



# Manual de Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros.

## Contenido

Objetivo .....	2
Alcance .....	2
Políticas del Grupo y Marco Regulatorio .....	2
Vigencia .....	2
Particularidades.....	2
Acrónimos .....	3
Definiciones.....	4
Actividades del Ajustador .....	6
Código de Ética del Ajustador.....	8
Procedimiento de Ajuste de Siniestros Motor .....	11
Backup .....	13
Mapa del Procedimiento de Ajuste de Siniestros Motor .....	14
Procedimiento de Ajuste de Siniestros Non Motor.....	15
Backup .....	17
Mapa del Procedimiento de Ajuste de Siniestros Non Motor .....	18
Marco Regulatorio del Grupo.....	19
Marco Normativo .....	19
Anexos.....	19
Recuadro de autorización .....	20
Control de Versiones.....	20

## Objetivo

Establecer las políticas y procedimientos que debe llevar a cabo el ajustador de seguros en el cumplimiento de su actividad, con el propósito de que *Zurich Compañía de Seguros, S.A., Zurich Servicios, S.A. (Zurich México en adelante)*, cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

## Alcance

Este documento es aplicable a toda la fuerza de Ajustadores de seguros designados (empleados internos y externos) a nivel Nacional en términos del artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en adelante LISF.

## Políticas del Grupo y Marco Regulatorio

Alineado a las políticas ZRP, GCP, Condiciones Generales y / o Especiales de las pólizas emitidas por Zurich México, Políticas Locales aplicables y Legislaciones Locales y Federales.

## Vigencia

Este documento entrará en vigor a partir de enero de 2020, sustituye a todos los documentos anteriores que hayan sido publicados y estará vigente por tiempo indefinido hasta en tanto no sea sustituido o actualizado por la Dirección de Siniestros Motor y/o la Subdirección de Siniestros Non Motor y sea notificado a las áreas correspondientes.

## Particularidades

Las situaciones no previstas en la presente política deben ser presentadas al VP de Siniestros quien determinará los criterios y/o acciones a seguir, o bien escalará los temas a niveles de Corporación; dejando debidamente documentado cualquier caso excepcional.

## **Acrónimos**

**CAZ:** Centro de Atención Zurich.

**CNSF:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**DUA:** Declaración Universal de Accidente.

**GCP:** Global Claims Policy - Política de Siniestros del Grupo.

**LISF:** Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**SIPAC:** Sistema de pago entre Compañías.

**VP:** Vicepresidente de Siniestros.

**ZRP:** Zurich Risk Policy – Política de Riesgos de Zurich.

## Definiciones

**Ajustador:** Persona designada por Zurich México, a quien ésta encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que Zurich México cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

**Agente:** Persona física o moral autorizada por la CNSF para realizar actividades de intermediación en la contratación de seguros.

**Asegurado:** Persona física o moral, titular del interés expuesto al riesgo a quien corresponden, en su caso, los derechos y obligaciones derivados del contrato.

**Bienes Asegurados:** Bienes muebles e inmuebles, que se cubren por un seguro en una póliza, bajo ciertas condiciones, coberturas y contra determinados riesgos.

**Beneficiario:** Persona física o moral, que tiene derecho a la indemnización cuando ocurre un siniestro que sea procedente.

**Contratante:** Persona física o moral que solicitó la celebración del Contrato del Seguro, y que se compromete a realizar el pago de la prima, así como el cumplimiento de las demás obligaciones que en el contrato se estipulan.

**Daño:** Pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un evento cubierto y conforme a lo previsto en el contrato de seguro que corresponda.

**Guía de deslinde:** Documento que homologa criterios con base en los reglamentos de tránsito a nivel nacional y en la experiencia del sector asegurador para resolver de forma ágil y concreta el conflicto entre las partes involucradas en un siniestro.

**Indemnización:** Pagos que realizan las aseguradoras a los Asegurados, Contratantes o Beneficiarios a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o personas.

**Perito:** Persona física especialista en la técnica aseguradora para dictaminar sobre las causas del siniestro, la valoración de los daños y las demás circunstancias que influyen en la determinación de la indemnización.

**Póliza:** Regula las relaciones contractuales convenidas entre Zurich México y el Contratante. Son parte integrante de la póliza: la solicitud del seguro, carátula, Condiciones Generales, así como las condiciones particulares y/o endosos que se anexan para modificar o especificar las bases del contrato.

**Siniestro:** Evento cuya realización produzca pérdidas y/o daños a los bienes asegurados, dando origen a una indemnización por parte de la Compañía en los términos de la póliza.

**Tercero:** Persona física o moral involucrada en el siniestro que tiene derecho a la reclamación bajo el amparo de la póliza contratada y que no son ni el Contratante, Asegurado o Conductor al momento del siniestro.

## Actividades del Ajustador

El ajustador durante la evaluación y/o atención de siniestros, debe realizar las siguientes actividades enunciativas más no limitativas:

- a) El ajustador en todo momento deberá adherirse al código de ética y ser completamente imparcial.
- b) Estar y permanecer atento a una asignación para atender un siniestro conforme al esquema que le corresponda.
- c) Confirmar la atención del siniestro a través de la aplicación del ajustador o por correo electrónico o vía telefónica al CAZ.
- d) Presentarse en el lugar del siniestro e identificarse inmediatamente a través de la cédula emitida por la CNSF que lo certifica como ajustador o por su uniforme, cuando el proceso así lo requiera.
- e) Reportar su arribo por medio de la aplicación del ajustador o vía telefónica al CAZ o a Zurich México, cuando el proceso así lo requiera.
- f) Hacer del conocimiento los principales derechos que refiere el artículo 112 de la LISF al Contratante, Asegurado, Conductor o Beneficiario.
- g) Verificar el estatus de la póliza con el CAZ o con Zurich México cuando se requiera e informar al Contratante, Asegurado, Conductor o Beneficiario el estatus.
- h) Realizar la inspección en el lugar de los hechos o de la ubicación afectada, para reunir los elementos y constancias que permitan verificar las causas y circunstancias en las que ocurrió el siniestro.
- i) Informar al Contratante, Asegurado, Conductor, Beneficiario y/o afectado, el contenido y alcance de cada formato y documento necesario que deberá firmar y/o requisitar.
- j) Recabar la información y documentación del Contratante, Asegurado, Conductor, Beneficiario y/o afectado, así como la evidencia que permita determinar las circunstancias correspondientes al siniestro.

Por evidencia deberá entenderse fotografías, testimonios o declaraciones que en su caso, no interfieran con alguna investigación o indagatoria por parte de alguna autoridad.

- k) Elaborar los informes que sean necesarios correspondientes a los hechos y circunstancias relativas al siniestro, los cuales pertenecen a Zurich México.

- l) Emitir un reporte de las condiciones en las que se encuentra el bien asegurado.
- m) En caso de ser procedente el siniestro a criterio de Zurich México, informará al Contratante, Asegurado, Conductor, Beneficiario y/o afectado el procedimiento a seguir para la indemnización y/o reparación correspondiente.
- n) Recibir y revisar la documentación proporcionada por el Contratante, Asegurado, Conductor, Beneficiario y/o afectado, para dar continuidad al proceso correspondiente.
- o) Permanecer con el Contratante, Asegurado, Conductor y/o Beneficiario, hasta que haya un acuerdo o llegue la asistencia legal en caso de requerir la intervención de la autoridad, cuando el proceso lo requiera.
- p) Si el vehículo asegurado no está en condiciones de circular por sus propios medios, el ajustador deberá permanecer con el Asegurado o Conductor hasta que haya arribado la grúa correspondiente que trasladará el mismo.



## Código de Ética del Ajustador

Todo ajustador que preste servicio a Zurich México, debe conducirse con excelencia e integridad al momento de atender un siniestro apegándose al Código de Conducta, así como a las siguientes acciones:

1. Brindar siempre un trato amable y respetuoso con honestidad y transparencia a todo involucrado en el siniestro (personal interno, clientes y terceros).
2. Dar prioridad al bienestar del Contratante, Asegurado, Conductor y/o Beneficiario, así como de sus acompañantes y cuando existan, a terceros afectados, solicitando el apoyo de ambulancias y/o autoridades en caso de requerirse.
3. Acudir al lugar del siniestro en el tiempo y presentación establecida por Zurich México.
4. Cuidar que sus actividades no generen algún conflicto de interés, por lo cual se abstendrá de proporcionar atención cuando exista relación y/o parentesco con cualquier afectado del siniestro.
5. Actuar con imparcialidad e integridad evitando preferencias o discriminación y no afectar o beneficiar a ningún involucrado en el siniestro, así como abstenerse de comentarios adversos que puedan deteriorar la imagen de Zurich México.
6. Garantizar la confidencialidad de la información y evidencia recabada para la atención del siniestro, resguardando la documentación en el expediente establecido por Zurich México y mantener el cuidado de no divulgarla con cualquier persona ajena al seguimiento del siniestro.
7. No influir en la declaración del Contratante, Asegurado, Conductor y/o Beneficiario ni en la del Tercero para tratar de afectar o beneficiar a cualquiera de las partes involucradas.
8. Determinar la procedencia de acuerdo con el tipo de siniestro y conforme a las Condiciones Generales de la Póliza, la Ley sobre el Contrato de Seguro, en su caso, la Guía de Deslinde, el Reglamento de Tránsito donde ocurrieron los hechos y los elementos técnicos con los que cuenta (DUA, Carta Reclamación, dictámenes periciales en tránsito terrestre, incendio, etc.).
9. Al determinar la responsabilidad, el Ajustador está obligado a explicar al Contratante, Asegurado, Conductor y/o Beneficiario el porqué de esta decisión sin omitir información apegándose a la guía de responsabilidad y/o contrato del seguro sin que intervengan factores personales.

10. Proporcionar el apoyo que corresponda para cada caso, respetando la opinión del Contratante, Asegurado, Conductor y/o Beneficiario en caso de no estar de acuerdo en el deslinde/dictamen, seguir acompañándolo en todo momento y hasta la conclusión del siniestro.
11. En todo momento el ajustador debe hacer su trabajo frente al Contratante, Asegurado, Conductor y/o Beneficiario y no tener pláticas personales con el ajustador de la o las contrapartes, si no es en presencia de su cliente.
12. Al hacer el llenado de documentos y pasar datos entre ajustadores, no negarse información (proporcionando copia o fotografía de declaración) entre Compañías.
13. Hacer uso de la guía solicitando a la contraparte el argumento técnico evitando diferencias de opinión delante de los Asegurados.
14. En caso de que aun cuando esté definida la responsabilidad, alguno de los clientes no acepte y se tenga que acudir ante las autoridades competentes, es preciso consultar a los supervisores para buscar una mejor alternativa, dejando como última solución llegar a estas instancias.
15. Las aseguradoras tienen la obligación de deslindar la responsabilidad apeándose a la guía de deslinde en todos los casos con o sin seguro.
16. Comunicar de manera oportuna y de acuerdo con el escalamiento designado por Zurich México, cualquier anomalía y/o situación relevante que requiera su atención.
17. Evitar alguna conducta que pueda aparentar una influencia inadecuada, por lo tanto, no deberá otorgar o recibir regalos, entretenimiento y otros beneficios que den la impresión de haber realizado un negocio indebido o beneficio propio. En caso de presentarse algún ofrecimiento, deberá reportarlo de forma inmediata a su supervisor y éste a su vez al Oficial de Cumplimiento.
18. Abstenerse de adquirir o retener para sí los bienes o productos de los ajustes en que haya intervenido o que sean parte de los salvamentos que hubieren practicado, así como, adjudicarlos en cualquier forma a personas relacionadas y no relacionadas la siniestro.
19. Contribuir con la prevención de fraudes y delitos, absteniéndose de alterar cualquier documento que pueda afectar a Zurich México, al Reclamante y/o Beneficiario en la determinación de la indemnización.
20. En ninguna circunstancia consumir, vender, poseer o desempeñar sus actividades bajo la influencia de alcohol o drogas.

21. Cubrir gastos por asistencia jurídica, multas o fianzas, ya que no está facultado para liberar al Contratante, Asegurado, Conductor y/o Beneficiario del depósito de cauciones y fianzas que fijen las autoridades.

Zurich México se reserva cualquier acción o derecho derivada del incumplimiento del presente documento.

## Procedimiento de Ajuste de Siniestros Motor

No. de actividad	Responsable	Descripción
1.	Ajustador	Recibir notificación de siniestro asignado a través de la aplicación de ajuste o en su caso, llamada telefónica del CAZ asignándole la atención del servicio indicándole la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre y teléfono del Conductor</li> <li>• Datos del vehículo asegurado</li> <li>• Número y ubicación del siniestro</li> </ul>
2.	Ajustador	Aceptar la atención del siniestro desde la aplicación de ajuste e indicar el tiempo aproximado de arribo (20 a 60 minutos).  <b>Nota:</b> Sólo en caso de zona de riesgo, los ajustadores en moto pueden rechazar la atención del siniestro avisando de forma inmediata al CAZ para la reasignación.
3.	Ajustador	Confirmar el arribo cuando se encuentre en el lugar de los hechos a través de la aplicación de ajuste o en su caso, vía telefónica al CAZ.
4.	Ajustador	Revisar desde la aplicación de ajuste los datos de la póliza para determinar procedencia. Cuando el ajustador no cuenta con la aplicación de ajuste, el CAZ envía la información de la póliza al momento de confirmar el arribo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coberturas</li> <li>• Condiciones especiales</li> </ul>
5.	Ajustador	Solicitar al Conductor la declaración completa de los hechos que originaron el siniestro y registrar dicha información en la aplicación de ajuste y en el formato "DUA": <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos completos del Conductor/Asegurado</li> <li>• Datos completos del vehículo (color, placas y nivel de daños)</li> <li>• Datos completos de los Ocupantes (Cuando aplique)</li> <li>• Firma de conocimiento del Aviso de Privacidad</li> <li>• Datos completos de los Terceros (Personas y bienes)</li> <li>• Fotografías (Evidencia de los hechos-panorámicas del cruce, de los vehículos y bienes involucrados en el siniestro)</li> <li>• Responsabilidad*</li> <li>• Servicios**</li> <li>• Recuperaciones (Cuando aplique)</li> </ul>

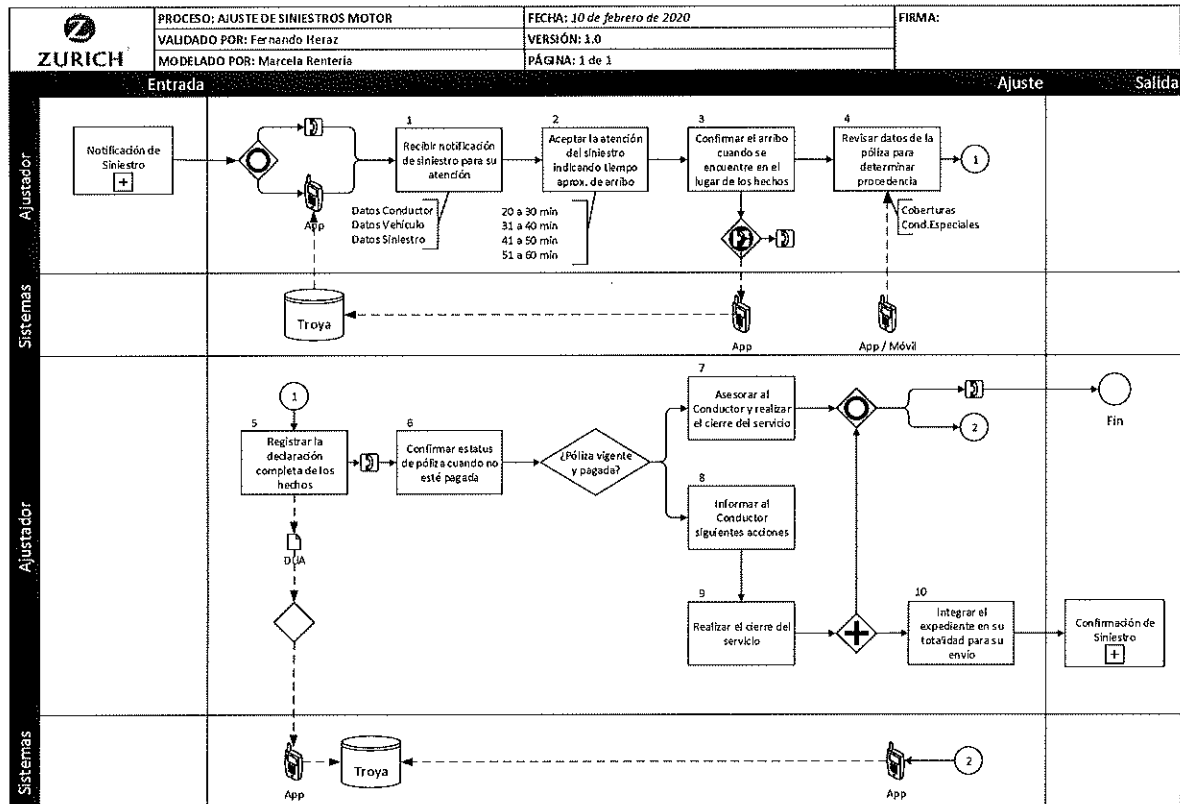
No. de actividad	Responsable	Descripción
		<p>*Tomando como base la declaración del conductor, la inspección del lugar, la revisión de los vehículos, la "Guía de Deslinde de Responsabilidades" y el "Reglamento de Tránsito", el ajustador deberá determinar de forma técnica y objetiva, la responsabilidad en el siniestro que recae en cada uno de los conductores.</p> <p>**Debe comunicarse al CAZ para la solicitud de servicios adicional a registrarlos en la aplicación de ajuste, excepto el servicio de taller/agencia.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando el ajustador no cuenta con la aplicación de ajuste, recaba el formato DUA con el mismo orden.</p>
6.	Ajustador	<p>Comunicarse al CAZ para confirmar estatus de la póliza y cuando ésta no se encuentre vigente y pagada, informar al Conductor la improcedencia del siniestro y la causa de no continuar con la atención.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de confirmar póliza vigente y pagada, continúa en actividad 8.</p>
7.	Ajustador	<p>Asesora al Conductor y registrar la información completa del siniestro, así como realizar el cierre del servicio con estatus "Cierre normal – Siniestro sin trámite y sin costo" en la aplicación de ajuste.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando el ajustador no cuenta con la aplicación de ajuste, se debe comunicar al CAZ y proporcionar toda la información para que lo registren en el sistema.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>
8.	Ajustador	<p>Informar al Conductor las siguientes acciones de acuerdo con los daños y la responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pase(s) de Servicio Médico</li> <li>• Autorización de Servicio (Reparación del vehículo)</li> <li>• Deducible correspondiente</li> </ul>
9.	Ajustador	<p>Realizar el cierre del servicio en la aplicación de ajuste indicando el estatus de acuerdo con la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre Normal</li> <li>• Condicionado</li> <li>• No localizado</li> <li>• Rechazado</li> </ul>

No. de actividad	Responsable	Descripción
		<p><b>Nota:</b> Cuando el ajustador no cuenta con la aplicación de ajuste, se debe comunicar al CAZ y proporcionar toda la información recabada en la DUA para que lo registren en el sistema en un lapso máximo de 4 hrs. posteriores a que se haya retirado del lugar de ocurrencia o de la instancia legal.</p>
10.	Ajustador	<p>Integrará el expediente con la documentación que a continuación se indica, los cuales deberán alinearse al siguiente orden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formato DUA.</li> <li>2. Documentos emitidos al Conductor (Pase(s) de Servicio Médico, Autorización de Servicio, Inventario del vehículo cuando aplique).</li> <li>3. Documentos emitidos al tercero (SIPAC, Pase(s) de Servicio Médico, Autorización de Servicio a Tercero, Inventario del vehículo cuando aplique.)</li> <li>4. Documentos emitidos a otra aseguradora (SIPAC, Pases Médicos, Autorizaciones de Servicio).</li> </ol> <p><b>Nota:</b> Los expedientes deberán ser entregados al Supervisor de Ajuste en un plazo no mayor a 48 hrs. hábiles en ciudades principales, foráneos en un plazo no mayor a 72 hrs. hábiles posteriores a la atención del siniestro; para que a su vez, el Supervisor lo envíe al corporativo en un plazo máximo de 5 días hábiles.</p> <p>Continúa con el Procedimiento "Confirmación de Siniestro".</p>

## Backup

Es responsabilidad del People Manager definir quien dará seguimiento a las actividades del área, en caso de que no se encuentre la persona asignada para llevarlas a cabo.

# Mapa del Procedimiento de Ajuste de Siniestros Motor



## Procedimiento de Ajuste de Siniestros Non Motor

No. de actividad	Responsable	Actividad
1.	Ajustador	Recibir notificación de siniestro asignado vía correo electrónico con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha y lugar de ocurrencia</li> <li>• Nombre, teléfono y correo electrónico del Asegurado y Contacto</li> <li>• Descripción del siniestro</li> <li>• Número, tipo, estatus y carátula de la póliza</li> </ul>
2.	Ajustador	Confirmar la atención del siniestro vía correo electrónico en un lapso no mayor a 2 hrs. desde la notificación.
3.	Ajustador	Realizar contacto inicial con el Asegurado/Contacto en un lapso máximo de 1 h posterior a la recepción de notificación de asignación para corroborar la información del reporte y recabar mayor detalle de las circunstancias del siniestro.  De igual forma, revisar los datos de la póliza para determinar el alcance de las coberturas, exclusiones y condiciones generales.
4.	Ajustador	Notificar al Analista de Siniestros Zurich cuando por la complejidad del siniestro, se requiere un Perito especialista, el cual será asignado por el Analista y acompañará al Ajustador a la inspección. <b>Ver punto 6.</b>
5.	Ajustador	Elaborar informe preliminar con la información que a continuación se indica, la cual se debe alinear al siguiente orden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carátula y descripción del informe</li> <li>2. Análisis de póliza</li> <li>3. Propuesta de reserva</li> <li>4. Subrogación cuando aplique</li> <li>5. Salvamento cuando aplique</li> <li>6. Coaseguro cuando aplique</li> <li>7. Conclusión y observaciones</li> <li>8. Nombre completo y firma del ajustador que proporcionó el servicio</li> </ol> <p><b>Nota:</b> El informe preliminar deberá ser entregado vía correo electrónico al Analista/Coordinador de Siniestros Zurich en un plazo no mayor a 3 días hábiles a partir de la notificación del siniestro.</p>



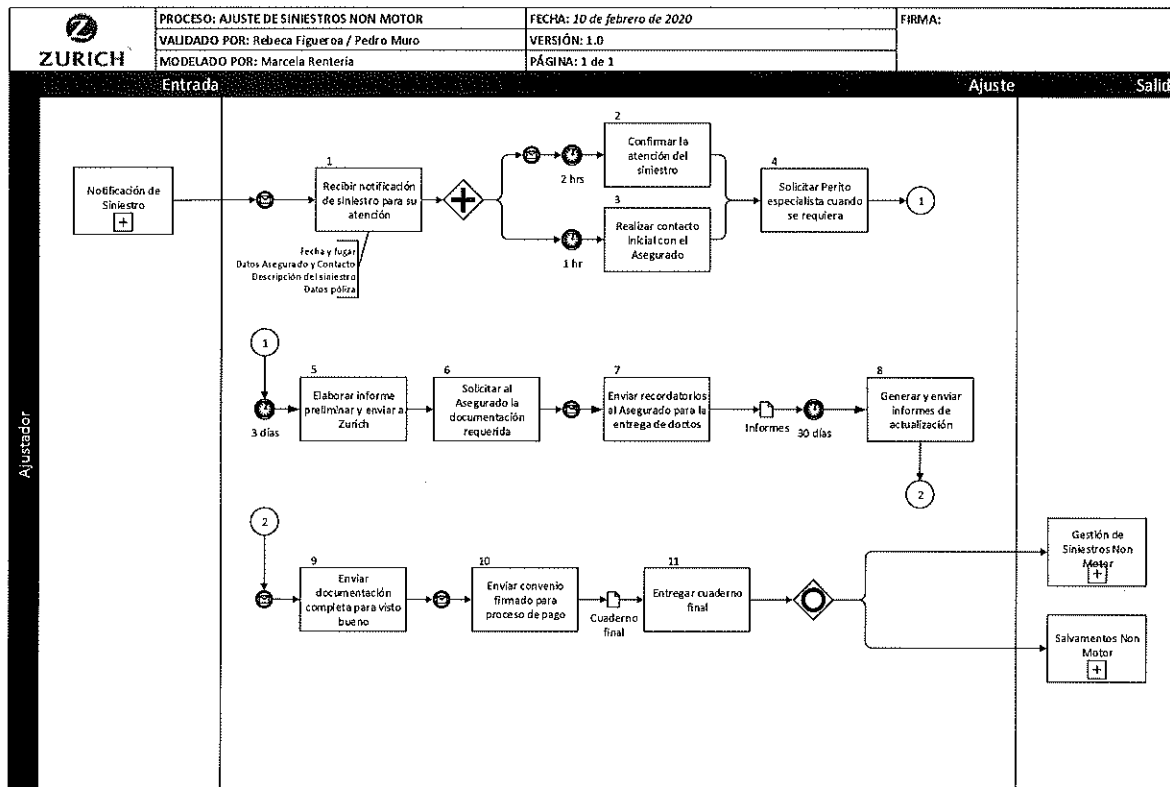
No. de actividad	Responsable	Actividad
6.	Ajustador	<p>Solicitar al Asegurado/Contacto la documentación que debe presentar para continuar con el trámite de acuerdo con el tipo de siniestro ocurrido. <b>Ver Anexo 1.</b></p> <p>Cuando por las circunstancias del siniestro se requiera inspección física, realizar cita con el Asegurado/Contacto acudiendo puntualmente para investigar exhaustivamente los hechos, identificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de ocurrencia (Fachada y número oficial)</li> <li>• Giro del negocio asegurado*</li> <li>• Constatar tipo constructivo</li> <li>• Bienes afectados y/o Lesionados</li> <li>• Declaración del Asegurado/Contacto y Terceros cuando estén presentes</li> <li>• Inventario cuando aplique</li> <li>• Evidencia de violencia física en la ubicación de ocurrencia en siniestros de robo.</li> </ul> <p>*En caso de no coincidir, deberá notificarlo al Analista de Siniestros Zurich en un plazo no mayor a 2 días posteriores a la inspección.</p> <p><b>Nota:</b> Tomar fotografías a color y claras de todos aquellos elementos que enriquezcan el análisis del siniestro, señalando el origen del daño, los bienes afectados, fachada de la ubicación, etc.</p>
7.	Ajustador	<p>Enviar recordatorios al Asegurado/Contacto vía correo electrónico o por mensajería para la entrega de documentos hasta contar con el expediente completo.</p>
8.	Ajustador	<p>Generar informes de actualización con el estatus detallado del siniestro en un lapso no mayor a 30 días naturales o cuando surja un hecho relevante que requiera atención inmediata para minimizar la pérdida, exista un movimiento significativo en la reserva y/o se requiera representación física de Zurich México.</p>
9.	Ajustador	<p>Cuando recabe la documentación completa, enviar al Analista de Siniestros Zurich vía correo electrónico adjuntando el Informe Final para obtener el visto bueno del dictamen en casos mayores a 50 mil pesos moneda nacional.</p>
10.	Ajustador	<p>Una vez firmada la documentación, enviar al Analista de Siniestros Zurich vía correo electrónico el convenio en un lapso no mayor a 2 días hábiles posterior a la firma de este, para</p>

No. de actividad	Responsable	Actividad
		continuar con el proceso de pago en un lapso no mayor a 3 días hábiles posteriores a recibir la documentación completa.
11.	Ajustador	<p>Entregar el cuaderno final al corporativo en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la determinación del siniestro, el cual deberá contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carátula del cuaderno final</li> <li>2. Factura de honorarios y validación de esta</li> <li>3. Convenio, finiquito firmado o carta rechazo</li> <li>4. Informe final</li> <li>5. Informe final del Perito, cuando aplique</li> <li>6. Encuesta de servicio</li> <li>7. Check list de verificación SIU</li> <li>8. Documentación soporte del siniestro</li> <li>9. Correspondencia intercambiada y relevante del siniestro con el Asegurado/Contacto</li> <li>10. Fotografías</li> <li>11. Póliza</li> </ol> <p>Continúa con el Procedimiento "Gestión de Siniestros Non Motor" y cuando aplique también con "Salvamentos Non Motor".</p>

## Backup

Es responsabilidad del People Manager definir quien dará seguimiento a las actividades del área, en caso de que no se encuentre la persona asignada para llevarlas a cabo.

# Mapa del Procedimiento de Ajuste de Siniestros Non Motor



## Marco Regulatorio del Grupo.

Adicionalmente se tienen que considerar las políticas del Grupo, cuyo cumplimiento es requerido por Zurich a nivel mundial. En caso de que los requerimientos del regulador local se contrapongan con los del Grupo, los del regulador local prevalecen.

## Marco Normativo

- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
- Zurich Basics, Código de Conducta de nuestro Grupo

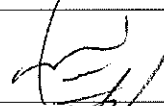

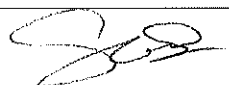
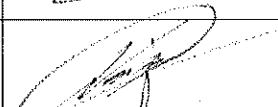
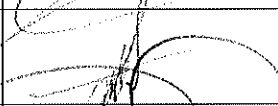

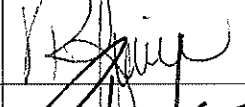
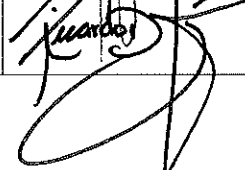
## Anexos.

1. Check List de Cuaderno Final.



Check List de  
Cuaderno Final Non

## Recuadro de autorización

	Nombre	Puesto	Firma
Elaboró:	Marcela Rentería	Coordinador de Procesos	
Revisó:	Fernando Heráz	Coordinador Nacional de Ajuste	
Revisó:	Sandra Roa	Coordinador de Siniestros Daños	
Revisó:	René Valadez	Gerente de Siniestros Daños	
Autorizó:	Diana Álvarez	Subdirector de Governance	
Autorizó:	Pedro Muro	Director de Siniestros Motor y Express	
Autorizó:	Rebeca Figueroa	Subdirector de Siniestros Daños	
Autorizó:	Ricardo Fu	VP Siniestros	

## Control de Versiones

Versión	Fecha de Actualización	Motivo de Actualización
2.0	Enero de 2020	Actualización de procesos

Fecha Efectiva:	Enero 2020
Dueño del Manual:	VP Siniestros
Próxima revisión programada:	Q1 2021

Aprobaciones	Nombre	Fecha
Versión final – Enero 2020	Ricardo Fu	Enero 2020



# Check List de Cuaderno Final



El analista asignado será el responsable de actualizar el expediente con:

- Informe o datos preliminares del caso
- Informes de actualización e informe final
- Cuaderno final y correspondencia generada durante la gestión del siniestro
- Solicita al asegurado o agente la documentación correspondiente en caso de reembolso.

Si hace falta documentación del asegurado o agente se le solicita hasta que el expediente este completo para poder realizar el análisis completo y de corresponder pago, dentro de esta documentación se debe solicitar y gestionar vía correo electrónico:

- Validación de art 492 al área de Artículo 492 quien envía una captura de pantalla con la respuesta.

Una vez que el Ajustador realiza la valoración y obtiene el monto del daño y el asegurado o agente están de acuerdo con los importes, se realizará la firma de los siguientes documentos:

- Cedula de Ajuste o Determinación de Perdida.
- Convenio Finiquito.

*Los documentos marcados con "x" son obligatorios y los marcados con "o" son opcionales al momento de cerrar el expediente con estatus de pagado, mismos que son enunciativos más no limitativos.*

Transportes	Líneas Financieras	Fianzas
1. Reporte de siniestro-x	1. Reporte de siniestro-x	1. Reporte de siniestro-x
2. Estatus de Cobranza de la póliza-x	2. Estatus de Cobranza de la póliza-x	2. Estatus de Cobranza de la póliza-x
3. Póliza-x	3. Póliza-x	3. Póliza-x
4. Check list general-x	4. Check list general-x	4. Check list general-x
5. Check list antifraude-x	5. Check list antifraude-x	5. Check list antifraude-x
6. World Check-x	6. World Check-x	6. World Check-x
7. Informe preliminar-x	7. Informe preliminar-x	7. Informe preliminar-x
8. Informe de Salvamento-o	8. Informe de actualización de reserva	8. Informe de actualización de reserva
9. Informe de Recuperación-o	(hasta 2 años)-o	(hasta 2 años)-o
10. Informe de actualización de reserva	9. Informe único y final-x	9. Informe único y final-x
(hasta 2 años)-o	10. Facturas (XML y PDF)-x	10. Facturas (XML y PDF)-x
11. Informe único y final-x	11. Cédula de ajuste-x	11. Cédula de ajuste-x
12. Facturas (XML y PDF)-x	12. Determinación de pérdida-o	12. Determinación de pérdida-o
13. Cédula de ajuste-x	13. Art 492-x	13. Art 492-x
14. Determinación de pérdida-o	14. Convenio finiquito-x	14. Convenio finiquito-x
15. Art 492-x	15. Convenio de ajuste-x	15. Convenio de ajuste-x
16. Convenio finiquito-x	16. Informe final-o	16. Informe final-o
17. Convenio de ajuste-x	17. Cuaderno final-x	17. Cuaderno final-x
18. Informe final-o	18. Carta propuesta de rechazo	18. Carta propuesta de rechazo
19. Cuaderno final-x	(ajustador)- Caso de pago siniestro	(ajustador)- Caso de pago siniestro
20. Carta propuesta de rechazo	(o); rechazo del siniestro (x)	(o); rechazo del siniestro (x)
(ajustador)- Caso de pago siniestro	19. Carta propuesta de rechazo (Zurich)-	19. Carta propuesta de rechazo (Zurich)-
(o); rechazo del siniestro (x)	Caso de pago siniestro (o); rechazo	Caso de pago siniestro (o); rechazo
21. Carta propuesta de rechazo (Zurich)-	del siniestro (x)	del siniestro (x)
Caso de pago siniestro (o); rechazo	20. Carta Reclamación Valorizada-x	20. Carta Reclamación Valorizada-x
del siniestro (x)	21. Correos electrónicos en formato	21. Correos electrónicos en formato
22. Carta Reclamación Valorizada-x	PDF-o	PDF-o
23. Correos electrónicos en formato		
PDF-o		

# Check List de Cuaderno Final



Responsabilidad Civil	Misceláneos incluyendo cristales	Propiedad, Líneas de ingeniería
1. Reporte de siniestro-x	1. Reporte de siniestro -x	1. Reporte de siniestro -x
2. Estatus de Cobranza de la póliza-x	2. Estatus de Cobranza de la póliza-x	2. Estatus de Cobranza de la póliza-x
3. Póliza-x	3. Póliza-x	3. Póliza-x
4. Check list general-x	4. Check list general-x	4. Check list general -x
5. Check list antifraude-x	5. Check list antifraude-x	5. Check list antifraude-x
6. World Check-x	6. World Check-x	6. World Check-x
7. Informe preliminar-x	7. Informe preliminar-x	7. Informe preliminar-x
8. Informe de Salvamento-o	8. Informe de actualización de reserva	8. Informe de Salvamento-o
9. Informe de actualización de reserva (hasta 2 años)-o	(hasta 2 años)-o	9. Informe de Recuperación-o
10. Informe único y final-x	9. Informe único y final-x	10. Informe de actualización de reserva (hasta 2 años)-o
11. Facturas (XML y PDF)-x	10. Facturas (XML y PDF)-x	11. Informe único y final-x
12. Cédula de ajuste-x	11. Cédula de ajuste-x excepto cristales	12. Facturas (XML y PDF)-x
13. Determinación de pérdida-o	12. Determinación de pérdida-x	13. Cédula de ajuste-x
14. Art 492-x	13. Art 492-x a excepción de pago a proveedor cristales	14. Determinación de pérdida-o
15. Convenio finiquito-x	14. Convenio finiquito-x	15. Art 492-x
16. Convenio de ajuste-X	15. Informe final-o	16. Convenio finiquito-x
17. Informe final-o	16. Documentación soporte-x	17. Convenio de ajuste-x
18. Documentación soporte-x	17. Carta propuesta de rechazo (ajustador)- Caso de pago siniestro (o); rechazo del siniestro (x)	18. Informe final-o
19. Carta propuesta de rechazo (ajustador)- Caso de pago siniestro (o); rechazo del siniestro (x)	18. Carta propuesta de rechazo (Zurich)- Caso de pago-o; rechazo-x	19. Documentación soporte-x
20. Carta propuesta de rechazo (Zurich)- Caso de pago-o; rechazo-x	19. Carta Reclamación Valorizada-x	20. Carta propuesta de rechazo (ajustador)- Caso de pago siniestro (o); rechazo del siniestro (x)
21. Carta Reclamación Valorizada-x	20. Correos electrónicos en formato PDF-o	21. Carta propuesta de rechazo (Zurich)- Caso de pago-o; rechazo-x
22. Correos electrónicos en formato PDF-o		22. Carta Reclamación Valorizada-x
		23. Correos electrónicos en formato PDF-o