


MANUAL DE AJUSTADORES

<i>CÓDIGO:</i>	MA-SINI-001	<i>VERSIÓN:</i>	1	<i>PÁGINA:</i>	1 DE 6	 TOKIO MARINE
----------------	-------------	-----------------	---	----------------	--------	--

ÍNDICE

SECCIÓN 1. OBJETIVO 2

SECCIÓN 2. ALCANCE 2

SECCIÓN 3. REFERENCIAS 2

SECCIÓN 4. DESARROLLO 2


 SECCIÓN 4.1. POLÍTICAS 2

 SECCIÓN 4.2. PROCEDIMIENTO 4

SECCIÓN 5. DEFINICIONES 6

SECCIÓN 6. ANEXOS 6

MANUAL DE AJUSTADORES

CÓDIGO:	MA-SINI-001	VERSIÓN:	1	PÁGINA:	2 DE 6	 TOKIO MARINE
---------	-------------	----------	---	---------	--------	--

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimiento que los Ajustadores deberán poner en práctica para prestar su servicio a Tokio Marine Compañía de Seguros S.A. de C.V. (TMX).

2. Alcance:

El presente Manual aplica a todo Ajustador que ofrezca su servicio a TMX.

3. Referencias:

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF).
Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF).

4. Desarrollo:

4.1. Políticas.

4.1.1. TMX únicamente asignará a Ajustadores registrados en términos de la Circular Única de Seguros y Fianzas.


4.1.2. El Ajustador reconocerá que está bajo la supervisión de la Circular Única de Seguros y deberá desempeñar su trabajo en apego a los siguientes puntos:

- a) *Trato Digno.* Dirigirse hacia el Asegurado, Beneficiario o Contratante de manera digna, respetuosa y amable, sin hacer ningún tipo de discriminación.
- b) *Claridad.* Proporcionar informes de manera clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa.
- c) *Honestidad.* El Ajustador deberá siempre manifestar de manera honesta la información la información que el asegurado, beneficiario o contratante requiera.
- d) *Eficiencia.* El Ajustador deberá proporcionar un servicio oportuno y con buen trato.
- e) *Alta Calidad.* El Ajustador deberá ofrecer un servicio que en todo momento busque la satisfacción del Asegurado.
- f) *Confidencialidad.* El Ajustador resguardará la información soporte de las reclamaciones así como los datos personales del Asegurado/Beneficiario, en cumplimiento a lo ordenado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

4.1.3. Las funciones del Ajustador serán:

- a) Atender el reporte para la atención del siniestro por parte del área de Siniestros de TMX
- b) Cumplir con el marco jurídico regulatorio aplicable.
- c) Visitar el lugar del siniestro para realizar la inspección de daños.
- d) Proporcionar al asegurado una lista de la documentación que se requerirá para acreditar la pérdida, así como para que TMX cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y pueda realizar la correcta determinación del monto a indemnizar en

MANUAL DE AJUSTADORES

CÓDIGO:	MA-SINI-001	VERSIÓN:	1	PÁGINA:	3 DE 6	 TOKIO MARINE
----------------	-------------	-----------------	---	----------------	--------	---

los casos que resulten procedentes, lo anterior de acuerdo con el contrato de seguros que se haya contratado.

- e) Generar y proporcionar a TMX, el informe preliminar que cuente con la información suficiente para registrar el siniestro.
- f) Entregar durante la visita de inspección de daños al asegurado, beneficiario o contratante, el folleto que señala el art. 112 de la LISF, con el fin de que éstos tengan conocimiento de sus principales derechos y obligaciones.
- g) Una vez que el Ajustador reciba la documentación soporte completa, deberá rendir su informe final a TMX en un periodo máximo de 30 días.

4.1.4. Por ningún motivo el ajustador deberá:

- a) Prestar servicios o asumir responsabilidades distintas a las señaladas en el contrato de Prestación de Servicios.
- b) Adquirir o recibir para sí, bienes o productos derivados de la liquidación en que hubiere intervenido, o provenientes de las recuperaciones y salvamentos que hubiere.
- c) Realizar algún tipo de propuesta de Indemnización sin autorización y consentimiento expreso del área de siniestros de TMX. En caso de violación de este procedimiento será sancionado de acuerdo con el contrato de Prestación de Servicios y las leyes aplicables.
- d) Dar algún tipo de trato preferencial o favorecer a los intereses de algún asegurado en particular, así como llevar cualquier conducta que no sea una práctica generalmente aceptada para con la totalidad de los asegurados.
- e) Recibir dádivas o presentes por parte de los competidores, así como del personal o personas relacionadas con éstos, de los asegurados o clientes, o por parte de los proveedores de bienes y servicios de TMX.
- f) Recibir pago alguno por sus servicios por concepto de ajuste por parte del asegurado y/o de terceros, puesto que TMX es el único que se encargará de realizar dicho pago.

MANUAL DE AJUSTADORES

CÓDIGO:

MA-SINI-001

VERSIÓN:

1

PÁGINA:

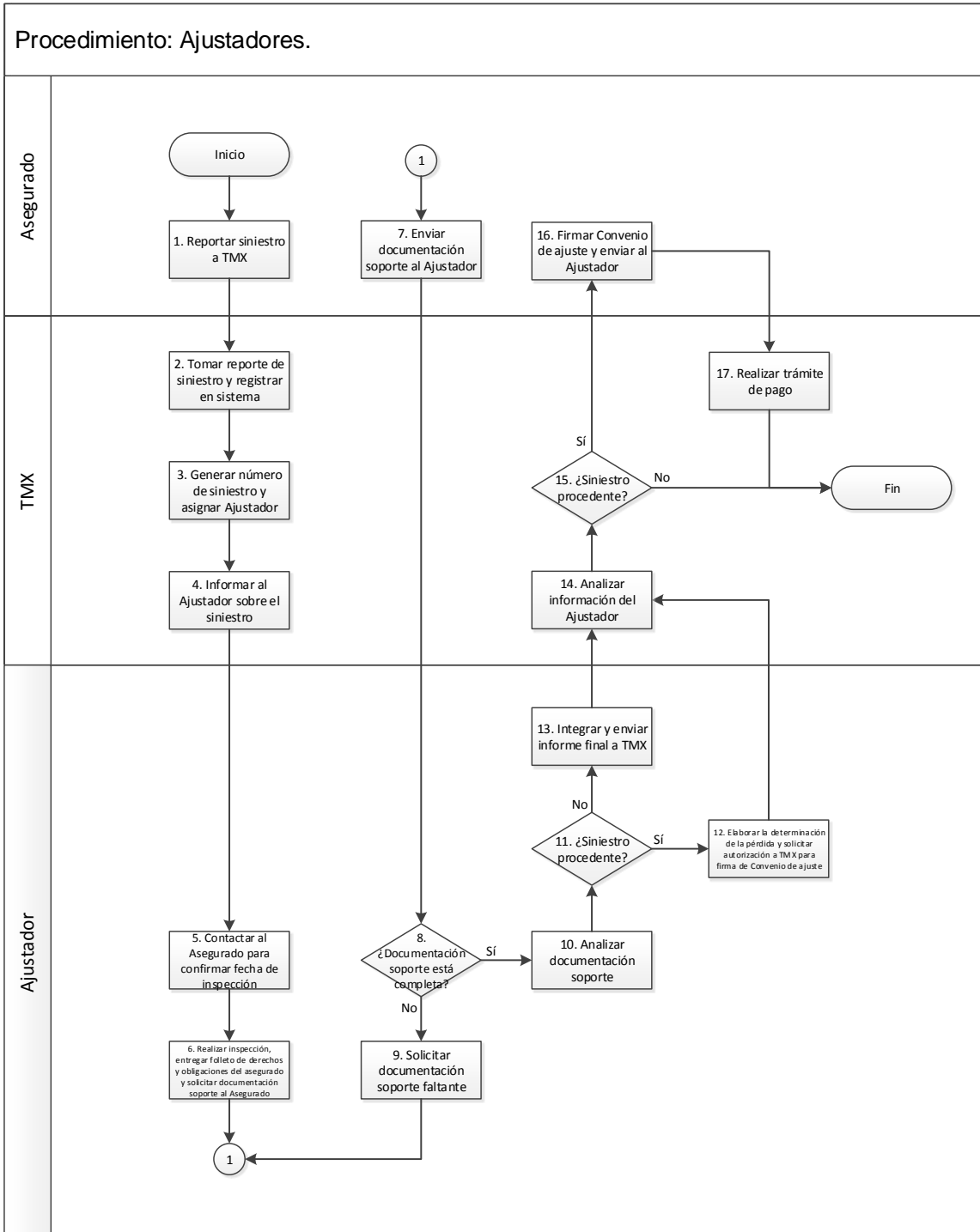
4 DE 6




TOKIO MARINE

4.2. Procedimiento.

4.2.1. Diagrama de flujo.




MANUAL DE AJUSTADORES

CÓDIGO:	MA-SINI-001	VERSIÓN:	1	PÁGINA:	5 DE 6	 TOKIO MARINE
----------------	-------------	-----------------	---	----------------	--------	---

4.2.2. Narrativa.

No.	Narrativa
1	El Asegurado reporta el siniestro a TMX.
2	TMX toma el reporte de siniestro y lo registra en el sistema.
3	TMX genera el número de siniestro y asigna a un Ajustador.
4	TMX informa al ajustador sobre el siniestro.
5	El Ajustador contacta al Asegurado para confirmar fecha de inspección.
6	El Ajustador acude a la inspección, entrega al Asegurado el folleto de "Derechos y obligaciones del asegurado", realiza la inspección y solicita la documentación soporte al cliente.
7	El Asegurado envía la documentación soporte al Ajustador.
8	¿La documentación soporte está completa? Sí – ir a la actividad 10 No – ir a la actividad 9
9	El Ajustador solicita al Asegurado la documentación soporte faltante. Continúa en la actividad 7.
10	El Ajustador analiza la documentación soporte.
11	¿El siniestro es procedente? Sí – ir a la actividad 12 No – ir a la actividad 13
12	El Ajustador elabora la determinación de la pérdida y solicita autorización a TMX para firma del Convenio de ajuste. Continúa en la actividad 14.
13	El Ajustador integra y envía el informe final a TMX.
14	TMX analiza la información proporcionada por el Ajustador.
15	¿El siniestro es procedente? Sí – ir a la actividad 16 No – se concluye con el procedimiento
16	El Asegurado firma el Convenio de ajuste y se lo envía al Ajustador.
17	TMX realiza el trámite de pago. Efectuada esta actividad se concluye con el procedimiento.

MANUAL DE AJUSTADORES

<i>CÓDIGO:</i>	MA-SINI-001	<i>VERSIÓN:</i>	1	<i>PÁGINA:</i>	6 DE 6	 TOKIO MARINE
----------------	-------------	-----------------	---	----------------	--------	--

5. Definiciones:

Asegurado: Persona titular del interés sujeto al riesgo, a quien corresponden en su caso los derechos y obligaciones derivadas del contrato.

Ajustador: Persona Física o Moral designada por TMX para realizar la evaluación en la que establecerá 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 TMX cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

Determinación de pérdida: Formato elaborado por un ajustador en el que se explica y se detalla el cálculo del monto a indemnizar.

Contrato de Prestación de Servicios: Contrato en virtud del cual una parte (persona física o moral), se obliga a efectuar un trabajo que requiere para su realización, preparación técnica y en ocasiones título profesional a favor de otra persona llamada cliente, a cambio de una remuneración económica llamada honorarios.

Convenio de ajuste: Documento con el cual se celebra el acuerdo entre el ajustador designado por TMX y el cliente, sobre la determinación de la pérdida de un siniestro.

Documentación soporte de siniestro: Facturas, contratos, talones de embarque, etc., que soporta la determinación de la pérdida de un siniestro.

LISF: Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

TMX: Tokio Marine Compañía de Seguros S.A. de C.V.

6. Anexos:

N/A