

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN  
CASO DE SINIESTRO**

**SEGURO DE VIVIENDA 2019**

**primero**  
seguros

**NYPSON**  
méxico

# **INDICE**

1. **REPORTE DE SINIESTRO**

2. **DOCUMENTO DE APOYO A LA RECLAMACION**

3. **SALVAMENTO**

# TRATAMIENTO Y ATENCION DE RECLAMACIONES POR SINIESTROS DEL RAMO DE DAÑOS

## 1. REPORTE DEL SINIESTRO DEL ASEGURADO LAS 24 Hrs

A. DAR AVISO DE SINIESTRO AL NUMERO

**(999) 801.2553**

*y/o*

**Celular +52 (999) 357.4652**

**ASEGURADORA: PRIMERO SEGUROS**

B. En caso de no tener respuesta inmediata, dar a aviso a

**CABINA DE SINIESTROS PRIMERO SEGUROS**

**01 800 0176.288**

**C.- INFORMACION QUE SE DEBE PROPORCIONAR AL REPORTE DEL SINIESTRO:**

- 1.- NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA.
- 2.- NUMERO DE POLIZA AFECTADA Y COBERTURA (INCENDIO o ROBO)
- 3.- CAUSA DEL SINIESTRO.
- 4.- LUGAR DONDE OCURRIO.
- 5.- FECHA DE SINIESTRO.
- 8.- BIENES AFECTADOS.
- 9.- MONTO DE LA RACLAMACION O APROXIMADO.
- 10.- REPRESENTANTE DEL ASEGURADO QUE ATENDERA AL AJUSTADOR.
- 11.- TELEFONO FIJO, CELULAR Y CORREO ELECTRONICO

## **2.- NYPSON**

**A.-** PROPORCIONA AL ASEGURADO EL NUMERO DE REPORTE Y ASIGNA AL AJUSTADOR (INTERNO O EXTERNO) CORRESPONDIENTE, A MAS TARDAR 3 DIAS HABLES POSTERIORES DE HABER RECIBIDO EL REPORTE DEL SINIESTRO

**B.-** FACULTADES CONFERIDAS A LOS AJUSTADORES.

LOS AJUSTADORES SON INTERMEDIARIOS ENTRE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y EL CLIENTE Y AVALAN CON SU FIRMA EL CONVENIO DE PERDIDAS DEL SINIESTRO, PREVIA RATIFICACION POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.

**C.-** EL AJUSTADOR CORDINARA DE INMEDIATO CON ASEGURADO PARA REALIZAR LA VISITA DE INSPECCION EN EL LUGAR DEL SINIESTRO EN CASO DE SER NECESARIO

**D.-** SOLICITA TODA LA DOCUMENTACION QUE SE REQUIERA DESDE LA PRIMERA ENTREVISTA CON EL RESPONSABLE DEL AREA AFECTADA QUE LE PERMITA CUANTIFICAR LA PERDIDA.

**E.-** EL AJUSTADOR ELABORA EL INFORME PRELIMINAR DE LOS DAÑOS EN UN PLAZO NO MAYOR A 5 DIAS HABLES, DESPUES DE LA INSPECCION DE DAÑOS EN EL LUGAR DEL SINIESTRO.

**F.-** EL AJUSTADOR EVALUA LOS DAÑOS, REvisa LOS MONTOS RECLAMADOS COTEJANDO LOS VALORES EN EL MERCADO Y EN SU CASO CONSULTA CON PERITOS ESPECIALIZADOS, DETERMINA LA PERDIDA REAL APLICANDO LAS CONDICIONES DE LA POLIZA.

**G.-** CON LA DOCUMENTACION COMPLETA SOPORTE DEL SINIESTRO ELABORA EL CONVENIO DE PERDIDAS CONSIDERANDO EL IMPORTE DE INDEMNIZACION QUE CORRESPONDE Y LO PRESENTA AL ASEGURADO CON AUTORIZACION DE LA ASEGURADORA EN UN PLAZO NO MAYOR A 3 DIAS HABILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA TOTAL DE LA DOCUMENTACION.

**H.-** RESPECTO A LOS BIENES QUE RESULTAN COMO SALVAMENTO, EL ASEGURADO SE COMPROMETE A SALVAGUARDAR LOS MISMOS QUE PASAN A SER PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA DE ACUERDO AL FORMATO ESTABLECIDO POR LA MISMA.

**I.-** EL AJUSTADOR REMITE DENTRO DE LOS 2 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE LA FIRMA DEL CONVENIO, A LA ASEGURADORA EL CONVENIO DE PERDIDA FIRMADO POR EL ASEGURADO, ASI MISMO EL CUADERNO DE AJUSTE INCLUYENDO EL CONVENIO ORIGINAL.

**J.-** UNA VEZ FIRMADO EL CONVENIO DE PÉRDIDA POR EL ASEGURADO Y RECIBIDO EL INFORME FINAL DE AJUSTE, LA COMPAÑÍA ASEGURADORA EFECTUARA LA INDEMNIZACION POR SU PARTICIPACION, DENTRO DE LOS 5 DIAS HABILES SIGUIENTES.

**K.- EN LOS CASOS DE RECLAMACIONES CON ANTIGÜEDAD MAYOR A 2 MESES POSTERIORES A LA FECHA DE REPORTE Y QUE NO HAYAN SIDO DOCUMENTADOS POR COMPLETO DE ACUERDO A LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS, SERAN TRATADOS DIRECTAMENTE ENTRE EL ASEGURADO ,AJUSTADOR Y ASEGURADORA CON LA FINALIDAD DE AGILIZAR EL TRAMITE CORRESPONDIENTE.**

**DOCUMENTACION  
MINIMA NECESARIA  
PARA RECLAMACIONES  
DE SINIESTROS**



# INCENDIO

- I. FIRMA DE CONFORMIDAD Y CONOCIMIENTO DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE LA COBERTURA DE SEGURO DE VIVIENDA DEL MUNICIPIO DE MERIDA YUCATAN
- II. CARTA RECLAMACION DETALLADA, CUANTIFICADA Y VALORIZADA DE LOS BIENES DAÑADOS, DIRIGIDA A PRIMERO SEGUROS
- III. ORIGINAL O COPIA FIEL CERTIFICADA DE ACTA ANTE EL MINISTERIO PUBLICO Y RATIFICADA (EN SU CASO)
- IV. PERITAJE DE AUTORIDADES (EN SU CASO)
- V. PARTE DE BOMBEROS DONDE SE ESTABLEZCAN LAS CAUSAS DEL SINIESTRO
- VI. FACTURAS, AVALUOS, TICKETS, FOTOS, EMPAQUES, O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE COMPRUEBE LA PERTENENCIA DE LOS BIENES PREVIA AL SINIESTRO
- VII. POR LO MENOS TRES PRESUPUESTOS O COTIZACIONES DE LOS BIENES AFECTADOS
- VIII. CARTA DE DOS TESTIGOS BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD CONFIRMANDO LA PERTENENCIA DE LOS BIENES DEL ASEGURADO PREVIO AL ROBO CON VIOLENCIA

**NOTA: NO SE PODRA RECIBIR EN PARTES ESTA DOCUMENTACION YA QUE DEBE DE ENTREGAR EL TOTAL DE LOS PUNTOS ANTES MENCIONADOS**

# ROBO CON VIOLENCIA

- I. FIRMA DE CONFORMIDAD Y CONOCIMIENTO DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE LA COBERTURA DE SEGURO DE VIVIENDA DEL MUNICIPIO DE MERIDA YUCATAN
- II. CARTA RECLAMACION DETALLADA, CUANTIFICADA Y VALORIZADA DE LOS BIENES DAÑADOS, DIRIGIDA A PRIMERO SEGUROS
- III. ORIGINAL O COPIA FIEL CERTIFICADA DE ACTA ANTE EL MINISTERIO PUBLICO Y RATIFICADA (EN SU CASO)
- IV. PERITAJE DE AUTORIDADES (EN SU CASO)
- V. FACTURAS, AVALUOS, TICKETS, FOTOS, EMPAQUES, O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE COMPRUEBE LA PERTENENCIA DE LOS BIENES PREVIA AL SINIESTRO
- VI. POR LO MENOS TRES PRESUPUESTOS O COTIZACIONES DE LOS BIENES AFECTADOS
- VII. CARTA DE DOS TESTIGOS BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD CONFIRMANDO LA PERTENENCIA DE LOS BIENES DEL ASEGURADO PREVIO AL ROBO CON VIOLENCIA

**NOTA: NO SE PODRA RECIBIR EN PARTES ESTA DOCUMENTACION YA QUE DEBE DE ENTREGAR EL TOTAL DE LOS PUNTOS ANTES MENCIONADOS**

# **DOCUMENTACION ADICIONAL EN SU CASO**

- ❖ LA DOCUMENTACION QUE SE MENCIONA ES GENERAL PARA TODAS LAS RECLAMACIONES, EN EL CASO DE QUE PRESENTE ALGUN ASPECTO NO GENERAL, SE REQUERIRA DOCUMENTACION ADICIONAL, LA CUAL SE LES HARA SABER A LOS ASEGURADOS POR ESCRITO ATRAVES DEL AJUSTADOR DESIGNADO PARA LA ATENCION DEL SINIESTRO, QUIEN ADEMAS PROPORCIONARA AMPLIA INFORMACION SOBRE LA IMPORTANCIA DE DICHA DOCUMENTACION

## **SALVAMENTOS**

- ❖ RESPECTO A ALOS BIENES QUE RESULTEN COMO SALVAMENTO, EL ASEGURADO CONFORME A LAS CONDICIONES DEL SEGURO TOMARA MEDIDAS NECESARIAS PARA SALVAGUARDARLOS.
- ❖ LA COMPAÑIA ASEGURADORA SE COMPROMETERA A INTERVENIR DE FORMA INMEDIATA SEGÚN SEA EL CASO

**PRIMERO SEGUROS SA DE CV  
NYPSON MEXICO SC**