel que utiliza solo una grúa ya sea de plataforma o tenazas para su traslado del sitio del accidente al CDR autorizado por AXA, Ministerio Público, corralón o resguardo, incluyendo una hora de espera y una maniobra sencilla:

Maniobra sencilla: Bajarlo de la banqueta, alinear en general cualquier maniobra que tenga como objetivo enganchar y realizar el traslado.

Arrastres complejos: Se considera aquel que utiliza más de una grúa ya sea de plataforma o tenazas para colocarlo nuevamente en condiciones de ser trasladado del sitio del accidente al CDR autorizado por AXA, Ministerio Público, corralón o resguardo. O que por circular por autopistas o caminos concesionados no se permita el uso de grúas proveedores de AXA.

Para arrastres simples el Ajustador deberá seguir las siguientes instrucciones:

1. Cuando el vehículo se direccione en grúa a algún CDR/Resguardo, invariablemente se deberá de llenar de forma completa el formato de inventario, y solicitar firma de aceptación del cliente y operador de grúa.

2. Deberá de solicitar al cliente retire cualquier objeto personal que no sean parte del vehículo y que no puedan ser inventariados en el formato correspondiente.

3. En todos los casos el Ajustador adjuntará en fotografías del siniestro, una imagen de los inventarios realizados.

4. El Ajustador podrá retirarse del lugar de atención sin tener que esperar a la grúa en los siguientes casos:

   4.1. Cuando el área de Asignación notifique al Supervisor o Jefe de Siniestros que se activa una contingencia por desborde.
   4.2. Atención proporcionada en domicilio de asegurados/ terceros
   4.3. Inundados e incendiados
   4.4. Corralones y Ministerios Públicos

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

Para estos casos, el Ajustador deberá proporcionar al Asegurado el inventario debidamente completado, los datos de contacto de AXA Assistance para que haga la petición de la grúa y el número celular del Ajustador para seguimiento.

En los siguientes casos no estará autorizado el Ajustador para solicitar servicio de grúa:

1. Remisión de vehículos terceros al Ministerio Público
2. Vehículos abandonados por terceros (fuga conductor)

Para arrastres complejos el Ajustador deberá apegarse a la política vigente de grúa emitida por el área de Procurement.

Responsable Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Solicitar cualquier tipo de servicio de grúa a AXA ASSISTANCE, tanto para arrastres sencillos o complejos, NO DEBERÁ POR NINGÚN MOTIVO ENTREGAR VALE AL PROVEEDOR ASIGNADO.

En caso que al momento de su arribo ya se encuentre algún proveedor de este tipo de servicios, invariablemente deberá informar a AXA ASSISTANCE quien genera el folio correspondiente para que documenten tanto el servicio como el costo y pago correspondiente al proveedor.

Para los arrastres complejos deberá asegurarse que haya la siguiente información en CLAIM CENTER:

1. Fotografías del vehículo
2. Descripción del tipo de accidente: volcadura, incendio, impacto contra camellón, etc.
3. Descripción topográfica del lugar en donde quedó la unidad accidentada: barranco con profundidad de xx metros, canal, cuneta, etc
4. Nombre del proveedor concesionado que tiene el servicio asignado por parte de la autoridad
5. Lugar a donde trasladan la unidad: corralón, MP, reten, etc

Responsable: Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
El Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros deberá:

1. Elaborar memoria descriptiva y proporcionar la información adicional a AXA ASSISTANCE para que negocie el servicio y genere el pago correspondiente al proveedor.

2. Una vez que AXA ASSISTANCE haya acordado el monto con el proveedor, enviará por correo al Supervisor/Jefe o Gerente de Siniestros la cantidad negociada para generar la reserva correspondiente en ClaimCenter, esta actividad deberá completarse en el sistema en un plazo no mayor a 48 horas.

3. Cargar aquellos servicios en ClaimCenter que los Ajustadores no hayan podido solicitar desde su dispositivo móvil o bien que no cuenten con dispositivo móvil en un lapso no mayor a 24 horas.

14. SOLICITUD DE SERVICIOS

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. Solicitar los servicios de ambulancia, contratista, grúas, auto con chofer, entre otros mediante la línea virtual 3001 de lo contrario el Ajustador deberá solicitar por su cuenta los mismos a través de Servicios en “Ajuste Móvil” y llenar los datos correspondientes para su solicitud.

“Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados”.

2. En todos los casos que la solicitud de servicios se haga por la línea virtual, el Ajustador deberá anotar los folios correspondientes a cada servicio en el espacio de observaciones al cierre del siniestro así como en el formato DUA, ya que para los casos de grúa, aún cuando vaya a realizar el servicio de arrastre una proveedor ajeno a AXA Assistance deberás indicar a AXA Assitance todos los datos de ubicación, traslado, vehículo y el nombre del proveedor que realizará el arrastre.

Responsable: Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
El Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros deberá:

1. Cargar los servicios en Claim Center que los Ajustadores no hayan podido solicitar desde su dispositivo móvil, garantizando la afectación del servicio y apertura de reserva correspondiente.

14.1 SOLICITUD DE ABOGADOS

Responsable: Ajustador
El Ajustador deberá:

1. En todos los casos y antes de solicitar un servicio de abogado se deberá corroborar que se tenga contratada la cobertura de Defensa Legal y detectar que el asegurado tenga contratado el servicio de defensa legal independiente a la póliza de seguro. Si el cliente tiene contratada la cobertura el Ajustador deberá hacer la activación considerando lo siguiente:

- ✓ Que sea inminente el inicio de la averiguación previa por la falta de aceptación de responsabilidad
- ✓ Se hayan agotado todo los recursos para negociar con el tercero
- ✓ Que los daños reclamados sean mayores a **$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.).**
- ✓ Validar si el Asegurado cuenta con un proveedor de defensa legal designado como condición especial

2. Este servicio se solicitará a través de Servicios en “Ajuste Móvil – Defensa Legal” y/o a través de la extensión virtual 3001, llenando y/o proporcionando todos los datos correspondientes para su solicitud. **Evita la cancelación del servicio ya que una vez solicitado es sujeto a pago.**

3. Si los daños son menores a **$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.)** y el asegurado no es responsable, el Ajustador deberá solicitar autorización al Supervisor para pactar el importe del pago con el tercero. Entregando el volante de admisión al tercero quien de puño y letra deberá anotar:

“**Recibí la cantidad de XXXX como pago de mis daños, nombre firma y fecha”.**

4. Al cierre del siniestro el Ajustador deberá colocar el nombre del Supervisor y/o Jefe de Siniestros que autorizó el pago así como especificar el monto pactado.

Esta excepción no opera cuando el tercero cuente con una póliza de seguro con otra Compañía.

5. La solicitud del abogado al crucero procederá bajo los siguientes criterios:

- ✓ Cuando el Área de Asignación notifique al Supervisor o Jefe de Siniestros que se activa una contingencia por desborde.
- ✓ Por autorización del Supervisor o Jefe de Siniestros por complejidad del siniestro.
- ✓ En caso que el cliente cuente con este servicio como condición especial.

“Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados”.

Responsable: Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
El Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros deberá:

1. Soportar mediante un correo electrónico al Ajustador la autorización del monto pactado para los casos en donde el Asegurado no sea responsable y se negocié un pago al tercero para evitar iniciar la averiguación previa.

   "Remitente: Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros
   Para: Ajustador
   Asunto: Autorización pago pactado-evitar inicio de AP Sin.XXXX

   Autorizo el pago por la cantidad de $3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) para evitar el inicio de averiguación previa ya que nuestro asegurado no es responsable.
   Gracias."

2. El Supervisor de Ajuste deberá cargar los servicios en ClaimCenter que los Ajustadores no hayan podido solicitar desde su dispositivo móvil o bien que no cuenten con dispositivo móvil en un lapso no mayor a 24 horas.

14.2 SOLICITUD DE AUTO CON CHOFER

Responsable: **Ajustador**

Considerar el alcance de Auto con Chofer.

1. El servicio se proporciona una vez por siniestro, es gratis (no aplica algún costo).

2. El servicio procede en las ciudades contempladas en el programa de Auto con Chofer Gratis; aun cuando el servicio se requiera fuera de las Ciudades participantes y el asegurado se encuentre en un radio de 50 Km de dichas Ciudades.

   2.1 Para situaciones en carretera a más de 50 Km., de la población cubierta y en zonas no cubiertas por el programa, se verifica la disponibilidad de la unidad y tiempo de contacto. En caso de que el Ajustador o usuario estén de acuerdo en esperar el tiempo estimado, se envía el servicio de manera normal.

3. En caso de solicitar el servicio para un vehículo de transporte de servicio público (taxis, autobuses, camiones, etc.) solamente se brindará el traslado al asegurado y a un acompañante.

Límites del servicio

1. En caso de existir gastos adicionales como peaje o alimentación serán cubiertos por el asegurado.

2. El servicio se suspenderá en zonas afectadas por revueltas públicas, mítines, manifestaciones y/o desastres naturales.

Exclusiones:

1. El servicio no aplica para transportar:

- Mercancías
- Animales que pongan en riesgo la vida del conductor y/o acompañantes
- Reporte de Robo
- Falla mecánica

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

El Ajustador deberá:

1. Al arribar al sitio de accidente cumplir con el protocolo de atención, deslindar responsabilidades e identificar si el vehículo asegurado se encuentra imposibilitado para circular y es necesario solicitar el servicio de grúa.

2. Ofrecer el servicio de Auto con Chofer Gratis al asegurado teniendo como origen o destino:

- Sitio de Accidente
- Taller o Agencia
- Ministerio Público
- Hospital

3. En caso de que el asegurado acepte el servicio, es responsabilidad del Ajustador solicitar el servicio mediante la línea virtual 3001 a AXA ASSISTANCE proporcionando los siguientes datos y anotando los folios correspondientes a cada servicio en el espacio de observaciones al cierre del siniestro así como en el formato DUA.

LAY OUT SERVICIO DE TAXI	
1	No. de siniestro
2	Póliza/Inciso
3	Es Exclusive (VIP) : Sí No
4	Fecha del siniestro
5	Fecha de solicitud del servicio
6	Nombre completo del Ajustador
7	Tipo de Asistencia: a) Taxi b) Grúa
8	Nombre del usuario (Conductor del vehículo)
9	Número de celular del asegurado
10	Número de Ocupantes
11	Cuenta con artículos personales Sí Especifique
12	Tipo de Ubicación Origen a) Sitio de Accidente b) Taller y/o Agencia c) MP d) Hospital
13	Calle/Carretera/Número/KM
14	Colonia
15	Delegación/Municipio
16	Estado
17	Datos Ubicación Destino Calle/Carretera/Número/KM
18	Colonia
19	Delegación/Municipio
20	Estado
21	Tipo de Servicio a) Carretero b) No carretero

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

4. El Ajustador debe realizar la solicitud del servicio desde sitio de accidente e informar, si es el caso, que el asegurado se comunicará posteriormente para solicitar el Auto con Chofer Gratis desde Taller, Agencia, Ministerio Público y Hospital.

El Ajustador debe informar al asegurado:

- No. de siniestro
- No. de folio del servicio de taxi
- Tiempo aproximado de arribo
- Nombre del conductor y placas
- Proporcionar número telefónico de quejas
- Proporcionar número telefónico de AXA ASSISTANCE
- Informar que el servicio es sin costo

5. En caso de que el asegurado desee cancelar el servicio desde sitio de accidente, el Ajustador deberá informar a AXA ASSISTANCE el motivo de dicha cancelación.

5.1 Las cancelaciones de servicio desde el Taller, Agencia, Ministerio Público y Hospital, las tendrá que realizar el asegurado directamente a AXA ASSISTANCE, e informar el motivo de dicha cancelación.

5.2 Para los casos mencionados en el punto 3, 4 y 5, AXA ASSISTANCE será responsable de realizar una llamada de seguimiento al conductor del vehículo asegurado para confirmar el servicio o bien cancelarlo.

6. Una vez que se concluye el servicio, el Ajustador deberá:

- ✓ Cerrar en sistema el reporte y capturar en el campo de observaciones la leyenda de TAXI, folio del servicio y tiempo en el que arribo el servicio.
- ✓ Capturar en el DUA en el campo de observaciones la leyenda de **"TAXI", folio del servicio y tiempo de arribo del servicio**.

7. El Ajustador deberá informar a los Supervisores y Gerentes de Siniestros cualquier anomalía que se presente en el transcurso del proceso de solicitud, desplazamiento y arribo del servicio, incluyendo el servicio de auto con Chofer que haya sido solicitado oportunamente y que no le haya sido proporcionado al cliente por alguna circunstancia ajena al Ajustador y asegurado, en estos casos se podrá reembolsar al asegurado la cantidad autorizada en las oficinas de AXA Seguros.

15. POLÍTICA DE AUTORIZACIONES CONDICIONES GENERALES

Responsable: Ajustador/Jefe de Siniestros/Supervisor de Ajuste y/o Gerente de Siniestros

1. El Ajustador deberá consultar la Matriz de Criterios de atención, en caso de dudas se deberá apoyar con su Jefe inmediato para la resolución de éstas.

2. El Jefe de Siniestros/Supervisor de Ajuste y/o Gerente de Siniestros deberá estar disponible las 24 horas para dar atención al Ajustador en caso de ser necesario.

3. Las áreas de Toma de Reporte, Asignación, Valuación Web y Concierge **no están facultados para la determinación de la procedencia o improcedencia del siniestro.**

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

16. REGISTRO DE COBERTURAS, SERVICIOS, INCIDENTES Y EXPOSICIONES EN SISTEMAS INSTITUCIONALES

Responsable: Supervisor de Ajuste/Jefe de Siniestros y/o Gerente de Siniestros de cada Zona.

1. En caso de que el Ajustador tenga problemas con el dispositivo Móvil para procesar siniestros deberá reportar la falla a la extensión 3020. El Supervisor validará dicho reporte y la corrección de la falla en el dispositivo o sistema y deberá realizar las cargas de la información validando que las exposiciones estén creadas y cuál es su estatus (abierta/cerrada). En caso de que los servicios, incidentes y exposiciones no estén creados, deberá de darlos de alta en el ClaimCenter en un máximo de 24 horas.

2. En caso de que el Ajustador no cuente con dispositivo móvil para procesar siniestros y todo lo haya tenido que trabajar de manera manual, deberá apoyarse con su Supervisor y/o Jefe inmediato para el registro de coberturas, servicios, exposiciones inherentes al siniestro, debiendo estar esta información dada de alta en el ClaimCenter en un máximo de 24 horas.

17. AUTO CONSENTIDO (antes Sigue con auto).

Responsable: Ajustador

1. La cobertura Auto consentido cubrirá un evento durante la vigencia de la póliza. Una vez agotado este evento, la cobertura no se podrá reinstalar hasta la renovación.

2. Aplicará para autos residentes y fronterizos, pick ups residentes y fronterizos hasta 3.5 toneladas de uso particular, de hasta 10 años de antigüedad; siempre y cuando se tengan contratadas las coberturas de Daños Materiales, Robo Total y Auto consentido.

3. Tratándose de Daños Materiales, aplicará cuando el siniestro sea declarado como procedente por AXA Seguros y el vehículo sea reparado por parte de un taller o Agencia de la red de AXA Seguros o bien si por la magnitud de los daños, el vehículo asegurado es declarado Pérdida Total.

4. No aplica en el caso de que AXA indemnice al asegurado mediante un pago de daños o que el Asegurado o Beneficiario no acepte la reparación del daño en un Taller o Agencia de la red de AXA.

5. No ampara en caso de afectar únicamente el riesgo de Rotura de Cristales.

6. No aplica para siniestros que no rebasen el deducible.

7. El Ajustador con base en el resultado de la valuación proporcionado por el valuador web, debe de determinar si procede o no el auto de renta y proporcionar al asegurado información de las arrendadoras.

El tiempo de arrendamiento es conforme a lo siguiente:

- ✓ Para Daños materiales será el tiempo que dure la reparación con un máximo de 15 días naturales contados a partir de la recepción del Auto de renta. En caso de que el vehículo haya ingresado a un taller certificado, el tiempo de préstamo del auto de renta será por el tiempo que dure la reparación.

- ✓ Para Pérdida Total por Daños materiales será con un máximo de 15 días naturales contados a partir de la recepción del Auto de renta o hasta el día de entrega de documentación para la indemnización, la cuál puede ser el día 15 en que vence la cobertura o a petición del asegurado

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

antes de este plazo siempre y cuando devuelva el auto de renta.

- ✓ Para Pérdida Total por Robo Total será con un máximo de 15 días naturales contados a partir de la recepción del Auto de renta o hasta el día de entrega de documentación para la indemnización, la cuál puede ser el día 15 en que vence la cobertura o a petición del asegurado antes de este plazo siempre y cuando devuelva el auto de renta.

- ✓ Cuando el vehículo robado sea recuperado con daños materiales, antes de vencer el plazo de la cobertura, y el Asegurado decida reparar su vehículo en el taller o Agencia de la red de AXA Seguros y/o TAC; el Asegurado o Beneficiario continuará gozando del Auto de renta por el siguiente tiempo:

  a) Si el vehículo se encuentra en un taller certificado; el auto de renta será por el tiempo que dure la reparación del vehículo asegurado.

  b) Si el vehículo se encuentra en un taller multimarca o agencias; el auto de renta será con un máximo de 15 días naturales.

- ✓ El arrendamiento del vehículo finalizará en caso de interrupción de la reparación por indemnización del siniestro (pago de daños o de pérdida total) de cualquiera de los riesgos cubiertos.

- ✓ El arrendamiento del vehículo en aquellas ciudades en dónde NO existan Talleres Certificados pero sí se cuenta con oficina de los proveedores de arrendamiento en convenio; se extenderá por los días que dure la reparación del vehículo asegurado en el taller en convenio.

Para la activación de la cobertura el Ajustador deberá:

1. Revisar que se tiene contratada la cobertura de auto consentido

2. Con base en el resultado de la valuación proporcionado por el valuador web, debe de determinar si procede o no el auto de renta y proporcionar al asegurado información de las arrendadoras.

3. En caso de que el asegurado desee hacer uso de la cobertura, pero el importe del daño no rebase su deducible, se le informará que puede disponer del auto de renta a un costo preferencial.

4. Cuando el asegurado sea remitido al Ministerio Público, el Ajustador deberá entregarle su volante de admisión con la leyenda “Cliente cuenta con cobertura auto consentido”.

5. Cuando el asegurado haga uso de la cobertura y en su Ciudad no hay arrendadora en convenio, se deberá ofrecer la propuesta de indemnización de la cobertura.

6. Afectar la cobertura desde su dispositivo móvil.

7. Entregar la carta que contiene el proceso para el uso de la Cobertura Auto Consentido.

18. RC ECOLOGICA

Para que la Responsabilidad Civil Ecológica surta efecto es necesario que la póliza se encuentre pagada y adicionalmente que se haya establecido la carga declarada como tipo “C”

- ✓ **CARGA TIPO C:** Mercancía altamente peligrosa en su transporte, tal como sustancias y/o productos tóxicos, corrosivos, inflamables y/o explosivos como por ejemplo: Diesel, gasolina, turbosina, combustóleo, AC20, ácidos y bases, o cualquier otro tipo de carga similar a las enunciadas, excepto las sustancias definidas como clase o división 1 y 7 en la norma oficial

“Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados”.

Mexicana NOM-002-SCT o cualquiera que la modifique o sustituya.

Responsable: el Ajustador

Para la activación de la cobertura de RC Ecológica, el Ajustador deberá:

1. Dar aviso inmediato al Jefe de Siniestros/Supervisor y/o Gerente de Siniestros vía telefónica.

Responsable: Supervisor de Ajuste/Jefe de Siniestros/Gerente de Siniestros

1. Revisa el siniestro e integra el expediente.
2. Corrobora que el Cliente tenga las coberturas RC por daños a terceros y RC Ecológica y que la póliza esté vigente y pagada.
3. Contacta vía correo electrónico al Proveedor Remediador

19. APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS APEGADAS AL REGLAMENTO INTERIOR DEL TRABAJO

Toda desviación en el proceso de atención de siniestros automóviles se revisará y documentará para la aplicación de sanciones administrativas con apego al Capítulo Especial del Reglamento Interior de Trabajo por parte del Supervisor, Jefe y/o Gerentes con apoyo de Relaciones Laborales.

V. DESARROLLO

1.1 Una vez que el asegurado levantó reporte de siniestro, el Ajustador recibirá una notificación push a través de su Dispositivo Móvil y correo electrónico con la información del siniestro a atender conforme al **Instructivo de operación Ajuste móvil.**

1.2 El Ajustador iniciará desplazamiento a sitio de accidente o cita programada para la atención de nuestro asegurado o su representante.

1.3 El Ajustador confirma su arribo en Ajuste Móvil a través de su dispositivo móvil, el cual se ve reflejado en ClaimCenter para su monitoreo.

1.4 Ajustador debe de presentarse con el asegurado y con el tercero llevando a cabo el protocolo de servicio, conforme al **Instructivo de Operación Ajuste.**

1.5 En el caso que exista tercero, le solicitará información si se encuentra asegurado con alguna otra compañía, con la finalidad de prever un posible arreglo entre aseguradoras a través de órdenes con otras compañías **(SIPAC, ROC, Convenios Golpe por Golpe)**

1.6 El Ajustador, solicita al asegurado la explicación verbal del accidente así como la documentación requerida para efectuar el deslinde de responsabilidad.

1.7 El Ajustador recabara del cliente, su declaración por escrito en el formato Declaración Universal de Accidentes, revisara el lugar del siniestro, poniendo especial atención en los señalamientos existentes en el lugar y que puedan ser determinantes para la asignación de la responsabilidad, verificara los daños sufridos por los vehículos involucrados, así como todos

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

aquellos factores que intervinieron en la realización del siniestro y que puedan ser determinantes en el resultado del ajuste.

1.8 El Ajustador determinara con apoyo de la Guía de deslinde para las compañías de Seguros AMIS, el grado de responsabilidad de los involucrados en el siniestro, comunicando al asegurado el resultado del ajuste, en todos los casos deberá fundamentar su opinión con la Guía de deslinde AMIS y las Condiciones Generales de la Póliza, explicando al asegurado sus derechos y obligaciones.

1.9 En caso de que el asegurado o terceros afectados requieran de algún servicio de apoyo, el Ajustador deberá solicitar los mismos conforme al **Instructivo de Operación Ajuste Móvil.**

1.10 En todos los casos la determinación de la procedencia del siniestro, así como la asignación de la responsabilidad, la hará el Ajustador, considerando la mecánica del siniestro, el riesgo reclamado y la determinación de la responsabilidad, siempre con apego a las condiciones generales de la póliza.

1.11 Si la documentación presentada por el asegurado no es la requerida por AXA Seguros, y el asegurado tiene la cobertura contratada, se realizará la entrega de volantes condicionados a la presentación de la documentación faltante.

1.11.1 Si el asegurado no cuenta con la cobertura que ampare el riesgo, el riesgo no es procedente.

1.12 En caso de que el Ajustador identifique en la carátula de póliza/sistema que el asegurado cuenta con el producto "**Protección Efectiva Autos",** NO debe de direccionar el vehículo asegurado a algún taller/agencia para reparación.

1.12.1 Cuando el vehículo asegurado no circule, se deberá direccionar a taller/agencia únicamente para la valuación de daños. En este entendido, el segundo arrastre de grúa que implique el destino de taller/agencia a cualquier otro punto que indique el asegurado, el costo de la grúa correrá por su cuenta.

1.12.2 El Ajustador al imprimir la orden de admisión debe de colocar en el campo de Observaciones la siguiente leyenda: **"PÓLIZA CON PRODUCTO PROTECCIÓN EFECTIVA AUTOS"**

1.12.3 El Ajustador deberá solicitar la valuación a través de su dispositivo móvil siempre y cuando la unidad no presente daños mecánicos para generar el pago total al momento y/o pago remoto y proceder a la indemnización correspondiente.

1.13 Si el siniestro es improcedente, el Ajustador deberá explicar al asegurado la causa del rechazo conforme a las Condiciones Generales de la Póliza vigentes.

1.14 El Ajustador entregará al asegurado Copia del formato DUA dónde señale el motivo de rechazo y recabará la firma de enterado del mismo.

1.15 El Ajustador termina el siniestro como rechazado en Ajuste Móvil, a través de su dispositivo conforme **al Instructivo de Operación Ajuste Móvil.**

1.16 Una vez deslindada la responsabilidad y con la aceptación de las partes, el Ajustador procederá a cubrir los daños de acuerdo a las coberturas contratadas por el asegurado, debiendo incluir fotografías de todos los documentos expedidos y recibidos, en el campo correspondientes de Asegurado y Tercero en Equipo de Ajuste Móvil con una resolución de 768x1024 para garantizar la visibilidad de las mismas.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

1.17 Entregará al asegurado copia del formato DUA y de la Orden de admisión debidamente requisitado, así como cualquier otro documento generado en el siniestro.

1.18 En caso de que nuestro asegurado tenga que pagar su deducible y requiriera el monto del mismo, el Ajustador informará al cliente el monto cuando la póliza señale un deducible fijo y en caso de ser un deducible porcentual, utilizará el importe marcado en la valuación del vehículo, designado por Determinación de la Pérdida.

1.19 Si el responsable es el tercero, el Ajustador gestionará la recuperación del daño ocasionado al asegurado a través del pago directo por parte del tercero extendiendo Recibo de Pago el cual se imprimirá del dispositivo móvil conforme al **Instructivo de Operación Ajuste Móvil,** podrá aceptar el otorgamiento de pago por parte de otra compañía de seguros, conforme a lo descrito en la Política. Estas garantías de pago podrán ser de la siguiente manera:

- En efectivo
- Garantía de Automóvil
- Cheque de caja
- Tarjeta de crédito o débito
- En poder del Asegurado
- Reparación en taller del tercero
- Ordenes por otras Compañías (CAPUFE y Daños)

1.20 Cuando la recuperación sea en poder de nuestro asegurado, entregará al asegurado **Carta de desistimiento de reclamación y/o Aceptación de pago de daños del Tercero. Responsable,** solicitando firma de conformidad en la **Declaración Universal de Accidentes.**

1.21 En caso necesario de enviar al vehículo asegurado a algún Centro de Reparación (CDR) en convenio de acuerdo a la Matriz de Direccionamiento Vigente, el Ajustador imprimirá la orden de admisión conforme al **Instructivo de operación Ajuste Móvil.**

1.22 Cuando el vehículo requiera traslado en grúa, el Ajustador debe llenar el formato de inventario indicando cada uno de los componentes que contiene el vehículo y su estado; así como indicar si el vehículo presenta daños preexistentes, solicitando firma de conformidad por parte del Asegurado o Tercero, Operador, estampando así su nombre y firma conforme al **Instructivo de Operación Ajustadores.**

1.22.1 Deberá solicitar el servicio de grúa a través de su dispositivo móvil y/o a través de la extensión virtual 3001 con AXA Assistance

1.23 Terminada la atención del siniestro, el Ajustador deberá corroborar que el Cliente no tenga ninguna duda respecto a la atención.

1.24 El Ajustador a través de su dispositivo deberá cerrar el siniestro en Ajuste Móvil registrando todos los datos de los vehículos involucrados, validando coberturas afectadas, conforme al **Instructivo de Operación Ajuste Móvil**

1.24.1 Cuando el Ajustador no pueda cerrar el siniestro en Ajuste Móvil, deberá realizar el reporte correspondiente a la extensión 3020, generándole un número de reporte, con el cual deberá dar seguimiento con apoyo del Supervisor de Ajuste y/o Jefe de Siniestros hasta su cierre correcto.

1.25 El Ajustador deberá integrar sus expedientes, conforme al **Instructivo de Operación Ajustadores** con la documentación requerida para cada uno de ellos, incluyendo toda la papelería que haya entregado con informe detallado sobre las circunstancias que dieron origen al accidente y la conclusión del ajuste, agregando todos los documentos recibidos por otras

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

compañías. En todos los casos el Ajustador deberá, cargar en sistema toda la información sobre la determinación del siniestro y los resultados del ajuste.

1.26 Al finalizar su jornada de trabajo, el Ajustador entregará en el centro de servicio u oficina correspondiente a su zona, todos los expedientes recabados del día junto con el **Reporte Diario de Operaciones del Ajustador SA-085-0**, debidamente llenados y ordenados para revisión por parte del Supervisor y/o Jefe de Siniestros, conforme al **Instructivo de Operación Ajustadores**.

2. COBERTURA GASTOS MEDICOS OCUPANTES

2.1 En caso de existir lesionados involucrados en el siniestro, el Ajustador deberá marcar en "Ajuste Móvil" lesiones y tipo de lesiones por cada demandante de los vehículos involucrados en el siniestro, una vez capturada toda la información desde Ajuste móvil, deberá imprimir los pases médicos desde el dispositivo móvil, conforme al **Instructivo de Operación Ajuste Móvil**

2.2 En caso de existir lesionados y requieran traslado, el Ajustador deberá solicitar el apoyo de ambulancia a través de la extensión virtual 001.

3. COBERTURA DEFENSA LEGAL

1.1 Cuando en el siniestro no existiera arreglo entre nuestro asegurado y el tercero involucrado, se procederá de acuerdo a las vías legales correspondientes para inicio de querella. Por lo que el Ajustador deberá solicitar los servicios de Defensa Legal (siempre y cuando la póliza contratada así lo estipule) para la atención y asesoramiento y no podrá retirarse hasta el arribo del abogado, presentándolo en todos los casos con el conductor, recabando la firma del asegurado/conductor.

4. SERVICIOS DE GRÚAS

4.1 En todos los casos que la solicitud de servicios se hará por medio del dispositivo móvil conforme al **Instructivo de Operación Ajuste Móvil** y/o a través de la línea virtual, el Ajustador deberá anotar los folios correspondientes a cada servicio en el espacio de observaciones al cierre del siniestro así como en el formato DUA, ya que para los casos de grúa, aun cuando vaya a realizar el servicio de arrastre una proveedor ajeno a AXA Assistance deberás indicar a AXA Assistance todos los datos de ubicación, traslado, vehículo y el nombre del proveedor que realizará el arrastre para la obtención del número de folio por servicio.

4.2 El servicio de Auto con Chofer deberá ser solicitado por el Ajustador a través su dispositivo móvil y/o a través de la extensión virtual 3001.

5. RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

5.1 En el caso de requerir un Contratista para garantizar la reparación de daños de obra civil ocasionados por nuestro asegurado en un siniestro, el Ajustador debe cargar en Ajuste Móvil la información del tercero conforme al **Instructivo de Operación Ajuste Móvil** y solicitar el servicio a la extensión virtual 3001.

5.2 El Ajustador imprimirá y entregará al afectado la Orden de Admisión (Obra Civil) debidamente requisitado y firmado de recibido, por las partes involucradas conforme al **Instructivo de Operación Ajustadores.**

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

6. COBERTURA AUTO CONSENTIDO

6.1 Cuando el Ajustador arriba a sitio de accidente y efectúa el protocolo de atención, debe verificar en sistema/Carátula de póliza si el asegurado cuenta con la cobertura AUTO CONSENTIDO para que conforme al resultado de la valuación en sitio active la cobertura, conforme al **Instructivo de Operación Ajuste Móvil**

6.2 Si el asegurado decide llevar a cabo la reparación del vehículo en algún taller/agencia en convenio con AXA Seguros; el Ajustador debe de entregar el volante de admisión/ticket al Asegurado indicando que primeramente debe de llevar su vehículo al taller y posteriormente se puede dirigir a la arrendadora y cubrir los requisitos que se establecen para disponer del auto de renta.

6.4 El Ajustador deberá entregar la carta, que contiene el proceso para el uso de la Cobertura Auto Consentido y proporcionar los teléfonos de la arrendadora en convenio con AXA Seguros, conforme al Directorio de arrendadoras a Nivel Nacional, dónde el asegurado podrá recoger el auto en renta.

7. RC ECOLOGICA

7.1 Cuando el Ajustador identifique que en la caratula de póliza o en el sistema está amparada la Responsabilidad Civil Ecológica y se ocasionaron daños ambientales, debe:

7.2 Dar aviso inmediato al Jefe de Siniestros/Supervisor y/o Gerente de Siniestros.

7.3 El Jefe/Supervisor/Gerente de siniestros

- Revisa el siniestro
- Corrobora que el Cliente tenga las coberturas RC por daños a terceros y RC Ecológica y que la póliza este pagada en esta sección correspondiente.
- Contacta vía correo electrónico al Proveedor Remediador y recibirá de forma periódica informes del proveedor remediador respecto de los trabajos que ha venido ejecutando, con la finalidad de autorizar todos los pagos parciales a efectuar al proveedor.

7.4 Cuando el vehículo haya sido detenido por las autoridades competentes y para la liberación del mismo, el proveedor remediador debe de proporcionar un reporte/plan de trabajo de la remediación que se va a desarrollar al Abogado de AXA, para que ésta información se presente ante el MP.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

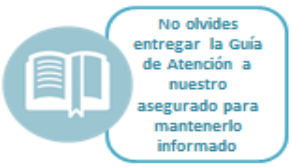
VI. DOCUMENTOS REFERENCIA

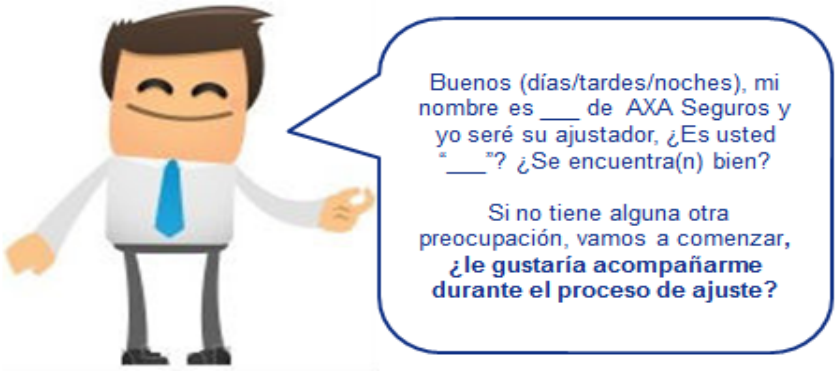
Clave	Nombre del Documento
N.A.	Declaración Universal de Accidentes DUA
N.A.	Condiciones Generales de la Póliza
N.A.	Reglamento de Tránsito
N.A.	Guía de deslinde para las compañías de Seguros AMIS
SA-084	Volante de Admisión
SA-073	Volante de Admisión (Obra Civil)
SA-098	Inventario
SA-001-6	Recibo de Pago en sitio de accidentes
N.A.	Carta desistimiento aceptación/reclamación por pago de daños del tercero responsable.
SA-072-7	Convenio Garantía Prendaría
SA-079-3	Convenios Golpe por Golpe (G X G)
SA-005-8	Orden de Admisión Médica

VII. PROCESO DE ATENCION A ASEGURADOS.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

1. PRESENTACIÓN





Si tu tiempo de arribo fue mayor al tiempo estándar, ofrece una disculpa al cliente y otorga una atención más rápida.

Recuerda que:

Si nuestro asegurado **NO se encuentra bien**, coméntale que le tramitarás su(s) pase(s) médico(s). En caso de que el cliente te solicite una ambulancia en ese momento, infórmale que ésta podría retrasar el proceso de ajuste. Si nuestro cliente no tiene problema con ello, solicita la ambulancia.

Es importante verificar con qué beneficios cuenta el asegurado de acuerdo a su póliza (Ej. Auto consentido, auto con chofer) y **comunícalos de inmediato a nuestro cliente.** En caso de que nuestro asegurado no cuente con la información o documentos necesarios como número de póliza, hazle saber que lo ayudarás a obtener esa información.

Antes de comenzar con el proceso de deslinde, pregunta si hay algo que puedas hacer por nuestro asegurado.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

2. DESLINDE DE RESPONSABILIDADES

2.1 El cliente es responsable

Sr. (Srita), de acuerdo a su declaración y después de observar tanto los daños ocasionados como el lugar físico del accidente, se ha determinado con base en la Guía de Deslinde que **nosotros** fuimos responsables del siniestro, le voy a explicar porqué: la Guía de Deslinde dice «dar explicación sustentada». Ahora bien, su póliza cubre los siguientes daños(…)

Recuerda que:

Tu explicación tiene que estar basada en la Guía de Deslinde.

Al informar al asegurado cuál es su responsabilidad, evita el uso de tecnicismos y confirma que el cliente haya comprendido tu explicación.

2.2 El cliente no es responsable

Sr. (Srita), de acuerdo a su declaración y después de observar tanto los daños ocasionados como el lugar físico del accidente, se ha determinado en base a la Guía de Deslinde que **nosotros NO** fuimos responsables del siniestro, le voy a explicar porqué: la Guía de Deslinde dice que…. (dar explicación sustentada).
En estos casos es el tercero al que le corresponde hacerse cargo de nuestros daños.

Recuerda que:

En caso de que nuestro cliente se sienta responsable del siniestro y no lo sea, explícale detenidamente cuáles son las circunstancias que te llevaron a determinar que el responsable del siniestro es el tercero.

Si insiste, infórmale cuáles serán las consecuencias de su decisión.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

2.3 El cliente es corresponsable

Sr. (Srita), de acuerdo a su declaración y después de observar tanto los daños ocasionados como el lugar físico del accidente, se ha determinado con base en la Guía de Deslinde que **somos corresponsables** del siniestro, esto quiere decir que tanto el tercero como nosotros somos responsables del accidente. Por lo tanto, cada quien se hará cargo de sus propios daños.

Recuerda que:

En caso de que alguno de los involucrados no acepte este dictamen de responsabilidad, tendrás que explicarle a nuestro asegurado cuáles son los pasos a seguir en caso de ir al Ministerio Público. Enfatiza que el perito determinará con base a los mismos cuatro criterios que nosotros utilizamos (declaración de los conductores, lugar físico del accidente, los daños ocasionados y la Guía de Deslinde) quién es el responsable del siniestro.

Así mismo, NO olvides explicarle que antes de ir al MP, tendrán que esperar la llegada de una **patrulla** (si es el caso de tu zona de ajuste) y esto podría tomar tiempo.

3. ASISTENCIA LEGAL

Nuestro cliente no es responsable

Debido a que el tercero no acepta su responsabilidad, le comentaré lo que sucederá a continuación. Nos remitiremos al Ministerio Público en donde un perito determinará en base a los mismos cuatro criterios que nosotros utilizamos (declaración de los conductores, lugar físico del accidente, los daños ocasionados y la Guía de Deslinde) quién es el responsable del siniestro. Nosotros estamos para apoyarlo en todo lo que usted necesite.

Recuerda que:

El proceso legal puede resultar engorroso para nuestro asegurado, por lo tanto trata de hacerlo ameno. Es el momento perfecto para distinguirte por tu actitud de servicio.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

Nuestro cliente no acepta su responsabilidad

Sr. (Srita), debido a que ninguno de los involucrados acepta su responsabilidad, es mi deber informarle lo que sucederá a continuación. Nos remitiremos al Ministerio Público en donde un perito determinará en base a los mismos cuatro criterios que nosotros utilizamos (declaración de los conductores, lugar físico del accidente, los daños ocasionados y la Guía de Deslinde) quién es el responsable del siniestro. Por las condiciones del siniestro es muy probable que nos responsabilicen a nosotros, sin embargo, lo estaremos acompañando en **todo** momento.

Recuerda que:

Es importante respetar la decisión de nuestro asegurado, mantenerlo informado y velar por su bien.

Haz todo lo que esté en tus manos por evitar esta situación, si no te es posible, escucha a nuestro cliente y explícale con calma y detenimiento la situación.

Nuestro cliente es responsable y hay lesionados o muertos

Sr. (Srita), es mi deber informarle que debido a que hay lesionados/muertos, por disposición legal nos remitiremos al Ministerio Público en donde un perito determinará quién es el responsable del siniestro. Es posible que usted quede detenido/a máximo 48 horas, sin embargo no dude que nosotros estaremos trabajando y haciendo todo lo posible para resolver con rapidez.

Recuerda que:

Esta situación es delicada por lo que te pedimos seas lo más empático posible y que en todo momento hagas evidente tu actitud de servicio.

No olvides resolver todas las dudas del asegurado.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

3. ASISTENCIA GRÚA

Cita grúa a domicilio

Sr. (Srita), buenas tardes/noches, mi nombre es _____.
Solicitaron una grúa a este domicilio, ¿es correcto?

A continuación engancharemos su automóvil y para llevarlo a «ubicación del centro de reparación» para que su automóvil sea reparado.

¿Tiene alguna duda?
Eso sería todo, muchas gracias.

Recuerda que:

Sé amable y responde a todas las preguntas que te haga nuestro asegurado.

Grúa al Ministerio Público o Juzgado Civil

Sr. (Srita), mi nombre es «____». Vengo de parte de AXA Seguros para recoger su automóvil.

A continuación engancharemos su automóvil para llevarlo a «ubicación del centro de reparación» para que su automóvil sea reparado.

¿Tiene alguna duda?

Recuerda que:

Sé amable y responde a todas las preguntas que te haga nuestro asegurado.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

4. CIERRE DE ATENCIÓN

4.1 Back to home

Estos son los daños que estamos reportando, ¿está usted de acuerdo? *

Sr (ita) "__ " ¿en qué agencia adquirió su automóvil?

Su automóvil regresará a esta agencia ____ para ser reparado, esto le permitirá que su **coche esté en manos de la marca que lo fabricó** y por lo tanto son **expertos en automóviles como el suyo.**

O si lo prefiere puede seleccionar otra agencia de acuerdo a sus necesidades.

Recuerda que:

Antes de direccionar el automóvil a la agencia de venta, verifica que se encuentre en el directorio.

Si el asegurado se rehúsa a ir a la agencia dónde adquirió su vehículo puede seleccionar otra agencia de la misma marca de acuerdo al programa **back to home**.

* En caso de que el cliente no esté de acuerdo, solicítale mostrar los daños que desea sean reportados y agrégalos al reporte sólo si se generaron a consecuencia del siniestro.

4.2 Auto financiado

Estos son los daños que estamos reportando, ¿está de acuerdo? *

Sr (ita) "__ **" de acuerdo al contrato de financiamiento bajo el que se encuentra su automóvil**, su coche tiene que ser direccionado a _____ para ser reparado.

Recuerda que:

Si se direcciona a una agencia, enfatizarlo, ya que eso le da mayor seguridad a nuestro asegurado.

Si el asegurado solicita un CDR que no corresponde al esquema de auto financiado recordarle de forma amable que por contrato de financiamiento solo podrá asistir a los CDR's ya establecidos.

* En caso de que el cliente no esté de acuerdo, solicítale mostrar los daños que desea sean reportados y agrégalos al reporte sólo si se generaron a consecuencia del siniestro.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".

4.3 Únicamente corresponde pago

Estos son los daños que estamos reportando, ¿está de acuerdo? *
Sr (ita) "__ " de acuerdo a las políticas de AXA, por la antigüedad de su automóvil, no nos es posible direccionarlo a un taller, sin embargo le efectuaremos el pago correspondiente a la determinación de sus daños. Esto le permite a usted **elegir el taller de su preferencia.**

Recuerda:
Mencionar las diferentes formas de pago haciendo énfasis en **pago en sitio.** En caso de que el cliente opte por esta opción, recuerda mencionarle la **garantía de pago en sitio**: si la cantidad proporcionada no fuera suficiente para cubrir sus daños, AXA le reparará su automóvil en alguno de nuestros talleres por la misma cantidad.

Volver a explicar las políticas que establecen el pago de daños solo si el cliente insiste en la opción de la reparación.

* En caso de que el cliente no esté de acuerdo, solicítale mostrar los daños que desea sean reportados y agrégalos al reporte sólo si se generaron a consecuencia del siniestro.

"Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan reservados".