

ASEGURADORA PATRIMONIAL DAÑOS, S.A.
**MANUAL DE CONDUCTA, PROCEDIMIENTOS POLÍTICAS Y
RESPONSABILIDADES PARA AJUSTADORES DE SINIESTROS AUTOS.**

POLITICAS DE ACTUACIÓN DEL AJUSTADOR

Actuar del Ajustador de Siniestros Autos: Es de un profesional que basa su actuar en ética profesional su comportamiento debe ser en todo momento de Respeto y Honestidad.

- **AL ATENDER UN SINIESTRO DEBERÁN ESTAR SIEMPRE PRESENTABLES.**
- **SU VESTIMENTA DEBERÁ SER FORMAL (LUNES A JUEVES CORBATA, FIN DE SEMANA CASUAL, NO MEZCLILLA).**
- **SU CONDUCTA PARA CON EL CONDUCTOR O SUS ACOMPAÑANTES DEBERÁ SER SIEMPRE PROFESIONAL Y CON RESPETO**
- **NO DEBERÁ HACER NINGÚN COMENTARIO INAPROPIADO DELANTE DEL CONDUCTOR O SUS ACOMPAÑANTES**
- **NO SALUDAR AL AJUSTADOR DE LA OTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE MANERA FRATERNAL Y / O EFUSIVA, SE DIRIGIRÁ DE FORMA PROFESIONAL Y NORMAL.**
- **NO TRAERÁ PERSONAS EN EL VEHÍCULO AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN**
- **NO RECIBIRÁ DADIVAS, PROPINAS O CUALQUIER OTRO INCENTIVO POR PARTE DEL ASEGURADO, CONDUCTOR O CUALQUIERA DE SUS ACOMPAÑANTES.**
- **CON SU COMPORTAMIENTO NO DEBERÁ ATENTAR AL INTERÉS DE LA EMPRESA O DE LOS CLIENTES (COMPAÑÍAS DE SEGUROS).**
- **EL AUTO UTILITARIO DEBERÁ ESTAR EN ÓPTIMAS CONDICIONES Y PERFECTAMENTE LIMPIO POR DENTRO Y POR FUERA YA QUE ES LA TARJETA DE PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**
- **SUS HERRAMIENTAS DE TRABAJO DEBERÁN ESTAR EN BUENAS CONDICIONES Y COMPLETAS.**

RESPONSABILIDADES.

PROPORCIONAR LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE, REALIZANDO EL AJUSTE DE LOS DAÑOS DEL VEHÍCULO SINIESTRADO.

- **ACUDE AL LUGAR DEL ACCIDENTE DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES DE TIEMPOS ESTABLECIDOS, BRINDANDO UN SERVICIO CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD.**
- **RECABA, VERIFICA DOCUMENTACIÓN Y REGISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL SISTEMA SINIESTROS (IMÁGENES).**
- **SOLICITA LA DECLARACIÓN DEL ACCIDENTE AL CLIENTE Y ANALIZA EL SINIESTRO VERIFICANDO LOS HECHOS DEL MISMO, CON EL FIN DE DESLINDAR RESPONSABILIDADES DE ACUERDO A CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA Y REGLAMENTO DE TRÁNSITO.**
- **VERIFICA LAS COBERTURAS AMPARADAS EN LA PÓLIZA DEL ASEGURADO E INFORMA AL OPERADOR DE CONTAC CENTER LOS MONTOS ESTIMADOS DE DAÑOS POR CADA COBERTURA**
- **RECUPERA Y REGISTRA EL MONTO DE DAÑOS ESTIMADO EN EL CRUCERO, CAUSADOS AL CLIENTE, CUANDO EL TERCERO ES RESPONSABLE.**
- **SOLICITA A CONTAC CENTER LA ACTIVACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIO DE GRÚAS, ASISTENCIAS MÉDICAS, ASISTENCIA LEGAL, CUANDO EL CASO ASÍ LO REQUIERA.**
- **ENTREGA LAS ORDENES DE ADMISIÓN Y PASES MÉDICOS REQUERIDOS DE ACUERDO A LAS COBERTURAS AFECTADAS, AMPARADAS EN LA PÓLIZA.**
- **APLICA LAS ENCUESTAS DE SERVICIO DE LOS CLIENTES, RECABANDO DATOS Y FIRMA.**
- **INFORMA A CONTAC CENTER LOS TIEMPOS DE ARRIBO Y TERMINACIÓN DE SINIESTRO.**
- **INTEGRA LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS AL EXPEDIENTE Y LO ENTREGA AL CENTRO DE OPERACIÓN EN EL TIEMPO ESTABLECIDO.**

PROCESOS

Objetivo: Evaluar los siniestros de manera Profesional e Imparcial precisando las causas y deslindando responsabilidad, asesora al asegurado y se basa en las condiciones amparadas por la póliza.

PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS AUTOS.

(COLISIÓN).

- EL CONDUCTOR O REPRESENTANTE DEL ASEGURADO LLAMA A CABINA Y REPORTA EL SINIESTRO, PROPORCIONA UBICACIÓN PARA QUE EL AJUSTADOR LO LOCALICE.
- ARRIBA EL AJUSTADOR AL LUGAR DEL SINIESTRO
- PROPORCIONA ARRIBO A LA CABINA
- SE PRESENTA CON EL CONDUCTOR.
- TOMA LA DECLARACIÓN DEL CONDUCTOR
- EVALÚA EL SINIESTRO Y PROCEDE AL DESLINDE DE RESPONSABILIDADES
- TOMA DATOS DEL 3RO EN PRESENCIA DEL CONDUCTOR REPRESENTADO
- PROCEDE A TOMAR FOTOGRAFÍAS DE LOS VEHÍCULOS INVOLUCRADOS, ASÍ COMO DE ELEMENTOS QUE SIRVAN COMO SOPORTE PARA EL DESLINDE DE RESPONSABILIDADES
- REvisa NÚMEROS DE SERIE
- ENTREGA O RECIBE ÓRDENES DE ADMISIÓN – SIPAC O EN SU CASO PASES MÉDICOS
- EN CASO DE REQUERIRLA SOLICITA UNA GRÚA PARA ARRASTRE
- CONCLUYE EL SINIESTRO Y SE DESPIDE RESPETUOSAMENTE DE LOS CONDUCTORES
- DA EL TÉRMINO DEL SINIESTRO A LA CABINA CON ESTIMACIÓN DE DAÑOS, COBERTURAS AFECTADAS Y SE RETIRA DEL LUGAR.

PROCESOS

PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS AUTOS.

(ROBO).

- **EL CONDUCTOR O REPRESENTANTE DEL ASEGURADO LLAMA A CABINA Y REPORTA EL SINIESTRO, PROPORCIONA UBICACIÓN.**
- **ARRIBA EL AJUSTADOR AL LUGAR DEL SINIESTRO**
- **PROPORCIONA ARRIBO A LA CABINA**
- **SE PRESENTA CON EL CONDUCTOR SIGUIENDO EL PROTOCOLO DEL ANEXO 1.1**
- **TOMA LA DECLARACIÓN DEL CONDUCTOR**
- **REvisa LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA**
- **SOLICITA COPIA DE LA AVERIGUACIÓN PREVIA POR ROBO Y REvisa DATOS**
- **SE LE ENTREGA INSTRUCTIVO DE ROBO**
- **VALIDA QUE EL NÚMERO DE SERIE FÍSICO COINCIDA CON EL DE LA AVANZADA Y EL DEL SISTEMA SINIESTROS**
- **CONCLUYE EL SINIESTRO Y SE DESPIDE RESPETUOSAMENTE DEL ASEGURADO**
- **SE RETIRA Y DA EL TÉRMINO A LA CABINA.**