



# Manual público de Lineamientos, Política y Procedimientos generales de Primera Atención para Siniestros Autos

	<b>Contenido</b>
I. Objetivo(s) .....	2
II. Fundamento .....	2
III. Aplicabilidad .....	2
IV. Disposiciones .....	2
1. Reporte de siniestro y modalidades de ajuste .....	2
2. Gestión del Ajuste presencial .....	3
3. Verificación de la póliza .....	3
4. Asignación de Centro de Reparación (CDR) para asegurados .....	4
5. Direccionamiento de lesionados a la red médica en convenio y servicio de ambulancia .....	5
6. Traslado de vehículos en grúa. ....	6
7. Solicitud de servicios.....	6
8. Aplicación de criterios de ajuste .....	7
9. Certificación y recertificación de ajustadores.....	7
V. Diagrama de flujo (alto nivel) .....	7



## I. Objetivo(s)

Establecer lineamientos, políticas, procesos y responsabilidades en el proceso de Primera Atención a siniestros de autos con el fin de garantizar la excelencia en los niveles de servicio y favorecer que la atención en los procesos subsecuentes ocurra sin demoras ni reprocesos.

## II. Fundamento

El presente documento es de carácter operativo y fue creado en apego a la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y Circular Única de Seguros y Fianzas.

Para todos los casos de deslinde de responsabilidad en hechos de tránsito se aplicarán en orden de prelación los siguientes documentos: i) la Guía de deslinde y, ii) además, de manera supletoria, las Leyes y Reglamentos de Movilidad y Tránsito, según sea el caso.

## III. Aplicabilidad

El presente Manual será aplicable a todos los colaboradores de Primera Atención de Siniestros Autos de AXA Seguros (en adelante Ajustador/es).

## IV. Disposiciones

### 1. Reporte de siniestro y modalidades de ajuste

El asegurado podrá reportar su siniestro al centro de contacto a través de llamada telefónica al número 800 900 1292, desde el celular marcado al \*AXA (\*292) o a través de la aplicación My AXA.

El ajuste en Línea será aplicable cuando:

- el vehículo puede circular y no hay un tercero involucrado
- se trate de un siniestro por inundación.

¿Cómo funciona el servicio de **ajuste en línea**?

- El cliente recibirá un SMS (mensaje de texto) con una liga de acceso en donde debe capturar sus datos, declaración y fotos de los daños en el auto.
- El ajustador en línea revisará la declaración del siniestro y el análisis de los daños con base en el sustento fotográfico, el cual nos ayudará a determinar los siguientes pasos para la solución del siniestro.
- El ajustador en línea compartirá un volante de admisión para ingresar el auto al centro de reparación, o bien, una orden de pago como indemnización, con base en una valuación de daños.

El ajuste presencial será aplicable a los siniestros de colisión con tercero involucrado el cual se atiende conforme a los apartados # 2 en adelante de este documento.



## 2. Gestión del Ajuste presencial

Una vez que el ajustador recibe la notificación de siniestro deberá comenzar su desplazamiento de forma inmediata.

Antes o durante el desplazamiento el ajustador deberá contactar al cliente para presentarse y notificar el tiempo estimado de arribo o indicar si existe algún retraso en el tiempo de arribo a la ubicación reportada.

Al llegar al sitio del accidente, y en caso de no encontrar el vehículo asegurado, buscará establecer contacto telefónico directo con el cliente para corroborar la ubicación.

En caso de contactarlo, y el cliente se encuentra en otro lugar, se desplazará a la nueva ubicación para brindar la atención.

En caso de no encontrarlo, deberá recorrer las zonas aledañas por un lapso de **30** minutos en tramos carreteros y de **20** minutos en ciudad; si la búsqueda no tuvo éxito deberá finalizar el siniestro en su dispositivo móvil, colocando en el cierre del siniestro la clave correspondiente y agregar por lo menos dos fotografías de la ubicación del siniestro y sus respectivas notas de que no se localizó al cliente.

## 3. Verificación de la póliza

El ajustador deberá validar que los datos de la unidad que se encuentra amparada en la póliza corresponden al vehículo en sitio de accidente (descripción- marca, modelo, color, etc-, placas y VIN).

Cuando la póliza esté **vigente** y su estatus pagado al día del siniestro se debe brindar la atención de manera ordinaria conforme a los siguientes pasos del proceso y aplicando las reglas correspondientes de acuerdo con el evento concreto y registrar toda la información en el dispositivo móvil para afectar la póliza.

Si el estatus de la póliza es No Pagada y el periodo de gracia con un número con valor positivo igual o menor a 30 días, dará trámite informando al asegurado que debe ponerse al corriente con sus pagos.

Cuando la póliza no esté vigente ni pagada el ajustador deberá seguir el proceso de acuerdo con el inciso a.

### a. Atención en crucero con póliza cancelada o sin póliza

Independientemente del estatus que tenga la póliza, el ajustador deberá llevar a cabo el proceso de atención al cliente y priorizar la búsqueda de una póliza vigente con base en: carta cobertura, folio de emisión, número de serie o motor de vehículo, nombre del cliente, pólizas anteriores, etc.

Para el caso de las pólizas canceladas, el ajustador debe consultar las condiciones especiales y procederá de la siguiente manera:



- Si el asegurado cuenta con la condición especial de No verificación de cobranza, aplicará esta condición y dará continuidad, siempre y cuando la póliza esté vigente. Si la póliza está cancelada no se podrá brindar la atención.
- Si no tiene condición especial de No verificación de cobranza; el ajustador con la finalidad de brindar un excelente servicio al asegurado, y derivado que él no tiene acceso a los sistemas emisores, deberá apoyarse con el área de Asignación para agotar por todos los medios la identificación y/o validación de la póliza (estatus vigencia, cobranza, periodo de gracia, póliza protegida, folio de emisión, etc.).

Las pólizas canceladas por falta de pago o por solicitud del asegurado, y su **periodo de gracia** sea negativo o cero, el ajustador realizará la búsqueda de alguna renovación o póliza vigente, notificando dicha situación al asegurado y brindando la asesoría necesaria.

En todos los casos en que la póliza se encuentre **cancelada por solicitud del asegurado**, el ajustador debe preguntar al cliente si cambió de aseguradora, asesorarlo respecto a la responsabilidad en el siniestro, la mejor manera de resolverlo y en su caso, los daños que debe reclamar o que es lo que tendría que pagar si no cuenta con seguro.

Si el área de Asignación confirma que la póliza está **cancelada por falta de pago**, el ajustador deberá solicitar al cliente busque el **recibo de pago**, en caso de haberlo realizado. Si cuenta con el comprobante, el cliente deberá entregarlo al ajustador y éste tomará una foto de este, lo cargará en el dispositivo móvil y enviará al coordinador para que confirme el curso que hay que darle a la reclamación.

Para los casos en el que el cliente presente la carátula de póliza, pero no exista registro en los sistemas de AXA, deberá solicitar autorización al coordinador de siniestros de la plaza para la entrega de volantes de admisión los cuales deberán ser condicionados a verificación de la póliza. Se debe registrar en observaciones del dispositivo móvil el número de póliza mostrado por el cliente e indicar el motivo de la condición.

Al final de la atención y si la póliza está **cancelada o sin póliza**, entregará al cliente una copia de su Declaración Universal de Accidentes (DUA) con la conclusión del siniestro y su dictamen técnico sobre la responsabilidad en el hecho de tránsito, recabando del cliente causa, firma y acuse de termino de atención.

#### 4. Asignación de Centro de Reparación (CDR) para asegurados

Con el fin de direccionar correctamente vehículos a reparación, el ajustador deberá sujetarse a la siguiente matriz de direccionamiento vigente al momento de la atención del siniestro:

- **Auto ligero:** hasta 24 de antigüedad agencias y mayor antigüedad talleres multimarca.
- **Equipo pesado:** hasta 12 meses de antigüedad agencias y mayor antigüedad talleres multimarca;
- y consultar el directorio de agencias y talleres vigente, así como asignar el centro de reparación desde su dispositivo móvil.
- Se podrán direccionar a reparación las unidades hasta con 10 años de antigüedad, los modelos anteriores deberán direccionarse para pago de daños

Si el vehículo asegurado es **pérdida total evidente** por volcadura, incendio o colisión, el ajustador deberá canalizarlo al **Resguardo**.



Si el vehículo asegurado presentara daños mecánicos, daños en suspensión, vehículo blindado, con adaptaciones, equipo pesado el ajustador deberá **canalizarlo a los CDR en convenio** para su valuación y pago.

Para los casos de inundación (**estacionados sin encender**), el ajustador tomará fotografías sobre los daños y anotará en el volante de admisión el nivel de inundación considerando lo siguiente.

- **Inundado nivel 1.** El nivel del agua solo llega a la alfombra del habitáculo o menos y circula el auto.
- **Inundado nivel 2.** El nivel del agua llega a los asientos sin rebasar el tablero del auto.
- **Inundado nivel 3.** El nivel del agua rebasa el tablero del auto.

El nivel 1 y 2 el ajustador deberá direccionar a CDR según corresponda por modelo y/o tipo de cuenta para una certera determinación de daños.

Los vehículos con nivel 3 se deben direccionar a resguardo (posible PT).

- a. Tercero automotor sin seguro o tercero de bien inmueble.

Para estos casos, la compañía determinará el tipo de indemnización aplicable al tercero afectado.

## **5. Direccionamiento de lesionados a la red médica en convenio y servicio de ambulancia**

Cuando en el siniestro existan lesionados, el ajustador deberá atender los siguientes criterios:

- Lesión leve y moderada: lesionado sin pérdida del conocimiento, sin limitación del movimiento, lenguaje, coherente, sin fracturas evidentes (esguinces, contusiones simples, heridas simples).
- Lesión grave: lesionado con datos de dolor importante, limitación de movimientos, desorientación, confusión, inquietud, hemorragia, fracturas evidentes (deformidad, heridas, fracturas en extremidades, fractura nasal).
- Lesión muy grave: Lesionado inconsciente, con dificultad para la comunicación, con hemorragia, alteraciones respiratorias, limitación importante de la movilidad, hospitalizado (heridas, fracturas expuestas-cualquier región anatómica), lesiones en cráneo y cara.

En el caso de existir lesionados a los cuales se les tengan que canalizar a un servicio médico, deberá hacerlo con base en el tipo de lesión procurando utilizar siempre la red médica activa de AXA. Las lesiones leves y moderada se direccionan a clínicas. Las lesiones graves y muy graves se direccionan a hospitales.

Para la solicitud de servicios de ambulancia el ajustador debe:



- Identificar a la/las persona(s) que requiera(n) ambulancia.
- Solicitar la ambulancia proporcionando los siguientes datos:
  - Nombre de usuario/asegurado que esté lesionado.
  - Problema o dolencia que le aqueje al usuario y tipo de ambulancia requerida.
  - Lugar de origen y destino.

## 6. Traslado de vehículos en grúa.

Este servicio se activará cuando derivado del siniestro el vehículo asegurado esté imposibilitado para circular de manera autónoma, por lo que ajustador debe:

- Solicitar invariablemente el servicio a los proveedores autorizados, ya sea que se trate de un caso en el que el traslado se efectúe en el momento o que el vehículo quede a disposición de las autoridades y/o retenido por grúas concesionadas.
- Completar el formato de inventario digital, solicitar firma de aceptación del cliente y operador de grúa, y garantizar sincronización del inventario en el sistema institucional como documento, cuando el vehículo sea direccionado a CDR o Resguardo
- Requerir al cliente que retire cualquier objeto personal que no sea parte del vehículo y que no pueda ser inventariado en el formato correspondiente.

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

- Remisión de vehículos terceros al Ministerio Público.
- Vehículos abandonados por terceros (fuga del conductor).
- Póliza con cobertura limitada (salvo que aplique algunos de los supuestos previstos en las condiciones generales).
- Póliza con cobertura amplia y que no afecte la cobertura de daños materiales

El ajustador podrá retirarse del lugar de atención sin tener que esperar a la grúa cuando:

- El área de Asignación notifique al coordinador de siniestros que se activa una contingencia por desborde
- La atención fue proporcionada en el domicilio de asegurados/ terceros
- Se trate de vehículos Inundados e incendiados (siempre y cuando estén en corralón/ domicilio del cliente)
- El vehículo se encuentre en corralones y/o en instalaciones del Ministerio Público.

Cuando el servicio de arrastre lo realice un proveedor ajeno al oficial, deberá indicar a éste todos los datos de origen, destino y el nombre del proveedor y tipo de arrastre a realizar.

Los servicios de grúa se pueden cancelar por decisión del cliente o si ya no procede por otra circunstancia. En el caso de que el asegurado desee cancelar el servicio desde sitio de accidente, el ajustador podrá realizarla.

En caso de aplicar el servicio vía reembolso, el ajustador deberá asesorar al cliente para el trámite correspondiente

## 7. Solicitud de servicios

Activación de la cobertura de defensa legal



La solicitud de abogado será procedente únicamente en los casos que corresponda y el ajustador debe:

- Corroborar en todos los casos y antes de solicitar el servicio que la póliza tenga contratada la cobertura de defensa legal.
- Asesorar al asegurado respecto al alcance de la cobertura de defensa legal.
- Registrar la responsabilidad de las partes involucradas, en caso de ser responsables o afectados o que existan terceros involucrados
- Solicitar al área de valuación que estimen los daños de los vehículos involucrados.

En ningún caso procederá la solicitud de abogado al crucero.

Los servicios se pueden cancelar por decisión del cliente o si ya no procede por otra circunstancia.

En el caso de que el asegurado desee cancelar el servicio desde sitio de accidente, el ajustador podrá realizarla desde el dispositivo móvil o sistema institucional, o como última opción por llamada telefónica.

## **8. Aplicación de criterios de ajuste**

En caso de dudas relacionadas con las reglas, políticas y circunstancias relacionadas con el siniestro, el ajustador deberá:

- Resolver sus dudas con su jefe inmediato.
- En caso de no recibir respuesta en 30 minutos, estará facultado para tomar la decisión correspondiente.

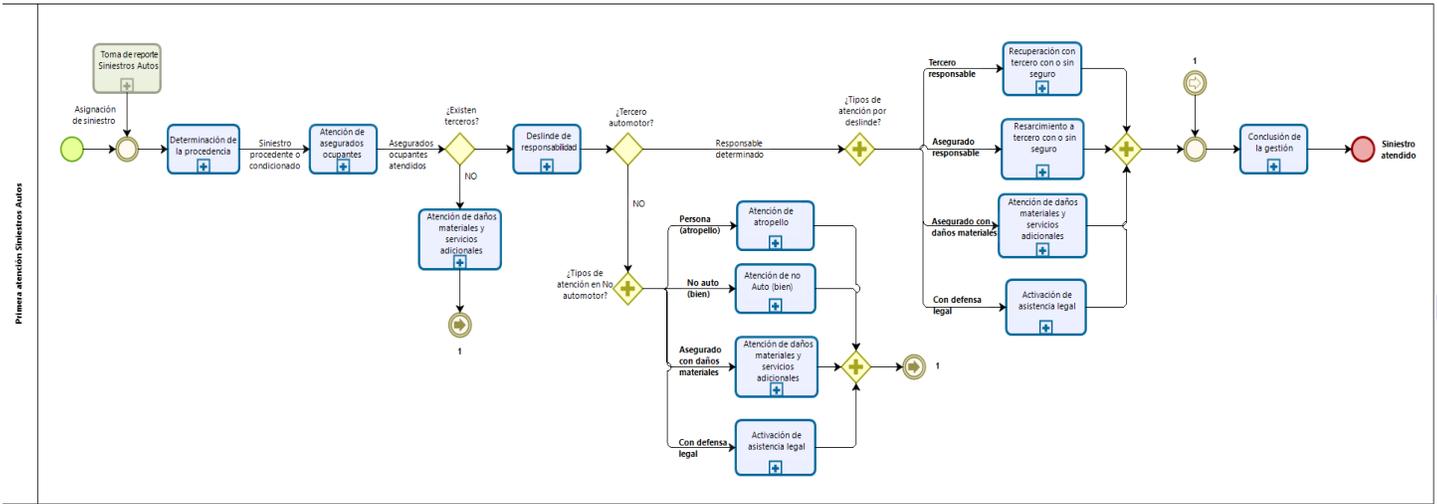
## **9. Certificación y recertificación de ajustadores**

Todos los ajustadores (internos y externos) deberán estar registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) mediante los procesos de certificación y/o recertificación por parte de AXA Seguros para poder desempeñar sus funciones. Para este fin, los ajustadores deberán realizar y aprobar el examen de conocimientos técnicos y cumplir con los requerimientos de honorabilidad que la Comisión desarrolla y provee.

Reglas de uso de la Cédula:

- Es de uso personal.
- CNSF de y/o responsables AXA podrán realizar auditorías para validar que el ajustador cuente con la cédula vigente de carácter obligatorio.
- Deberá tener la cédula siempre disponible para cualquier situación que se requiera.
- La cédula tiene una vigencia de 3 años a partir de la fecha de expedición.

## **V. Diagrama de flujo (alto nivel)**



Final del documento