POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AJUSTES MOTOR

OBJETIVO

Proporcionar atención integral a nuestros asegurados en un siniestro de automóviles.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Todos los ajustadores que presten sus servicios para Seguros SURA, S.A. de C.V. (antes Royal & SunAlliance Seguros (México), S.A. de C.V.) ("Seguros SURA") deben estar certificados por la CNSF.
- Los ajustadores deberán conocer el Reglamento de Tránsito que aplique en su plaza o región.
- Los ajustadores deberán conocer las condiciones generales del contrato de automóviles y de camiones, así como productos relacionados.
- Los ajustadores deberán utilizar los formatos establecidos y proporcionados por Seguros SURA, S.A. de C.V. Todos los ajustadores deberán entregar el tríptico de "¿Qué hacer en caso de siniestro?"
- Conflicto de interés "Cuando ambas partes afectadas sean clientes de **Seguros SURA, S.A. de C.V.** el ajustador deberá aplicaran las condiciones de la póliza correspondiente.
- Los ajustadores son los responsables de realizar el deslinde de responsabilidades del siniestro.

PROCESO DE AUTOS

Los ajustadores deberán entregar los formatos de seguimiento correspondientes al tipo de siniestro como se enlistan a continuación:

- Recibo para trámite de pago / Acuse pérdida total por robo / Cuestionario de robo / Aviso de Privacidad / Tríptico "¿Qué hacer en caso de Siniestro?" / Declaración Universal de accidente / Orden de Admisión / Requisitos para el trámite de Pagos.
- Tarjeta de seguimiento de Reparación: Pago a Terceros / Requisitos para pago express / Pago de deducible / Acuse de recibo para trámite de pago de siniestros pérdida total por robo.
- Solicitud de Servicios varios: Pase médico / Volante de grúa / Solicitud de abogado.

NIVELES DE SERVICIO

El nivel de servicio otorgado al asegurado y/o tercero debe ser de 30 a 45 min una vez asignado el siniestro por el operador de call center, a excepción de tramos carreteros (varía dependiendo del lugar de ocurrencia).