 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 1 de 20

F-MP VE-1 nov-11




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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 2 de 20

F-MP VE-1 nov-11

I. GLOSARIO	3
II. OBJETIVO	5
III. ALCANCE	5
IV. POLÍTICAS	5
1. ATENCIÓN DE SINIESTROS EN SITIO DE ACCIDENTE O DE REPORTE	5
2. TIEMPO DE ESPERA EN SITIO DE ACCIDENTE	6
3. ATENCIÓN EN CRUCERO CON PÓLIZA CANCELADA O SIN PÓLIZA	6
4. SOLICITUD DE VALUACIONES EN SITIO DE ACCIDENTE PARA ASEGURADO	6
5. SOLICITUD DE VALUACIONES EN SITIO DE ACCIDENTE PARA TERCERO SIN SEGURO	7
6. DIRECCIONAMIENTO DE LESIONADOS A LA RED MÉDICA, AUTOMÓVILES A REPARACIÓN EN AGENCIAS Y TALLERES EN CONVENIO	8
7. RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS OTRAS COMPAÑÍAS: VOLANTES, SIPAC, TRADICIONAL, CONVENIO GOLPE POR GOLPE (GXG) Y PASES MÉDICOS.	8
8. APLICACIÓN DE LA RECUPERACIÓN	9
9. TIPOS DE RECUPERACIÓN	9
9.1 RECUPERACIÓN EN EFECTIVO	9
9.2 RECUPERACIÓN CON CHEQUE DE CAJA	10
9.3 RECUPERACIÓN CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	10
9.4 RECUPERACIÓN EN PODER DEL ASEGURADO	10
9.5 RECUPERACIÓN POR MUTUALISTAS	10
9.6 REPARACIÓN EN TALLER DEL TERCERO	11
9.7 ORDENES POR OTRAS COMPAÑÍAS (CAPUFE Y DAÑOS)	11
10. TRASLADO DE VEHÍCULOS EN GRÚAS	12
11. SOLICITUD DE SERVICIOS	12
11.1 SOLICITUD DE ABOGADOS	12
11.2 SOLICITUD DE AUTO CON CHOFER	12
12. AUTO CONSENTIDO (antes Sigue con auto).	14
13. RC ECOLOGICA	15
V. DESARROLLO	16

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 3 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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 aparecen en 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.

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 4 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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.

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.

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.

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.

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 5 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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 en sistemas de coberturas afectadas y reservas de siniestros.

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.

IV. POLÍTICAS


1. ATENCIÓN DE SINIESTROS EN SITIO DE ACCIDENTE O DE REPORTE

Responsable: Ajustador

El Ajustador deberá:

- Al llegar a sitio de accidente y una vez identificado a nuestro asegurado, deberá buscar establecer contacto directo con el cliente y llevar a cabo su protocolo de atención.
- Siempre dirigirse en primera instancia con el cliente y preguntar por su estado de físico y de salud.
- Solicitar una breve descripción verbal de los hechos.
- Explicar el proceso que se llevará a cabo: pedir al asegurado que lea el DUA y responder a cualquier duda que tenga antes de que comience con su llenado.
- Explicar la importancia del llenado del DUA.
- Considerar que la asesoría brindada es uno de los valores añadidos más importantes de la función y más observados por los asegurados.
- Mantener informado al cliente en todo momento del proceso

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 6 de 20

F-MP VE-1 nov-11

2. 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.

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”.** 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. 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. Podrá pactar pago en sitio sin valuación hasta el monto máximo autorizado, siempre y cuando no aplique deducible para el asegurado.
3. Para los casos en donde aplique deducible al cliente, se deberá llevar a cabo el proceso 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”.

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 7 de 20

F-MP VE-1 nov-11

valuación aunque invariablemente deberá sujetarse al proceso de pago remoto. El Ajustador deberá asesorar al cliente respecto al procedimiento y los requisitos.

4. 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.
5. 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.
6. 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.


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. 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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 8 de 20

F-MP VE-1 nov-11

legiblemente posible, partiendo de lo general a lo particular) anotando los daños que son a consecuencia del siniestro y los preexistentes.

6. 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”**
7. 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
 - IFE vigente yo pasaporte
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.

6. 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.

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.


7. 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.

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 9 de 20

F-MP VE-1 nov-11

8. 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.

9. 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
- Cheque de caja
- Tarjeta de crédito o débito
- En poder del Asegurado
- Reparación en taller del tercero
- Ordenes por otras Compañías (CAPUFE y Daños)

9.1 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, cruceo 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 existan lesiones por alguno de los ocupantes del vehículo asegurado, se realizará la recuperación de los gastos médicos de acuerdo al nivel de lesión.
5. En caso de que se haya solicitado una grúa, el Ajustador deberá negociar la recuperación (ya sea auto o camión).

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 10 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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

9.2 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.

9.3 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

Nota: No se aceptan tarjetas departamentales.

9.4 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.

9.5 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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 11 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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.

9.6 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.

9.7 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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 12 de 20

F-MP VE-1 nov-11

(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.

10. TRASLADO DE VEHÍCULOS EN GRÚAS

Responsable: Ajustador

El Ajustador se sujetará a los procesos y políticas establecidas para el proceso de Grúas.

11. SOLICITUD DE SERVICIOS

Responsable: Ajustador

El Ajustador deberá:

1. Verificar la procedencia, solicitar los servicios de ambulancia, contratista, grúas, auto con chofer, entre otros y llenar los datos correspondientes para su solicitud.

11.1 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
 - ✓ Validar si el Asegurado cuenta con un proveedor de defensa legal designado como condición especial

11.2 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).

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 13 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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:

El servicio no aplica para transportar:


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

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. 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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 14 de 20

F-MP VE-1 nov-11

- Proporcionar número telefónico de AXA ASSISTANCE
 - Informar que el servicio es sin costo
4. 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.

4.1 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.

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

12. 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 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

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 15 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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.

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 16 de 20

F-MP VE-1 nov-11

Responsable: 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. Corroborar 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

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 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**.

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 17 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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.

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:

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 18 de 20

F-MP VE-1 nov-11

- En efectivo
- 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.

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 querrela. 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.

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

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 19 de 20

F-MP VE-1 nov-11

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.

5. RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

1.1 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 solicitar el servicio.

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**.

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
- Corroborar que el Cliente tenga las coberturas RC por daños a terceros y RC Ecológica y que la póliza este pagada en esta sección correspondiente.

 reinventando / los seguros	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AJUSTE		Clave de Documento: MP-AJ-2015-001 No. de Versión: 2
	Fecha de elaboración: Abril-2014	Fecha última revisión: Agosto-2015	Página 20 de 20

F-MP VE-1 nov-11

- 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.