

**Manual de Políticas Operativas  
Siniestros Diversos**



| Fecha     | Revisión | Página | Código          |
|-----------|----------|--------|-----------------|
| Mayo 2015 | 01       | 1/3    | Consulta en Web |

**Manual de Políticas de  
Operación  
Siniestros Diversos  
2015**

# Manual de Políticas Operativas Siniestros Diversos

| Fecha     | Revisión | Página | Código          |
|-----------|----------|--------|-----------------|
| Mayo 2015 | 01       | 2/3    | Consulta en Web |

## 1. Servicio de Ajuste Externo

### 1.1 Servicio de ajuste

Seguros Atlas proporciona normalmente la atención y servicio de cuantificación de pérdidas a través de Ajustadores Profesionales Externos, con quienes se tiene un acuerdo que establece y regula la relación entre Seguros Atlas y dichos prestadores de servicios, sin perjuicio de que eventualmente estas actividades puedan ser realizadas internamente, como a continuación se indica:

- a) El **Ajustador** establecerá contacto con el **Asegurado** o reclamante, en un plazo no mayor a 90 minutos después de habersele asignado el siniestro y presentarse en el lugar del mismo, dentro de las 48 horas siguientes de haber recibido dicho reporte o, en día y hora establecida de común acuerdo entre el **Ajustador** y el **Asegurado** o reclamante.
- b) El **Ajustador** identificará durante la visita - inspección realizada en las instalaciones aseguradas o en el lugar donde haya ocurrido el siniestro, las causas del mismo, tomará las fotografías necesarias y solicitará formalmente la documentación necesaria, debiendo informarle al **Asegurado** o reclamante la importancia de la documentación solicitada y los tiempos en los que debe entregarla a efecto de proporcionarle el servicio de la forma más eficiente posible, al mismo tiempo que hará entrega del folleto explicativo que para tal efecto ha sido diseñado por Seguros Atlas, S.A, en cuanto a los servicios de ajuste así como de los derechos del Asegurado

### 1.2 Plazo de entrega del Informe Preliminar

El **Ajustador** presentará su **Informe Preliminar** vía el sistema y/o físicamente según se trate el caso para Contratos de adhesión o de no Adhesión, esto es, después de haber sido realizada la visita - inspección de daños, en un plazo no mayor a 48 horas, en el formato diseñado para tal efecto, y/o en el formato empleado por el ajustador siendo esta obligación de aplicación para todos los Ajustadores Profesionales Externos.

En el Informe Preliminar, el Ajustador especificará en función de la inspección realizada, la estimación del costo de los daños causados directamente por el siniestro.

Asimismo, debe especificar el importe del deducible correspondiente a cada una de las coberturas afectadas por el siniestro, y del coaseguro en su caso, así como la existencia de salvamento y la posibilidad de recuperación.

### 1.3 Plazo para recepción de documentos por parte del Ajustador

El **Ajustador** habiendo solicitado desde el día de su inspección la documentación necesaria, notificará al Asegurado que cuenta con un plazo de 15 días naturales para entregar al **Ajustador** la documentación necesaria de acuerdo al tipo del siniestro acontecido; una vez transcurrido este plazo, el **Ajustador** enviará un primer recordatorio al **Asegurado** o reclamante, otorgándole 15 días más para la entrega de la documentación solicitada, en caso de que transcurran estos primeros treinta días sin la entrega de la documentación o que ésta hubiere sido entregada incompleta, el **Ajustador** enviará un segundo recordatorio otorgando nuevamente otros quince días más; en caso de que habiendo transcurrido estos 45 días, el **Ajustador** enviará un tercer y último recordatorio otorgando de manera perentoria 15 días más, tras de lo cual, anotará

# Manual de Políticas Operativas Siniestros Diversos

| Fecha     | Revisión | Página | Código          |
|-----------|----------|--------|-----------------|
| Mayo 2015 | 01       | 3/3    | Consulta en Web |

claramente en éste último recordatorio que si no se recibe la documentación necesaria o faltante dentro de este último periodo otorgado, entregará a la Aseguradora su informe sin recomendación de pago debido ya sea a la falta de interés del **Asegurado** o reclamante, o bien debido a la falta de integración documental del reclamo presentado, cerrando así en forma administrativa el siniestro correspondiente, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Seguro respecto del plazo establecido expresamente por la **Aseguradora**.

#### 1.4 Integración tardía de documentos

Para el caso de que el Asegurado debido a las circunstancias que fueren, requiera de tiempos mayores a los mencionados en el inciso inmediato anterior para la entrega de la documentación solicitada y por ende la acreditación de la pérdida realmente sufrida, el **Ajustador** deberá obtener del **Asegurado** la formalización de dicha petición, la cual se presentará a la Aseguradora a efecto de que ésta en su caso, otorgue el plazo así solicitado, por lo que el área de siniestros, confirmará al **Ajustador** y éste a su vez al **Asegurado**.

Ninguna aceptación del plazo ampliado aquí mencionado o la posterior entrega de los documentos solicitados por el Ajustador interrumpen el término de prescripción establecido por la Ley.

#### 1.5 Aprobación del Convenio de Pérdidas

El Ajustador presentará al personal del área de siniestros su “**Cuaderno de Ajuste**” para revisión y obtener de ésta manera la aprobación del ajuste realizado y presentar de inmediato al **Asegurado** el “**Convenio – Finiquito**” para la realización de la indemnización correspondiente

#### 1.6 Reporte de Inconformidad

Toda queja relacionada con el servicio que proporcionan los Ajustadores o inconformidad, debe ser turnada al titular de la **Subdirección de Siniestros Diversos de Oficina Matriz**, para su debida atención.