

 <b>reinventando</b> / los seguros	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Siniestros Daños</b>		Clave de Documento: MP-SIND-001 No. de Versión: 0
	Fecha de elaboración: 30-Mar-15	Fecha última revisión: n/a	Página 1 de 7

F-MP VE-0 oct-09




**reinventando** / los seguros

# PROCEDIMIENTO

## Siniestros Daños

	Elaboró	Revisó	Aprobó	Vo.Bo.
<b>Departamento</b>	Calidad Siniestros Daños	Calidad Siniestros Daños	Dirección de Siniestros Daños	
<b>Firma</b>				


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

 <b>reinventando / los seguros</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Siniestros Daños</b>		Clave de Documento: MP-SIND-001 No. de Versión: 0
	Fecha de elaboración: 30-Mar-15	Fecha última revisión: n/a	Página 2 de 7

F-MP VE-0 oct-09

## ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. ALCANCE
- III. DEFINICIONES
- IV. POLÍTICAS
- V. DESARROLLO
- VI. INDICADORES
- VII. ANEXOS
- VIII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
- IX. CONTROL DE CAMBIOS

 <b>reinventando / los seguros</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Siniestros Daños</b>		Clave de Documento: MP-SIND-001 No. de Versión: 0
	Fecha de elaboración: 30-Mar-15	Fecha última revisión: n/a	Página 3 de 7

F-MP VE-0 oct-09

## I. OBJETIVO

Documentar el proceso general de atención siniestros daños

## II. ALCANCE

Este documento esta dirigido al

- Personal de Siniestros
- Ajustadores
- Personal de Mesa de Control y Digitación
- Call Center

## III. DEFINICIONES

Call center: Es el lugar de recepción y registro de llamadas para reportar siniestros y quejas para Siniestros Daños.


TC: Tipo de cambio

Póliza: Documento prueba del convenio de seguro, conformado por la solicitud del seguro, Carátula de póliza, Certificado individual, en su caso, Condiciones generales y particulares, y endosos; en el cual se establecen los derechos y obligaciones de la Compañía y del Asegurado.

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 las coberturas contratadas así como el contrato de seguro (condiciones generales o especiales de la póliza).

Deducible: % de Participación del asegurado en caso de un evento de pérdida

Coaseguro. Porcentaje establecido en la póliza con el cual participa el Asegurado en la pérdida indemnizable, de acuerdo con las coberturas contratadas. El coaseguro se aplicará sobre la pérdida indemnizable después de haber descontado el deducible y, en su caso, la proporción indemnizable.

 <b>reinventando / los seguros</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Siniestros Daños</b>		Clave de Documento: MP-SIND-001 No. de Versión: 0
	Fecha de elaboración: 30-Mar-15	Fecha última revisión: n/a	Página 4 de 7

F-MP VE-0 oct-09

## IV. DESARROLLO

### 1. Toma de Reporte

1.1 Si el siniestro es reportado vía telefónica es atendido por el personal de Call Center quien registra en el sistema con la siguiente información:

- 1) Fecha del siniestro
- 2) No. De Póliza
- 3) Número (os) de contacto del asegurado o persona que reporta
- 4) Dirección de correo electrónico
- 5) Domicilio
- 6) Descripción del siniestro

1.1.1 Posteriormente el asesor verifica en el sistema la información de la póliza, confirmando que se encuentre pagada, vigente y cuente con la cobertura.

1.1.2 De ser correcta la verificación asigna el siniestro al ajustador de acuerdo a las características de proceso o estado según corresponda e informa estatus de póliza al mismo.

1.1.3 El personal de Call center termina el registro en sistema y le informa al asegurado o persona que reporta el número de siniestro, nombre del ajustador y analista que dará seguimiento a la reclamación.

1.1.4 El personal de Call Center deberá enviar la póliza al ajustador asignado, para dar atención y trámite a la reclamación, la información deberá ser la siguiente:

- 1) Póliza escaneada
- 2) Estatus de la cobranza
- 3) Endosos
- 4) Estatus de Póliza (nueva o renovación)
- 5) Siniestralidad de la póliza
- 6) Verifica si existe cambio de agente en la póliza.

Lo anterior de acuerdo a los documentos que el sistema el sistema genera de manera automática.

1.1.5 El siniestro se genera con clave numérica de 8 dígitos o con la letra "D" al inicio con 8 dígitos.


### 2.. Derivación de siniestros

2.1 El analista de siniestros, deberá realizar el registro de reserva en sistema de los siniestros con la reserva promedio correspondiente por ramo, de acuerdo la normatividad vigente.

### 3. Ajuste de Siniestro

3.1 El ajustador será el encargado de contactar al asegurado vía telefónica y concretar una primera visita de inspección en donde verifica las afectaciones causadas a bienes o personas 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".*

 <b>reinventando / los seguros</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Siniestros Daños</b>		Clave de Documento: MP-SIND-001 No. de Versión: 0
	Fecha de elaboración: 30-Mar-15	Fecha última revisión: n/a	Página 5 de 7

F-MP VE-0 oct-09

3.2 El ajustador acude a la cita puntualmente, certifica y evalúa los daños y determina la causa del siniestro, solicita y reúne los documentos e información relacionada con el siniestro así como el formato del Art. 140, cuando se requiera.

3.3 El ajustador informa en el caso de que se requiera por medio de correo electrónico, si es que el siniestro afecta a otras áreas internas, las cuales se verán involucradas en la gestión del siniestro, lo anterior se debe realizar de inmediato se tenga conocimiento.

4.1 En caso de que proceda el siniestro y se requiera algún acuerdo de pago, el ajustador elabora el cuadro de determinación de pérdida, el cual debe ser validado previamente con AXA para después poder presentar al asegurado y el cual debe incluir el detalle de las partidas siguientes :

#### 4. Determinación de pérdida

- 1) Bienes afectados
- 2) Cantidad en unidades reclamadas
- 3) Cantidad en unidades ajustadas
- 4) Importe reclamado por el asegurado
- 5) Importe ajustado
- 6) Depreciación
- 7) TC en su caso
- 8) Deducible aplicado
- 9) Coaseguro
- 10) Reaseguro
- 11) Subrogación
- 12) Validación de suma asegurada
- 13) Check List
- 14) Convenio Firmado (en caso de aplicar)

#### 5. Deducible

5.1 En caso de que se requiera pago de deducible, el ajustador será responsable de solicitar el pago al asegurado, ya sea descontado de la pérdida o solicitando al analista de pagos referencia bancaria con la que el asegurado realice el depósito bancario, Posteriormente, el Ajustador envía de manera electrónica el recibo del depósito bancario, para su aplicación en sistema.

5.2 El desglose del deducible deberá quedar especificado en el soporte documental, de determinación de la pérdida para que sea registrado en el sistema al momento de la digitación del siniestro.


5.3 En caso de requerir factura por el depósito del deducible el Ajustador será el encargado de entregar al analista responsable junto con el soporte documental, los datos fiscales del asegurado.

#### 6. Pago de pérdida

6.1 El ajustador presenta a la aseguradora las conclusiones acerca de la evaluación de las causas y demás circunstancias del siniestro, así como la valuación de los daños la determinación de la pérdida, solicita VoBo al área de siniestros correspondiente y una vez otorgado este, solicita el pago mediante correo a la siguiente dirección [digitaciondanos@axa.com.mx](mailto:digitaciondanos@axa.com.mx) (Pagos) enviando la siguiente documentación:

- Archivo 1: Formato del Art. 40 y Convenio Finiquito con formato de

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

 <b>reinventando / los seguros</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Siniestros Daños</b>		Clave de Documento: MP-SIND-001 No. de Versión: 0
	Fecha de elaboración: 30-Mar-15	Fecha última revisión: n/a	Página 6 de 7

F-MP VE-0 oct-09

pago e ingresos.

- Archivo2: En caso de pago por transferencia electrónica deberá anexar el formato solicitud de pago por transferencia electrónica del asegurado/beneficiario.

6.2 El área de pagos corrobora que la información enviada por el ajustador este completa y elabora la ficha en sistema.

6.3 Una vez que se elaboró la ficha, el analista de digitación la asigna a la bandeja del Jefe o Gerente de Pagos según corresponda para que la ficha individual o masiva sea liberada para su pago.

## 7. Autorización de ficha de pago de pérdida

7.1 Según las facultades que correspondan se firma de manera electrónica una ficha para liberar el pago de pérdida, corroborando que el monto del convenio corresponda al monto total de la ficha.

## 8. Derivación de pago

8.1 El personal de la Gerencia administrativa realiza el proceso en sistema para realizar el envío de la solicitud de pago se termina automáticamente al sistema de flujo de efectivo.

## 9. Siniestros de Reembolso

**9.1 Siniestros de reembolso:** son aquellos en los que el asegurado ya realizó la reposición del o los bienes afectados y solicita el reembolso de los mismos, Para estos casos se solicitan los siguientes documentos:

### PERSONA MORAL:

1. Carta de formal reclamación dirigida a la compañía
2. Acta levantada ante el MP (SI ES ROBO)
3. Copia de la factura (de la reparación de los daños, ya sea para equipo o cristales)
4. Dictamen técnico (si es equipo electrónico)
5. Resguardo del equipo si es que el robo ocurrió fuera del inmueble asegurado.
6. Comprobante laboral de la persona asaltada (si el robo fue fuera del inmueble asegurado)
7. Acta constitutiva
8. RFC
9. Poder Notarial
10. Comprobante de domicilio
11. Comprobante oficial del Apoderado Legal
12. Copia del estado de cuenta.

### PERSONAS FÍSICAS

1. Carta de formal reclamación dirigida a la compañía
2. Acta levantada ante el MP ( SI ES ROBO)
3. Factura de los daños (ya sea equipo electrónico, cristales (Fotografías) o de los gastos generados por daños a personas, también se manejan de las mascotas)
4. Carta de terceros si es una RC reclamando al 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".*

 <b>reinventando / los seguros</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Siniestros Daños</b>		Clave de Documento: MP-SIND-001 No. de Versión: 0
	Fecha de elaboración: 30-Mar-15	Fecha última revisión: n/a	Página 7 de 7

F-MP VE-0 oct-09

5. Dictamen Técnico (equipo electrónico)
6. Cotizaciones de equipos similares (que normalmente cotizo con nuestros proveedores si veo que el equipo cotizado por el asegurado trae mejoras)
7. Informe Medico (RC)
8. Copia de su credencial de elector
9. Copia del estado de cuenta.

## V. INDICADORES

Nombre de Indicador	Medición	Responsable de medición	Periodicidad

## VI. ANEXOS

Clave	Nombre del Documento

## VII. DOCUMENTOS REFERENCIA

Clave	Nombre del Documento

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación