



AIG Seguros México, S.A. de C.V.

Políticas y Procedimientos Ajustadores de Seguros.

10 de noviembre 2020



*Políticas y Procedimientos de
Ajustadores de Seguros*


Versión: 2.0

Clave: *ML-CL-01*

Estado del Documento: *En revisión*

Página: 2 de 21

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDAD	3
4. REVISIÓN Y AUTORIZACIONES.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA	5
6. PROCEDIMIENTO DE AJUSTE DE SINIESTROS (AUTOS).....	8
7. PROCEDIMIENTO DE AJUSTE DE SINIESTROS (LÍNEAS COMERCIALES).....	14
8. ÁCRONIMOS, ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	20

	<i>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</i>	Versión: 2.0
		Clave: <i>ML-CL-01</i>
		Estado del Documento: <i>En revisión</i>
		Página: 3 de 21

1. OBJETIVO

Establecer las políticas y procedimientos que un ajustador de seguros debe cumplir, para llevar a cabo la evaluación de un siniestro, que permitan a AIG Seguros México S.A. de C.V. (AIG México en adelante) determinar la procedencia como el monto de indemnización por los hechos ocurridos en el evento cubierto por el seguro.


2. ALCANCE

El presente manual es aplicable para los ajustadores de seguros en términos de lo dispuesto en el artículo 110 de la LISF.

Este documento se emite en cumplimiento a lo dispuesto en la LISF y CUSF. Su seguimiento y cumplimiento, tiene la finalidad prevista en la regulación mencionada solamente y no significa ni puede entenderse bajo ninguna causa, circunstancia o hecho que se trata de un documento de carácter u origen laboral. Es decir, norma y ordena una actividad específica de la ejecución de un contrato de seguro.

3. RESPONSABILIDAD

Nombre	Actividad	Área	Dirección
Jorge Durán Maldonado	Autorización y vigilancia	Siniestros	Siniestros
Alfredo Godínez Félix Mateo Victor Pérez Arianna Salgado Vigna	Elaboración y ejecución	Siniestros	Siniestros
Victor Medrano	Cumplimiento	Siniestros Autos	Siniestros
Alfredo Godínez	Cumplimiento	Siniestros Líneas Comerciales	Siniestros

	<i>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</i>	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 4 de 21

4. REVISIÓN Y AUTORIZACIONES


Este documento se revisará y actualizará:


- Por lo menos una vez al año.
- Cuando se realice algún cambio en la Normativa antes mencionada.
- Cuando se modifique la metodología definida para elaborar manuales.
- Cuando sea recomendado por auditorías internas y/o externas.
- Esta política entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación.

Revisión

Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Arianna Salgado Vigna	Oficial de Cumplimiento Siniestros	10/11/2020	<i>Arianna Salgado Vigna</i>

Autorizaciones

Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Jorge Durán Maldonado	Director de Siniestros	10/11/2020	

	<p>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</p>	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 5 de 21

5. DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA


Definición de ajustador

Es aquella persona designada por AIG 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 AIG México cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización. Del Registro de Ajustadores.

Actividades del ajustador

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

- a. Estar y permanecer atento a una asignación para atender un siniestro conforme al esquema que le corresponda.
- b. Presentarse en el lugar del siniestro e identificarse inmediatamente a través de la cédula emitida por la CNSF que lo certifica como ajustador y por su uniforme, así como reportar su llegada a cabina.
- c. Entregar el folleto a que se refiere el artículo 112 de la LISF al contratante, asegurado o beneficiario.
- d. Verificar con cabina el estatus de la póliza.
- e. Realizar la inspección en el lugar de los hechos o de la ubicación afectada, para allegarse de los elementos y constancias que permitan verificar las causas y circunstancias en las que ocurrió el siniestro.
- f. Informar al asegurado y/o afectado el contenido y alcance de cada formato y documento necesario que deberá firmar y/o requisitar.
- g. Recabar la información y documentación del asegurado y/o afectado, así como la evidencia que permita determinar las circunstancias correspondientes al siniestro.

	<i>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</i>	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 6 de 21

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

Para siniestros de Líneas Comerciales, el ajustador podrá presentarse en el lugar del siniestro, realizar citas de inspección o bien atender el siniestro a través de medios digitales.

h. Elaborar el informe correspondiente a los hechos y circunstancias relativas al siniestro, el cual pertenece a AIG México.

i. Emitir un reporte de las condiciones en las que se encuentra el bien asegurado.

j. En caso de ser procedente el siniestro a criterio de AIG México, informar al asegurado y/o afectado el procedimiento a seguir para la indemnización y/o reparación correspondiente.

k. Recibir y revisar la documentación proporcionada por el asegurado y/o afectado, para dar continuidad al proceso correspondiente.


l. Permanecer con el asegurado y/o afectado, hasta que haya un acuerdo o llegue el abogado en caso de requerir la intervención de la autoridad.

m. En caso de obtener recuperación por el daño deberá ingresar dicha cantidad en un lapso máximo de 24 hrs. Después de su ocurrencia.

Código de ética del ajustador

AIG México espera que todo ajustador se conduzca:

1. Bajo los más estrictos estándares de honestidad, conocimiento técnico, prontitud, profesionalismo, respeto y atención al cliente.
2. Con su experiencia técnica, dar prioridad a la seguridad e integridad física del asegurado y/o afectado en caso de lesiones.
3. Buscar y mantener la imparcialidad en los asuntos en los que interviene, por lo que no deberá afectar o beneficiar a ninguna persona involucrada.
4. Asesorar, informar y/o explicar lo que le requiera el asegurado y/o afectado en la emergencia del siniestro.

	<p><i>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</i></p>	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 7 de 21

5. Evitar preferencias o discriminación por razón del cliente ya que para AIG México, todos sus clientes son importantes.

6. Respetar la opinión del asegurado en caso de no estar de acuerdo en el deslinde de responsabilidad, dando todo el apoyo que corresponda para cada caso.

Es también esperado por AIG México que el ajustador se abstenga de:

Comunicar al asegurado algún indicio sobre la procedencia o no del siniestro, sin antes obtener la autorización de AIG México.

➤ En ningún momento debe recibir ningún regalo, entretenimiento o viaje ofrecido por el asegurado y/o terceros involucrados en el siniestro. En caso de presentarse algún ofrecimiento, deberá reportarlo en forma inmediata a su Jefe Inmediato y éste a su vez al Oficial de Cumplimiento.

➤ Practicar ajustes de siniestros en los cuales exista cualquier tipo de relación y/o parentesco con las personas interesadas o cualquier interés en la propiedad de los bienes siniestrados.


➤ Percibir, directa o indirectamente, beneficios económicos del asegurado o terceros y retener para sí o adjudicar a las personas a que se refiere el inciso anterior, los bienes o productos de ajustes que hubiere practicado.

Consumir, vender, poseer o desempeñar sus actividades bajo la influencia de drogas o alcohol.

➤ 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 o adjudicarlos en cualquier forma a personas relacionadas y no relacionadas.

➤ Revelar información personal o confidencial de los asegurados y/o terceros a personal ajeno a AIG México.

➤ Alterar cualquier documento o dato que afecte o pueda afectar a AIG México, al reclamante y/o beneficiario, para la determinación de la indemnización tanto a asegurados y/o terceros.

	<i>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</i>	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 8 de 21

- Proporcionar información derivada de siniestros a cualquier persona ajena a AIG México.
- No cubrir gastos por asistencia jurídica, pagos de multas y pago de piso o pensión ya que no está facultado para liberar al asegurado del depósito de cauciones y fianzas que fijen las Autoridades.
 - Cubrir el gasto por concepto de grúa por colisión relacionada al abanderamiento, traslado, maniobras con excepción de la pensión o derecho de piso.

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

6. PROCEDIMIENTO DE AJUSTE DE SINIESTROS (AUTOS)

I. Objetivo Específico


El procedimiento que a continuación se describe es aplicable a los ajustadores internos y externos (personas físicas y morales) durante la atención y/o ajuste de siniestros del ramo autos, desde su asignación, hasta la entrega del expediente asociado. Se exceptúan los ajustes que tengan lugar en el extranjero.

II. Dependencias y Restricciones

Área	Proceso	Descripción de la Dependencia/ Restricción
Contact Center	SE-07-02 Cabina	Asignación de siniestro reportado por conductor (contratante, asegurado o beneficiario)

III. Descripción del Procedimiento

ID y nombre de actividad	Descripción de actividad o tarea	Rol responsable	Evidencia/Salida	Frecuencia de actividad o tarea
1. Asignación de ajustador con cédula vigente	Cabina verifica los ajustadores que se encuentran cercanos al lugar del siniestro y valida que cuenten con cédula vigente con el listado proporcionado por el área de siniestros y página de la CNSF.	Radio Operador (Cabina)	Si el operador no encuentra al ajustador con cédula vigente en el listado o página de la CNSF envía correo solicitando autorización de asignación al Supervisor/Gerente de Ajuste	Por evento

	Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 9 de 21

1. Acudir al lugar del siniestro	<p>Una vez que el siniestro fue asignado por el radio operador de cabina, recibe a través mensaje telefónico (nextel o sistema de comunicación utilizado por AIG México):</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nombre del conductor * Datos del vehículo (excepto placas) * Tercero(s) Involucrado(s) * Número de siniestro <p>Al llegar al lugar del siniestro, se presenta con el conductor (contratante, asegurado o beneficiario) proporcionando nombre completo, mostrando la cédula y el uniforme que lo certifican como ajustador y entrega el folleto previsto en el artículo 112 de la LISF.</p> <p>Una vez que se presentó con el conductor, contacta al radio operador de cabina (vía telefónica) para confirmar llegada al lugar del siniestro.</p>	Ajustador de seguros	Confirmación de llegada (vía telefónica)	Por evento
2. Registrar hora de llegada del ajustador	<p>Registra la hora de llegada del ajustador. A partir del reporte, da seguimiento a la atención del siniestro con el ajustador.</p>	Radio operador (cabina)	Registro de hora de llegada en SISE y access	Por evento
3. Solicitar estatus de póliza a cabina	<p>Una vez que notificó su llegada, proporciona al radio operador de cabina el número de serie física del vehículo y solicita el estatus de la póliza asociada (vigente y pagada).</p> <p>Recibirá a través de mensaje telefónico (nextel o sistema de comunicación utilizado por AIG México) los datos de la póliza (tipo, estatus, deducible, vigencia).</p> <p>De forma simultánea, continúa en actividades 4 y 5.</p>	Ajustador de seguros	Solicitud de verificación de estatus (vía telefónica)	Por evento
4. Informar estatus de póliza	<p>Verifica la cobranza de la póliza afectada:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Si la póliza no se encuentra vigente o pagada, el supervisor de cabina podrá realizar búsqueda del vehículo (serie, motor, placas, número de asegurado) en los medios que sean procedentes de AIG México. Adicionalmente, podrá validar el estatus de pagos con el área de cobranza. <p>En caso negativo, el radio operador informa al ajustador el</p>	Radio operador (cabina)	Estatus de póliza (vía telefónica)	Por evento



Políticas y Procedimientos de
Ajustadores de Seguros


Versión: 2.0

Clave: ML-CL-01

Estado del Documento: En revisión

Página: 10 de 21

	<p>rechazo del siniestro. * Si la póliza se encuentra vigente y pagada, el radio operador informa al ajustador que puede continuar con el trámite del siniestro. Continúa en la actividad 6.</p>			
5. Solicitar declaración al conductor	<p>Solicita al conductor, la declaración de los hechos que originaron el siniestro. La información recabada es registrada en el formato "Declaración de Siniestros AIG" o en caso de aplicar convenio SIPAC se llenará el formato de "Declaración Universal de Accidente (DUA)"; dicho formato deberá ser firmado por el conductor e incluir los datos siguientes: * Datos completos del conductor, acompañantes y terceros. * Teléfonos * Daños del asegurado y terceros * Confirmación de cobranza * Croquis * Estimados Adicionalmente, toma fotografías del siniestro, las cuales serán utilizadas como evidencia de los hechos y soporte de la declaración del conductor (panorámicas del auto y las correspondientes para el daño, de la misma forma al tercero).</p>	Ajustador de seguros	Declaración de Siniestros AIG" y/o Declaración Universal de Accidente (eDUA) Fotografías del siniestro	Por evento
6. Determinar responsabilidad de conductores	<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", determina las circunstancias que dieron origen al siniestro y determina, de forma técnica y objetiva, la responsabilidad de cada uno de los conductores. Asimismo, podrá solicitar apoyo al radio operador de cabina en caso de requerirse: * Servicio de grúa (no aplica para ajustadores foráneos) * Patrulla * Abogado * Ambulancia Finalmente, recibe estatus de póliza por parte del radio operador de cabina para determinar las acciones a seguir.</p>	Ajustador de seguros	Determinación de procedencia	Por evento

	Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 11 de 21

	¿Póliza vigente y pagada? * No: continúa en actividad 7. * Sí: continúa en actividad 8.			
7. Notificar improcedencia al conductor	Si la póliza no se encuentra vigente y pagada: Informa y explica al conductor la improcedencia del siniestro, así como las causas de no poder atenderlo. Fin del procedimiento.	Ajustador de seguros	Registro de improcedencia en expediente	Por evento
8. Informar al conductor las siguientes acciones	Si la póliza está vigente y pagada: Informa al conductor las siguientes acciones (pago de deducible, talleres certificados, etc.). Asimismo, genera los volantes de presupuesto (para reparación de vehículo) y los pases médicos (para atención de ocupantes), que sean requeridos de acuerdo al evento ocurrido. Para la reparación del vehículo, el conductor podrá elegir alguna de las siguientes opciones: * Talleres autorizados (KPG) de la red de AIG México, donde se llevará a cabo la valuación de daños en un plazo no mayor a 72 horas hábiles contadas a partir del ingreso del vehículo al taller. * Servicio <i>Drive In</i> , centro de valuación en el que se lleva a cabo la estimación de daños del asegurado o tercero afectado, para proceder con el trámite del pago de daños. Finalmente, el ajustador solicita al conductor que responda la "encuesta de servicio". * Talleres No KPG, cuando el asegurado no quiere utilizar la red de talleres de AIG, puede llevar su vehículo al taller de su preferencia (modelos en garantía del 2019 al 2021 pueden utilizar agencias y el resto talleres), mientras presenten fotografías, presupuesto y orden de admisión previo a la reparación para que el equipo de valuación pueda autorizar la reparación y proceda el pago de daños.	Ajustador de seguros	Volantes de presupuesto, pases médicos, encuesta de servicio	Por evento
9. Reportar conclusión a cabina	Reporta, vía telefónica al radio operador de cabina, la conclusión en crucero. El ajustador debe informar:	Ajustador de seguros	Reporte de conclusión en crucero (vía telefónica)	Por evento



Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros

Versión: 2.0

Clave: ML-CL-01

Estado del Documento: En revisión

Página: 12 de 21

	<ul style="list-style-type: none"> * Determinación de responsabilidades * Descripción de la pérdida * Monto estimado de las coberturas afectadas * Volantes y/o pases entregados * Licencia o permiso de conducir del conductor (tipo, folio, fecha de vencimiento) * Edad del conductor * Dirección de correo electrónico del conductor * Datos del (los) tercero(s) involucrado(s) (nombre y datos del vehículo) 			
10. Registrar acuerdos en crucero	<p>El radio operador de cabina registra en SISE y access, el resultado de cierre en crucero (indicado en la actividad anterior) así como la hora de término reportada por el ajustador.</p> <p>Posteriormente, asigna el caso al analista de siniestros en la categoría que corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Express * Complex * Major Loss <p>Continúa con el Procedimiento CL-02-01 Evaluación de Siniestros (Autos).</p>	Radio operador (cabina)	Registro de cierre en crucero en SISE	Por evento
11. Integrar expediente de siniestro	<p>Integra el expediente con la documentación que a continuación se indica, los cuales deberán ser ordenados en forma secuencial de atrás hacia adelante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Declaración del siniestro o en caso de aplicar convenio SIPAC deberá contener el formato de Declaración Universal de Accidente (DUA). 2) Documentos emitidos al asegurado (volante de presupuesto, inventario, pases médicos, art. 492 de la LISF e instructivo). 3) Documentos emitidos al tercero (volantes de presupuesto, SIPAC, inventario, pases médicos, art. 492 de la LISF, instructivos y perdón en los casos de lesiones). 4) Documentación emitida de otra aseguradora (volantes de admisión, pases médicos y SIPAC). 5) Encuesta de servicio. 	Ajustador de seguros	Expediente de siniestro	Diaria



Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros

Versión: 2.0

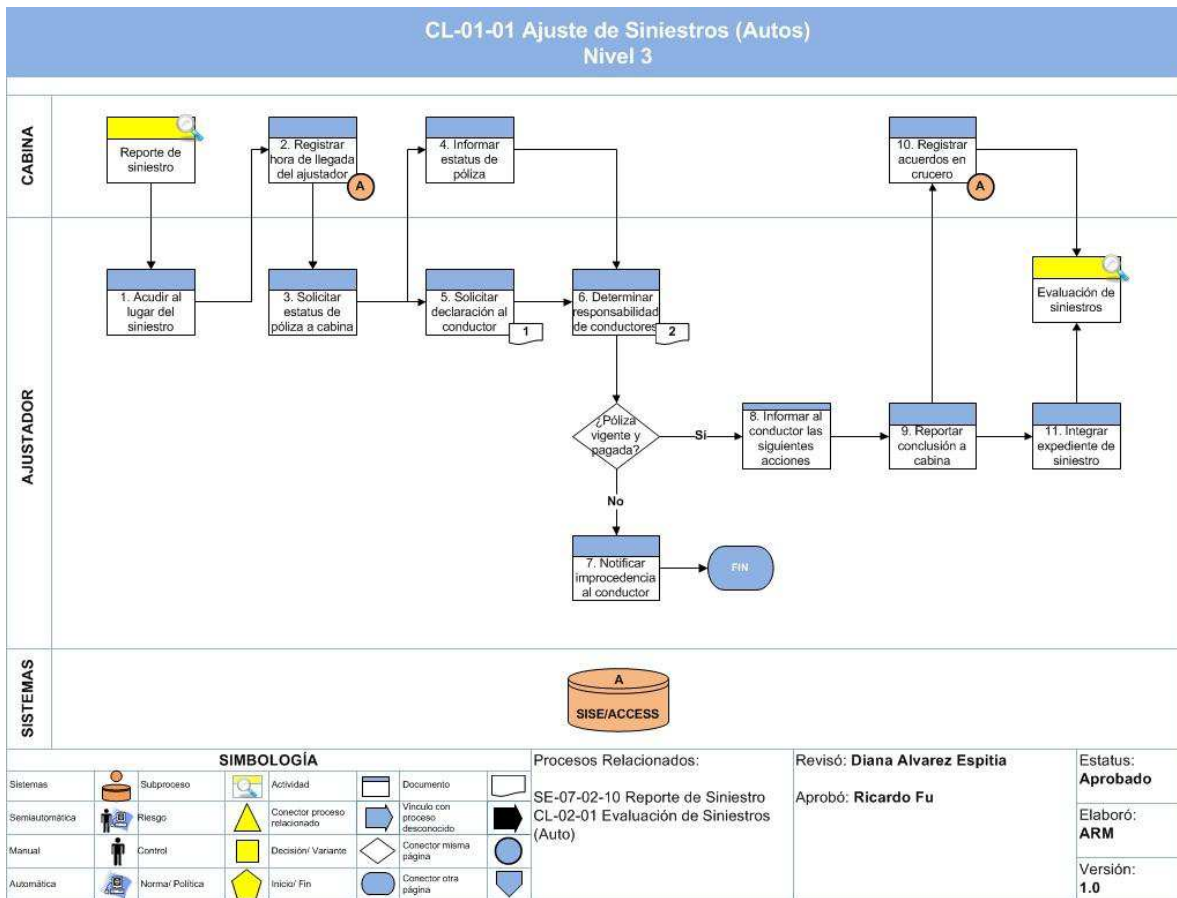
Clave: ML-CL-01


Estado del Documento: En revisión

Página: 13 de 21

	<p>6) Checklist de verificación SIU. 7) Fotografías de crucero. Nota: Los expedientes deberán ser entregados al auxiliar de siniestros en un plazo no mayor a 24 horas hábiles, posteriores a la atención del siniestro. Continúa con el Procedimiento CL-02-01 Evaluación de Siniestros (Autos).</p>			
--	---	--	--	--

IV. Mapa de Procedimiento



	<p>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</p>	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 14 de 21

7. PROCEDIMIENTO DE AJUSTE DE SINIESTROS (LÍNEAS COMERCIALES)

I. Objetivo Específico

El procedimiento que a continuación se describe es aplicable para la atención y/o ajuste de siniestros de líneas comerciales (ramo daños):

- Property
- Casualty
- Energy Division
- Ocean Marine
- Financial Lines
- Specialty (Aviation, Environmental, Marine Liability, Package y Trade & Credit)

Área	Proceso	Descripción de la Dependencia/ Restricción
Contact Center	SE-07-02 Cabina	Asignación de siniestro reportado por asegurado

III. Descripción del Procedimiento

ID y nombre de actividad	Descripción de actividad o tarea	Rol responsable	Evidencia/Salida	Frecuencia de actividad o tarea
1. Realizar contacto inicial con asegurado	<p>Una vez que el siniestro fue asignado, se recibe a través de correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nombre completo del asegurado * Número de póliza * Dirección completa en donde ocurrió el siniestro * Nombre completo y cargo de la persona que está atendiendo la reclamación, por parte del asegurado * Correo electrónico y número de teléfono, así como teléfonos adicionales del contacto <p>Realiza contacto inicial con el asegurado, después de recibida la asignación con la finalidad de corroborar los datos proporcionados en el reporte inicial, así como recabar la mayor información posible, acerca de las circunstancias en que sucedió el siniestro (cómo, cuándo, dónde, afectaciones).</p> <p>Notifica al analista de siniestros, a través de correo electrónico, la atención del siniestro, las recomendaciones y/o</p>	Ajustador de seguros	Informe inicial de siniestro	Por evento



Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros


Versión: 2.0

Clave: ML-CL-01


Estado del Documento: En revisión

Página: 15 de 21


	<p>instrucciones al asegurado y si es necesario realizar inspección de daños (con base al tipo de siniestro que se trate).</p> <p>Nota: El contacto con el asegurado debe ser dentro de las 24 horas siguientes a la asignación. El ajustador debe informar al analista de siniestros si por alguna causa el contacto con el asegurado dentro de este periodo no es posible, en cuyo caso el analista le informará como proceder.</p> <p>¿Requiere cita para inspección?</p> <p>* Sí: continúa en la actividad 2.</p> <p>* No: continúa en la actividad 3.</p>			
<p>2. Acudir al lugar para inspección</p>	<p>Si requiere realizar inspección: Dentro de las 24 horas posteriores de haber recibido la notificación del siniestro, acude al lugar del siniestro para investigar todos los hechos y las circunstancias del siniestro, así como las causas que le dieron origen de manera completa y exhaustiva.</p> <p>Al llegar al lugar del siniestro, se presenta con el asegurado proporcionando nombre completo, mostrando la cédula que lo certifica como ajustador y entrega el folleto previsto en el artículo 112 de la LISF.</p> <p>Durante la inspección, el ajustador identificará:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ubicación de donde ocurrió el siniestro (fachada, número oficial). * Giro del negocio del asegurado (en caso de que no coincida el giro asegurado, el ajustador deberá de notificar a AIG México en un plazo no mayor de 48 horas). * Constatar tipo constructivo. * Bienes afectados y/o lesionados. * En los siniestros de robo, se debe recabar evidencia de la violencia física en la ubicación amparada. * Se toma la declaración al asegurado y terceros (siempre y cuando estén presentes). * Levantamiento de inventario (si aplica). <p>El ajustador debe tomar fotografías de todos aquellos elementos que enriquezcan el análisis del siniestro; dichas fotografías serán tomadas por el asegurado y/o ajustador, deben de ser imágenes a color, claras, señalando el origen del daño, los bienes afectados, foto de la fachada de la ubicación.</p>	<p>Ajustador de seguros</p>	<p>Fotografías soporte del siniestro</p>	<p>Por evento</p>

	<p><i>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</i></p>	Versión: 2.0
		Clave: <i>ML-CL-01</i>
		Estado del Documento: <i>En revisión</i>
		Página: 16 de 21


3. Informar al asegurado los documentos requeridos	Notifica al asegurado los documentos que deberán ser presentados para continuar con el trámite, de acuerdo al tipo de siniestro ocurrido.	Ajustador de seguros	Notificación de documentos requeridos (formato físico o digital)	Por evento
4. Presentar informe preliminar	<p>Elabora informe preliminar sobre las causas del siniestro, en el cual se debe incluir obligatoriamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> A) Carátula B) Descripción del Informe C) Análisis de la Póliza D) Propuesta de reserva E) Subrogación F) Salvamento G) Coaseguro H) Conclusión I) Observaciones I) Nombre y firma del ajustador que atendió el caso <p>Adicional al informe preliminar, deberá llenar el checklist de verificación SIU de acuerdo con el tipo de siniestro que corresponda.</p> <p>El informe preliminar, así como el checklist de verificación SIU serán entregados al analista de siniestros para su revisión, en un periodo no mayor a 72 horas hábiles contadas a partir de la notificación del siniestro.</p> <p>De forma simultánea, continúa en las actividades 5 y 6 así como en los procedimientos <i>CL-04 Recuperación</i> y <i>CL-01-02 Evaluación de Siniestros (LC)</i>.</p>	Ajustador de seguros	Informe preliminar	Por evento

	Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 17 de 21

5. Dar seguimiento a la entrega de documentos	El ajustador deberá enviar recordatorios al asegurado (a través de correo electrónico o por medio de mensajería) para la entrega de documentos (hasta contar con el expediente completo).	Ajustador de seguros	Correo de seguimiento	Cada 15 días para casos express, una vez al mes para el resto de las líneas
6. Enviar informes de actualización	El ajustador deberá generar informes de actualización cada 30 días o cuando surja un hecho relevante que requiera alguna acción inmediata para minimizar la pérdida, cuando exista un movimiento significativo de reserva o cuando se requiera representación de AIG México en alguna reunión; en dicho informe se debe incluir el estatus detallado del siniestro.	Ajustador de seguros	Informe de actualización	Cada 30 días
Procedimiento de Recuperación	En caso necesario, el ajustador notifica, a través de correo electrónico al área de recuperaciones, de la existencia de un potencial recupero y/o cuando exista un salvamento de algún bien en especial de mercancía perecedera, medicina y/o productos para consumo humano.	Analista de recuperaciones	Formato de subrogación / formato de salvamento	Por evento

	Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 18 de 21

Procedimiento de Evaluación de siniestro	<p>El analista de siniestros determina la procedencia o improcedencia del siniestro, con base en las constancias del expediente del siniestro y sus características y con base en las condiciones de la póliza de seguro que corresponda.</p> <p>¿Procede siniestro?</p> <p>* No: continúa en actividad 7. * Sí: continúa en actividad 8.</p> <p>NOTA: El siniestro debe ser pagado o rechazado como máximo durante los 30 días posteriores a que se recibió toda la documentación soporte.</p>	Analista de siniestros	Dictamen de siniestro	Por evento
7. Entregar carta rechazo al asegurado	<p>Si el siniestro no procede: Elabora, en apego al boletín vigente, la carta rechazo la cual debe contener todos los argumentos por los que no se realiza pago de indemnización, respecto al reclamo presentado; dicha carta será entregada directamente al asegurado (en formato físico o digital).</p> <p>El gerente o supervisor de siniestros, es el responsable de revisar los argumentos del rechazo, validar que son correctos y firmar la carta rechazo.</p> <p>Fin del procedimiento de ajuste.</p>	Analista de siniestros	Carta rechazo (formato físico o digital)	Por evento
8. Recabar firma de convenio	<p>Si procede el siniestro: Una vez que recibe la autorización por parte del analista de siniestros, recaba la firma del asegurado en el convenio de ajuste y del finiquito.</p> <p>Adicionalmente, si el asegurado recibirá pago alguno por parte de AIG México, deberá llenar el formato "aviso de siniestro" (según corresponda para persona física o persona moral y en apego al boletín vigente).</p>	Ajustador de seguros	Convenio de ajuste firmado Aviso de siniestro (artículo 492 de la LISF)	Por evento

	<p><i>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</i></p>	Versión: 2.0
		Clave: <i>ML-CL-01</i>
		Estado del Documento: <i>En revisión</i>
		Página: 19 de 21

<p>9. Presentar cuaderno final de ajuste</p>	<p>Elabora el cuaderno final de ajuste, el cual deberá contener sin excepción los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carátula del cuaderno final b) Factura de honorarios c) Convenio y finiquito firmado d) Informe Final e) Encuesta de servicio f) Formato de forma de pago g) Checklist de verificación SIU h) Documentación soporte del siniestro i) Correspondencia intercambiada con el asegurado y relevante en el siniestro j) Fotografías k) Póliza <p>El cuaderno final deberá entregarse físicamente a las oficinas de AIG México dentro de los 4 días hábiles posteriores a recibir convenio de ajuste del asegurado. Continúa con el procedimiento CL-03 Generación de Órdenes de Pago.</p>	<p>Ajustador de seguros</p>	<p>Cuaderno final de ajuste</p>	<p>Por evento</p>
--	--	-----------------------------	---------------------------------	-------------------



Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros

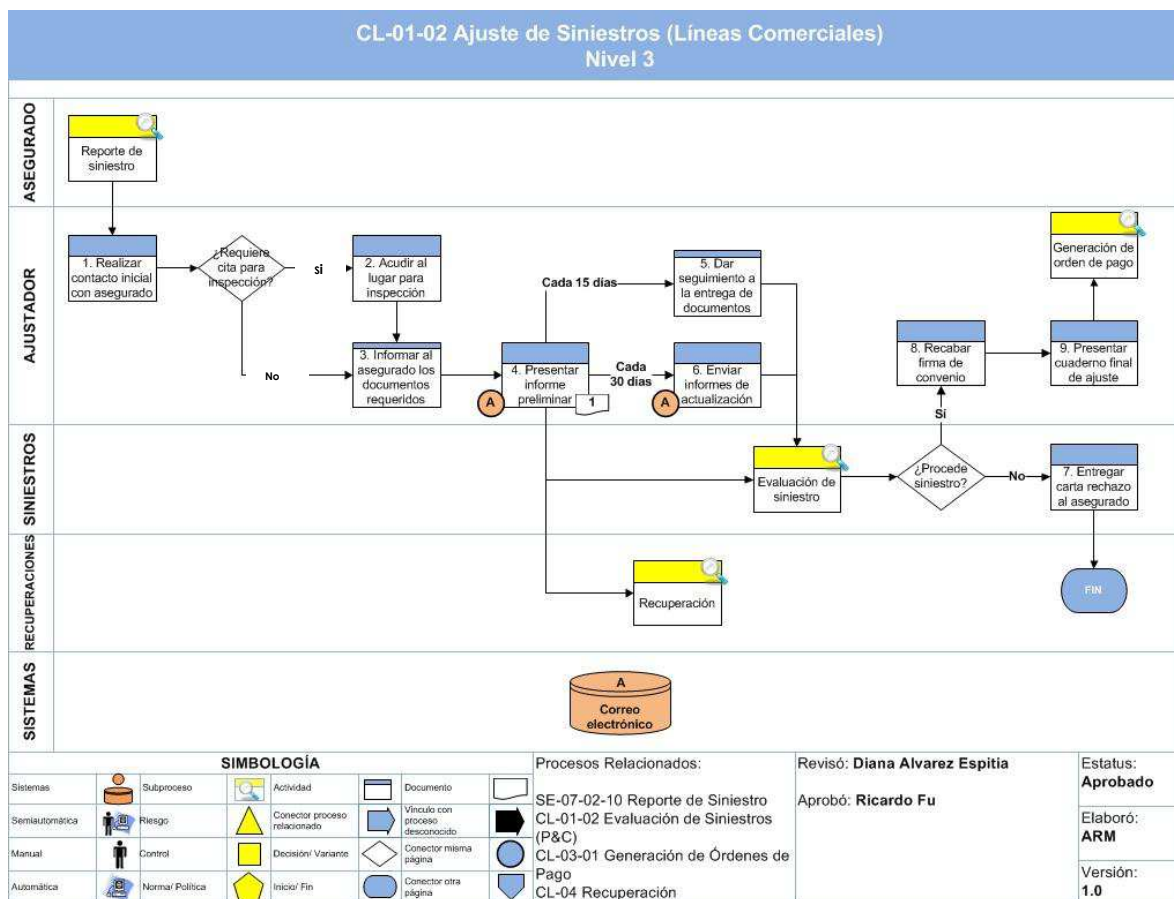
Versión: 2.0

Clave: ML-CL-01

Estado del Documento: En revisión


Página: 20 de 21

IV. Mapa de Procedimiento



8. ÁCRONIMOS, ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

Término	Definición
Asegurado	Persona física o moral designada como tal en la carátula de la póliza.
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.
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: Órgano público encargado de supervisar que la operación del sector asegurador se apegue al marco normativo, para garantizar los intereses del público usuario

	<p>Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros</p>	Versión: 2.0
		Clave: ML-CL-01
		Estado del Documento: En revisión
		Página: 21 de 21

Daño	<i>Pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un evento cubierto y conforme a lo previsto en el contrato de seguro que corresponda.</i>
Indemnización	<i>Pagos que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas</i>
LISF	<i>Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas</i>
SIPAC	<i>Sistema de Pago entre Compañías</i>
GDD	<i>Guía de deslinde</i>
RDT	<i>Reglamento de Tránsito</i> <i>Es aquel que emite el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Contiene las normas que regulan el uso de las vías públicas terrestres, aplicables a los desplazamientos de personas, vehículos, animales y a las actividades vinculadas con el transporte.</i>