

MANUAL DE AJUSTADORES

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, políticas y procedimientos que Berkley International Seguros México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “Berkley Seguros”) y los ajustadores de seguros deberán cumplir en el momento que se les asigne brindar la atención a los asegurados cuando ocurra un siniestro, garantizando un servicio de calidad y oportuno, así como dar cumplimiento a la normatividad interna y externa, y a cualquier otra disposición legal y administrativa.

II. ALCANCE

El presente Manual aplica a todos los colaboradores internos y/o externos de Berkley Seguros, que en el desempeño de sus funciones pueda verse relacionado con algún proceso o actividad mencionado en el presente manual; y en específico aplica para todos los colaboradores que desempeñen sus funciones en las siguientes áreas:

Internas:

Área de Siniestros

Área de Finanzas

Externo:

Ajustadores y/o Proveedores que presten servicios a Berkley Seguros, mediante contrato.

III. DEFINICIONES

Para la aplicación de la presente política, se deberán considerar las siguientes definiciones de manera enunciativa más no limitativa:

Ajustador: Proveedor designado por Berkley Seguros, para realizar la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización, con el propósito de que Berkley Seguros, cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

Asegurado: Persona física o Moral a quien se le concede un seguro para sí, para sus bienes o intereses que se expongan a algún riesgo.

Borderaux: Relación detallada de los siniestros en proceso de atención.

Cobertura: Conjunto de riesgos que pueden ser cubiertos en el contrato de seguro, sujetos a los derechos y obligaciones que se establecen en cada uno de éstos. Las partes han convenido las Coberturas que se indican como amparadas en la Carátula de la Póliza. En consecuencia, las Coberturas que no se señalen como amparadas no tendrán validez entre las partes, aun cuando se consignen y regulen en Condiciones Generales.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: (**CNSF**) Es un Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de supervisar que la operación del sector asegurador se apegue al marco normativo, para preservar en todo momento la solvencia y estabilidad financiera de las Instituciones de Seguros para garantizar los intereses del público usuario, así como promover el sano desarrollo de estos sectores con el propósito de extender la cobertura de sus servicios a la mayor parte posible de la población.

Deducible: Cantidad determinada en la caratula de la póliza con la cual participa el asegurado por los gastos calculados en cada evento o reclamo procedente de acuerdo a lo establecido en las condiciones establecidas en el contrato de seguro.

Póliza: Documento que establece los derechos y obligaciones del asegurado y aseguradora, mismo que da forma al contrato de seguro.

Siniestro: Realización del riesgo amparado por el contrato de seguro. Se trata del accidente o daño que puede ser indemnizado por Berkley Seguros.

Suma Asegurada: Cantidad máxima por cobertura establecida en la Carátula de la Póliza y Certificados Individuales, que Berkley Seguros se obliga a cubrir en caso de verificarse el siniestro.

Vigencia: Periodo de tiempo determinado en la póliza mediante el cual surten efectos las coberturas señaladas.

IV. **NORMATIVIDAD APLICABLE:**

La presente política se implementa en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF) así como el título 12 y 36, de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), además de las siguientes:

Externa

- Código Civil vigente
- Código Penal Federal

- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los particulares LFPDPPP.

Interna

- Código de Conducta
- Manual de Atención de Siniestros
- Manual de Ajustadores

V. DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El Director General de Berkley Seguros, faculta al Área de Siniestros la responsabilidad de revisar al menos una vez al año, así como definir, implementar, actualizar y difundir la política y procedimiento para la gestión de ajustadores, las cuales deben garantizar que las funciones operativas cumplan en todo momento con las obligaciones previstas en las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

El área de Legal y Cumplimiento será responsable de mantener actualizada en la red local de la compañía el manual antes mencionado.

Finalmente, el área de siniestros deberá publicar y mantener actualizado en la página de internet de la institución, el manual antes referido.

VI. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA COMERCIAL PARA AJUSTADORES:

Como parte de las actividades, los ajustadores han celebrado un contrato de prestación de servicios con Berkley Seguros, por lo que, al momento de atender un siniestro, el ajustador se obliga a lo siguiente:

1. Conducirse con respeto, honestidad, prontitud, cordialidad, amabilidad, hacia el asegurado.
2. Bajo ningún motivo podrá ejercer algún tipo de discriminación.
3. Identificarse con el asegurado como representante de Berkley Seguros.
4. Proporcionar toda la información acerca del siniestro presentado, aclarando todas y cada una de las dudas del asegurado.
5. Dirigirse al asegurado de manera eficaz, proporcionando respuesta oportuna.
6. Conducirse con discreción resguardando los datos personales que le proporcione el asegurado en virtud de lo señalado en la legislación vigente relativa a protección de datos personales

VII. PROHIBICIONES:

1. El ajustador deberá abstenerse de:
 - a) Participar en siniestros en los que se tenga cualquier tipo de relación con el asegurado o bien, con los bienes siniestrados.
 - b) Permitir cualquier tipo de ingreso u otorgamiento de regalos, dádivas, obsequios, donativos o beneficios en general para consigo, para el asegurado y/o terceros relacionados con el siniestro. Si en su caso lo hiciera, esta aseguradora llevará a cabo las acciones convenientes.
 - c) Notificar al asegurado sobre la procedencia o no del siniestro sin haber obtenido la autorización del área encargada de siniestros de Berkley Seguros.
 - d) Llevar a cabo sus servicios o actividades bajo la influencia de drogas o alcohol.
 - e) Revelar información confidencial del asegurado y proporcionar información de siniestros pertenecientes a Berkley Seguros.
 - f) Alterar documentos, ocultar información o proporcionar datos falsos para conseguir el pago de indemnización de la compañía.
 - g) Llevar a cabo las actividades ilícitas, que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de delitos previstos en los artículos 139 0 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo código, así como todos los delitos señalados en la legislación mexicana e Internacional.
2. El ajustador deberá acreditar su registro como tal ante la CNSF, con todos los requisitos necesarios para llevar a cabo su función bajo la legislación relativa a la materia.
3. Deberá cumplir con el reglamento y políticas que emita Berkley Seguros, así como las disposiciones legales de la CNSF.
4. Habrá de entregar la información relativa al siniestro en las oficinas de Berkley Seguros.
5. Berkley Seguros, únicamente designará ajustadores registrados de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 36 de la CUSF, así como del Artículo 111 de la LISF.

VIII. PROCEDIMIENTO, FLUJO Y TIEMPOS DE SERVICIO:-

A continuación, se describe el proceso que los Ajustadores de Seguros que prestan sus servicios a Berkley Seguros, deberán seguir para dar seguimiento a los siniestros:

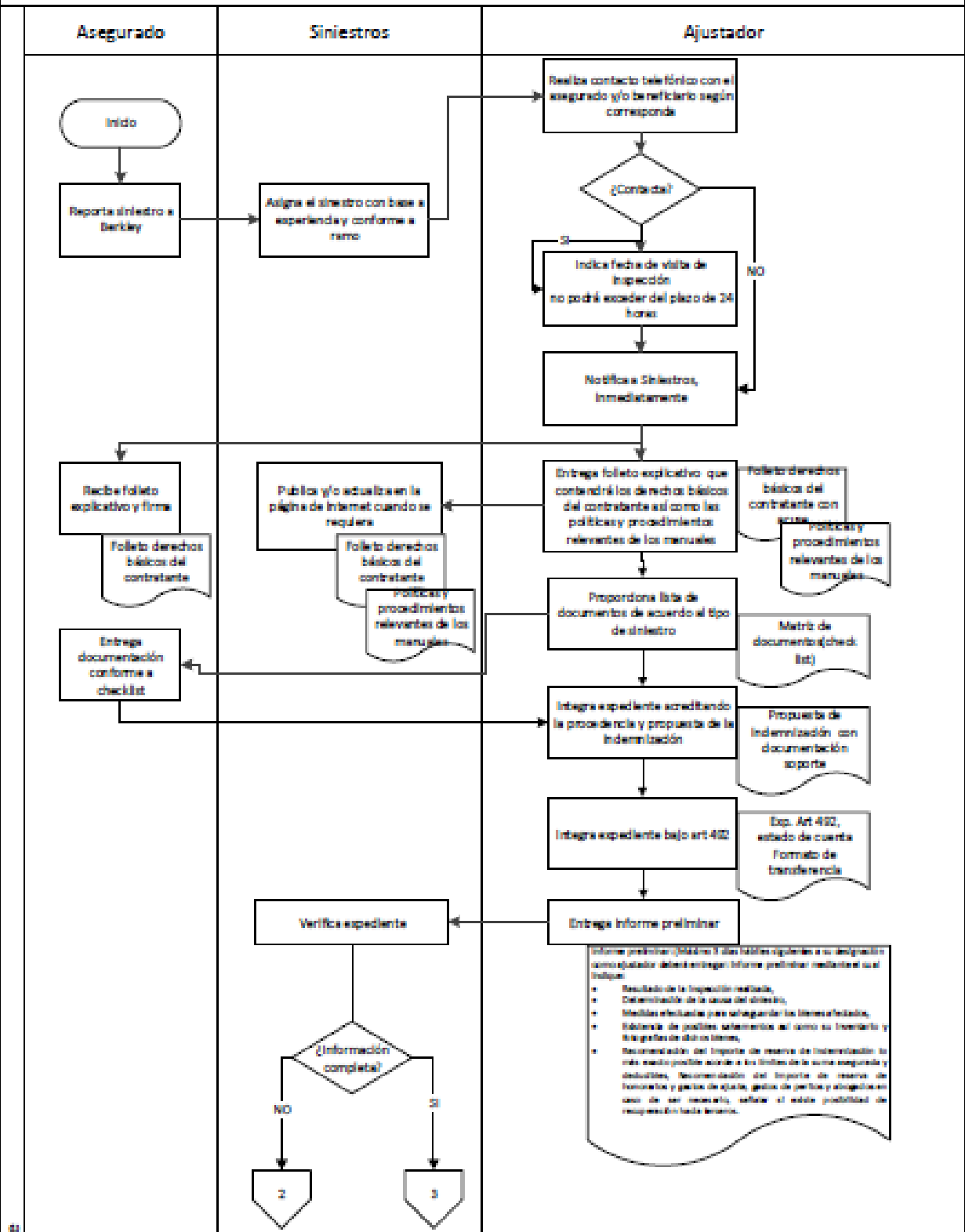
1. El asegurado deberá reportar el siniestro ocurrido a Berkley Seguros.
2. Berkley Seguros asignará el siniestro al ajustador en un plazo no mayor a 24 horas.
3. El ajustador realizará contacto telefónico con el asegurado y/o beneficiario, o bróker, según corresponda.

4. Indicar la fecha de visita de inspección del siniestro, **lo cual no podrá exceder del plazo de 24 horas, de no lograr contactarlo deberá avisar de forma inmediata a Berkley Seguros.**
5. Al presentarse en el lugar del siniestro, el ajustador hará entrega al asegurado y/o beneficiario o bróker, del folleto explicativo mismo que contendrá los derechos básicos del contratante así como las políticas y procedimientos relevantes de los manuales, conforme a lo establecido en el artículo 112 de la LISF, a manera de comprobar su entrega deberá presentar firmado el documento por el asegurado.
*Nota: en el sitio web de Berkley Seguros deberá encontrarse cargado para conocimiento del asegurado.
6. El ajustador deberá facilitar al asegurado la lista de los documentos necesarios de acuerdo con el caso asignado ya que podrá variar de acuerdo al tipo de siniestro.
7. El ajustador deberá acreditar con la documentación soporte la pérdida para que la aseguradora pueda con ellos validar la procedencia y propuesta de indemnización del siniestro.
8. Llevar a cabo la integración del expediente en virtud de lo establecido por el Artículo 492 de la LISF, así como solicitar al momento copia del estado de cuenta y formato de transferencia.
9. Dentro de los **3 días hábiles** siguientes a su designación como ajustador deberá entregar a Berkley Seguros: el informe preliminar mediante el cual indique el resultado de la inspección realizada, determinación de la causa del siniestro, medidas efectuadas para salvaguardar los bienes afectados, existencia de posibles salvamentos así como su inventario y fotografías de dichos bienes, recomendación del importe de reserva de indemnización lo más exacto posible acorde a los límites de la suma asegurada y deducibles, recomendación del importe de reserva de honorarios y gastos de ajuste, gastos de peritos y abogados en caso de ser necesario, señalar si existe posibilidad de recuperación hacia terceros.
10. Siniestros verifica la información y se reserva el derecho de solicitar información adicional.
11. Dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la recepción de información relevante que modifique (disminuya o incremente) la consideración de reserva, el ajustador deberá entregar un informe de actualización.
12. **Junto con cada entrega de informe, ya sea preliminar, de actualización o final, deberá entregar los formatos actualizados de “Checklist Antifraude” y “Resumen Ejecutivo”.**
13. Dar seguimiento a los ajustes que se lleven a lo largo del proceso e informar a Berkley Seguros constantemente el avance de cada siniestro, lo cual será realizado mediante un BORDERAUX mensual, el cual deberá ser enviado en los primeros 5 días hábiles de cada mes, deberá contener la totalidad de siniestros asignados al despacho, así como el estatus individual de cada uno de ellos.
14. Emitir un informe final habiendo analizado la totalidad de la documentación presentada por el asegurado relacionada con las circunstancias del siniestro y que acredite la pérdida, así como el monto de su determinación y presentarlo ante Berkley Seguros en un lapso no mayor de 5 días a partir de que sea completado el expediente.
15. Calcular la pérdida ajustada en caso de considerarse procedente el reclamo, elaborar un convenio finiquito con el asegurado y/o beneficiario de ajuste con propuesta de indemnización y presentarlo a Berkley Seguros para su aprobación.
16. Entregar al asegurado, beneficiario y/o bróker el convenio de indemnización aprobado por Berkley Seguros sin exceder de 24 horas posteriores a la autorización por escrito.

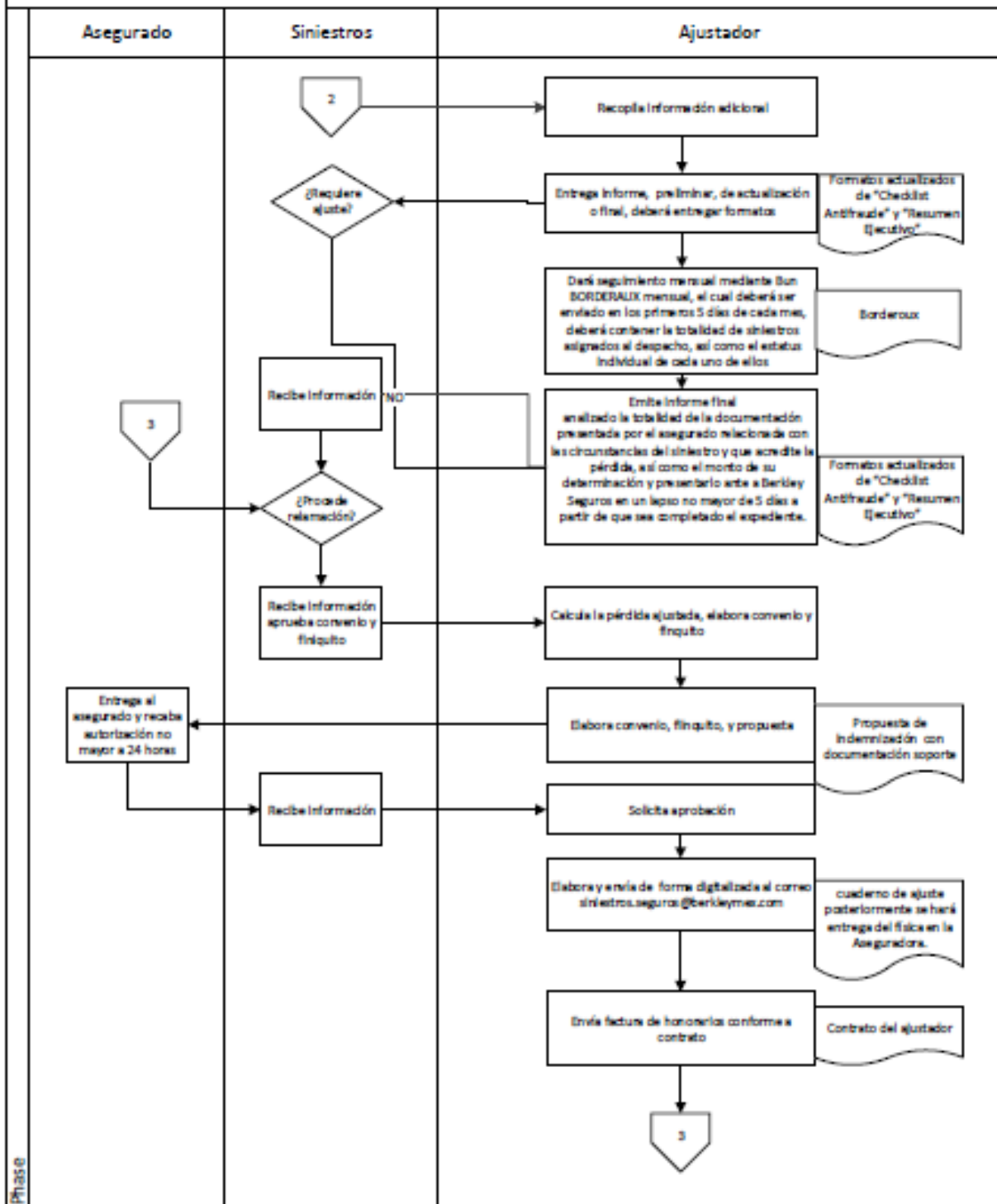
17. Elaborar y entregar en forma digitalizada al correo siniestros.seguros@berkleymex.com el cuaderno de ajuste con toda aquella documentación recopilada durante el proceso del siniestro, posteriormente se hará entrega personalmente ante las instalaciones de la Aseguradora.
18. Los honorarios de cada ajustador serán los pactados en el contrato de prestación de servicios celebrado con Berkley Seguros.
19. Si el ajustador incurre en algún incumplimiento será sancionado, aplicándose las penalizaciones establecidas en el contrato de prestación de servicios celebrado con la empresa.
20. El ajustador deberá enviar al correo: siniestros.seguros@berkleymex.com la factura de honorarios por cobrar en formato PDF y los archivos XML , a más tardar 48 horas posteriores a la entrega del convenio finiquito firmado.
21. Berkley Seguros procederá a realizar el pago, según lo convenido.

A continuación, se muestra flujo:

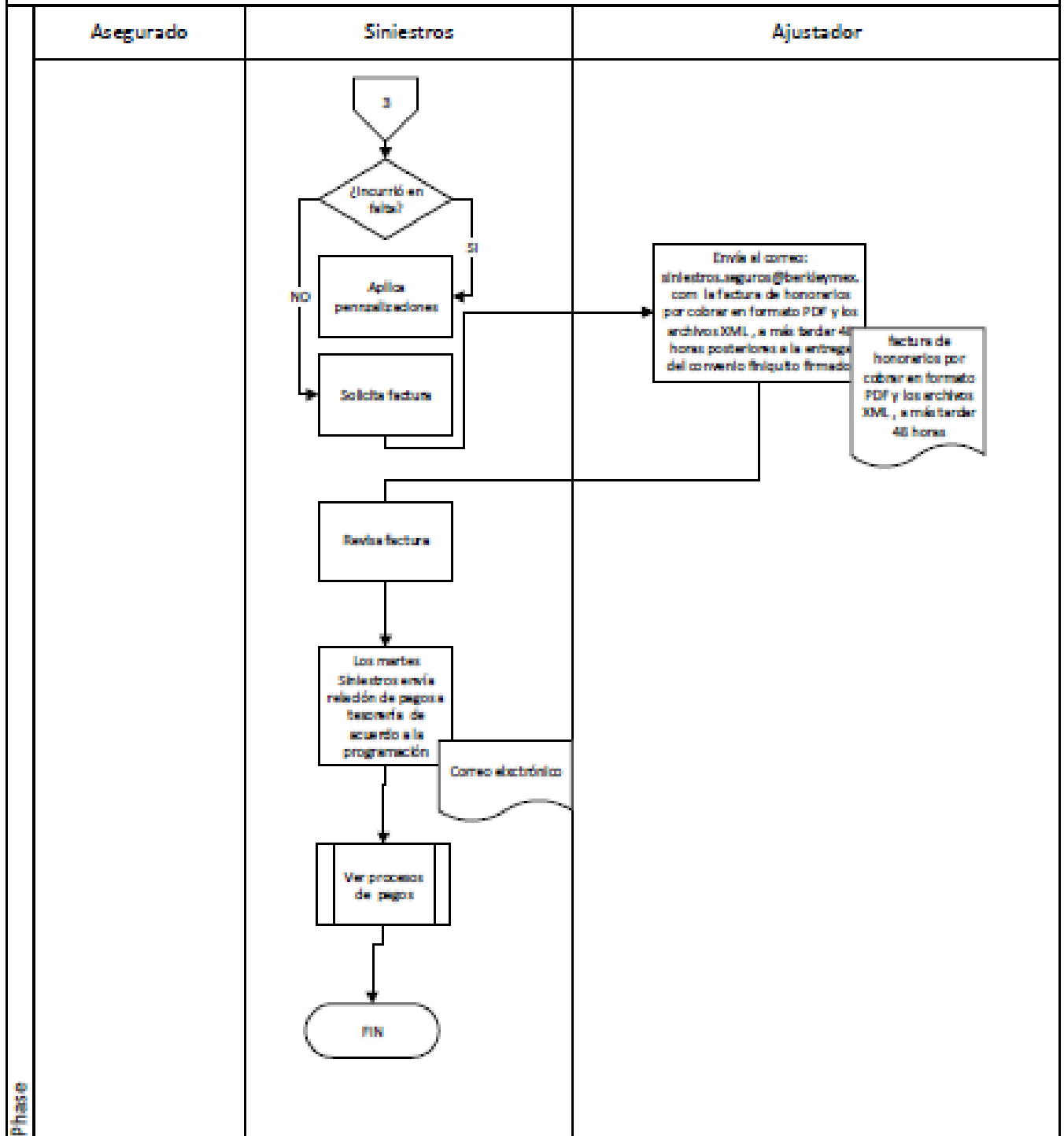
Procedimiento de Siniestros a través de Ajustadores



Procedimiento de Siniestros a través de Ajustadores



Procedimiento de Siniestros a través de Ajustadores



IX. PROCEDIMIENTO PARA SANCIONES O PENALIZACIONES:

A continuación, se describen las sanciones y/o penalizaciones que aplicarán a los Ajustadores de Seguros que prestan sus servicios, en caso, de incurrir en las siguientes faltas:

a) Expedientes incompletos:

En cualquier caso, no serán cubiertos los honorarios por concepto de atención para los expedientes incompletos.

Expediente incompleto, será aquel en donde no se completen los siguientes elementos que:

- i. Permitan demostrar propiedad y preexistencia
- ii. Permitan definir la cobertura del siniestro.
- iii. Salvaguarden los derechos de subrogación de la compañía.

b) Expedientes Extemporáneos:

Aquellos que no cumplan con los tiempos establecidos en el apartado **PROCEDIMIENTO, FLUJO Y TIEMPOS DE SERVICIO, ASI COMO DE PROCESOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA ESPERADOS:**

1. Primera Incidencia.
Primera y única llamada de atención, así como registro de incidencia en reporte de errores el cual tendrá relevancia al momento de evaluar la calidad de servicios de manera anual.
2. Reincidencia, descuento del 15% sobre el monto estipulado en el tabulador para el cálculo de honorarios.
3. Segunda reincidencia, se realizará un descuento del 50% sobre el monto estipulado en tabulador para el cálculo de honorarios.

En caso de que un solo caso presenté reincidencias no justificadas o se presente de manera habitual esta situación por parte del despacho de ajuste, se evaluará su baja temporal o definitiva del listado de proveedores.

Procesos y tiempos de respuesta esperados:

- A) Fecha de inspección del siniestro, **lo cual no podrá exceder del plazo de 24 horas**, (si no es posible cumplir con este plazo notificarlo de inmediato a Berkley indicando el motivo).
- B) Dentro de los **3 días hábiles** siguientes a su designación como ajustador deberá entregar a Berkley International Seguros México el informe preliminar con la información con la que cuente antes de vencer el plazo establecido.
- C) Dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la recepción de información relevante que modifique (disminuya o incremente) la consideración de reserva
- D) Emitir un informe final habiendo analizado la totalidad de la documentación presentada por el asegurado relacionada con las circunstancias del siniestro y que acredite la pérdida, así como el monto de su determinación y presentarlo ante a Berkley International Seguros México en un lapso no mayor de 5 días a partir de que sea completado el expediente.
- E) El expediente final del Ajustador deberá contener la siguiente documentación:
 - I. Informe final con antecedentes del siniestro.
 - II. Fotografías de los daños (en caso de aplicar).
 - III. Determinación de pérdida.

- IV. Documentación soporte de la pérdida.
- V. Convenio firmado (si aplica) o Proyecto de carta declinación (si aplica).
- VII. Descripción y estimación del valor del salvamento / recuperación (si aplica).
- VIII. Correspondencia cruzada con el Agente / Asegurado / Siniestros.
- IX. Documentación del Art. 492.

X. BORDERAUX SEGUIMIENTO MENSUAL

Será obligación de los ajustadores enviar de manera mensual, dentro de los primeros 5 días de cada mes, un listado de los siniestros abiertos que tienen asignados por parte de BERKLEY, les será proporcionado un formato con los campos requeridos y dicho formato deberá ser actualizado cada mes sin falta.

POLITICA RECORDATORIOS AL AJUSTADOR:

Será obligación de los ajustadores:

- I. Envío de solicitud de documentos tan pronto sea realizada la visita de inspección.
- II. Realizar el envío de hasta 3 Recordatorios como máximo con espacio de 1 mes natural entre cada uno de ellos, a partir de la solicitud de documentos,
- III. A partir del tercer recordatorio, finalizar cualquier comunicación por escrito con el asegurado/ bróker, excepto cuando la comunicación sea recibida por parte del asegurado/bróker, siempre y cuando se encuentre dentro del periodo dentro del plazo de 2 años a partir de la ocurrencia del evento.
- IV. Si al mes 6 partir de que ocurre el evento, no se tiene ninguna comunicación por parte del asegurado/bróker, el siniestro será dado de baja de manera administrativa, no se enviarán más comunicados o recordatorios hasta que concluya el periodo de prescripción.
 - 1. En este apartado se evaluaría caso por caso para confirmar que no sea un caso relevante o que por las particularidades del mismo exista una demora considerable en documentar al 100% el caso, para ello será necesario enviar un correo a Berkley Seguros al área de siniestros solicitando VOBO para proceder al cierre administrativo.
 - 2. Cualquier comunicación por parte del asegurado/bróker dentro del periodo de 2 años a partir de la ocurrencia del siniestro, deberá ser atendida, y comunicada de inmediato a Berkley Seguros.

Atentamente

Dirección General