

# Ajustes Siniestros Daños

---

## *Manual Básico de Políticas y Procedimientos*

## Objetivo

Brindar a los Ajustadores de Siniestros Daños un Manual Básico de Operación que sirva como guía para la atención y seguimiento para los siniestros de asegurados GNP, así como, los lineamientos que se deberán seguir durante este proceso.

## Alcance

Este manual contiene la descripción y especificación de las actividades clave a realizar por parte del Ajustador de Siniestros Daños en las distintas etapas de atención de siniestros.

## Responsables

Ajustador de Siniestros Daños

## Índice

Pag.

Servicio brindado en la atención de Siniestros por el Ajustador de Siniestros Daños.....	4
Lineamientos del Ajustador.....	5
Recomendaciones para la atención de un siniestro.....	5
Glosario.....	6

Servicio brindado en la atención de Sinistros por el Ajustador de Sinistros Daños



## Lineamientos Generales del Ajustador

- o Los Ajustadores (empleados o externos) que hayan designado sean mayores de edad, cuenten con honorabilidad, así como con conocimientos acreditables en la materia que corresponda que le permitan realizar la actividad de Ajustador, y que cuenten con el registro expedido por la CNSF.
- o Las áreas de Sinistros de GNP solo podrán designar como Ajustadores de seguros relacionados con contratos de adhesión, a las personas que se encuentren registradas y hayan obtenido la cédula ante la CNSF
- o Los ajustadores deberán identificarse como lo marca el Art. 36 de la circular única de seguros y fianzas.
- o Los Ajustadores que atiendan los siniestros de GNP colaborarán en todo momento para ayudar al Cliente.

## Recomendaciones para el Ajustador

- o Puntualidad
- o Formalidad
- o Tener siempre a la mano las condiciones de póliza
- o Indicar al Asegurado los principales puntos de la pólizas (cobertura, alcance y documentación necesaria)
- o Entregar tríptico
- o Recabar documentación de cuestionario inicial
- o Comentar al Asegurado motivos y seguimiento de la información solicitada
- o Tomar evidencias fotográfica posible

- o Dejar por escrito que es necesaria la salvaguarda de todo bien que pueda ser considerado como salvamento
- o Recomendar el aviso a las autoridades en caso de que no se haya realizado
- o Acusar de recibido toda la documentación recibida
- o Mantener informada a la compañía de seguros de situaciones relevantes y de riesgo

## Glosario

**GNP.** Grupo Nacional Provincial, S. A. B.

**CNSF.** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**Ajustador de seguros.** Persona física o moral designada por GNP, a quien encomienda la atención del siniestro, valuación en la que se establezcan las causas del siniestro y circunstancias que puedan influir en la dictaminación del siniestro, determinación de la propuesta de indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que GNP cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro, y en su caso la propuesta de indemnización.