

momento

MANUAL DEL AJUSTADOR

Tabla de contenido

1. Objetivo	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Alcance	3
4. Control de actualizaciones	3
5. Glosario	3
6. Funciones y responsabilidades	6
7. Ajuste de Siniestros	6
7.1 Función del Ajustador	6
7.2 Obligaciones del Ajustador (propio o externo)	6
7.2.1 Ajuste y dictamen presencial de siniestro (todas las coberturas excepto Robo Total)	9
8. Ajuste	12
7.1 Pago de daños parciales	12
7.2 Pago de pérdidas totales por daños materiales y robo total	12
9. Pago a proveedores	12
10. Administración de reservas	14
11. Reinstalación de suma asegurada.	15
12. Creación de expedientes	15
13. Seguimiento de siniestros de carácter interno.	16
14. Salvamentos	16
15. Excepciones o escalamiento	17

1. Objetivo

Garantizar que el ajustador de siniestros realice de forma correcta, ordenada, controlada y transparente, el deslinde de responsabilidad con base en los lineamientos de la guía de deslinde, reglamento de tránsito y acuerdos del sector asegurador; así como los lineamientos establecidos por Momento Seguros, S.A. de C.V.

2. Ámbito de aplicación

El presente manual aplica dentro de la normatividad de la Ley del Contrato de Seguro, condiciones generales de la póliza de Momento y las coberturas contratadas dentro del territorio nacional.

3. Alcance

El presente manual aplica para el personal adscrito a las áreas correspondientes con el proceso de ajuste de siniestros, así como a las personas físicas y/o personas morales que tengan contratos vigentes con Momento Seguros en materia del presente documento.

4. Control de actualizaciones

El presente manual debe ser actualizado siempre que haya cambios en la normatividad de acuerdo con las leyes, circulares y disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y en general por cualquier disposición legal que implique la actualización del presente Manual.

5. Glosario

Ajustador. Persona designada por la Compañía, a quien se le encomienda la atención de nuestros asegurados (Persona física o Moral que celebra el contrato de seguro de la compañía), por medio de un reporte de siniestro asignado por el departamento de Cabina Nacional.

AMIS. Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

Asegurado. Es la persona física o moral que, comprometiéndose al pago de las primas estipuladas con la Compañía, contrata el seguro y tiene derechos y obligaciones sobre la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las coberturas contratadas a consecuencia de un siniestro. El nombre o razón social aparecen en la carátula de la póliza.

Cabina. Área encargada de tomar llamadas telefónicas de los asegurados y asignar los reportes de siniestros al Ajustador.

Código de Responsabilidad. Número que se utiliza como control interno y que coloca el ajustador con base en lo acontecido en el siniestro para permitirnos tener un control de la responsabilidad en donde existen dos o más unidades involucradas.

Cuenta Concentradora. Cuenta bancaria que determina la compañía en la cual se ingresen las transferencias o se realicen los depósitos en efectivo por los daños ocasionados a nuestros asegurados.

DUA (Declaración Universal de Accidente). Documento en el que se registran los hechos, involucrados, circunstancias y croquis del siniestro, y que sirve como documento oficial para el deslinde de responsabilidades.

Expediente de Siniestro. Carpeta que contiene los diferentes documentos (físicos o digitales) requeridos que se utilizaron en un siniestro y forman parte del soporte documental, esta carpeta puede consultarse para su revisión.

FAD. Firma Autógrafa Digital

Grúa en Convenio. Proveedor de grúa que cuenta con un convenio firmado con Momento Seguros y que respeta los costos pactados en el mismo por los rubros que ahí se especifiquen.

Guía de Deslinde. Documento elaborado por las aseguradas adheridas a la AMIS con el fin de realizar el deslinde de responsabilidad en crucero de una manera práctica y sencilla al contener una tabla de circunstancias y una matriz de responsabilidades, así como esquemas de los siniestros y 26 acuerdos del sector.

Informe del Ajustador. Documento que elabora el ajustador en la parte posterior del DUA y sirve como resumen de lo sucedido en el lugar del accidente permitiendo así tener un panorama general de la atención.

Inventario de Salvamentos. Lista ordenada de todos los salvamentos pendientes de ingresar a la compañía, una vez que se ha decretado la pérdida total de cada unidad en la cual se registra el monto que se genera por la suma de todos los salvamentos.

LISF. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

Mandamientos del Ajustador. Documento en el cual se describen los lineamientos generales que buscamos lleven a cabo los ajustadores de Momento Seguros.

Número de Póliza. Número asignado al contrato del asegurado con el cuál se identifica en sistema bajo las condiciones contratadas en coberturas y sumas aseguradas.

Orden cerrada. Documento en el que se registran los daños sufridos por el asegurado y en la cual se plasma un monto convenido con el ajustador en crucero para que sea cobrado por el asegurado de Momento Seguros una vez que presente los documentos correspondientes.

Orden de admisión con costos preferenciales. Documento en el que se registran los daños sufridos por el asegurado para un taller o agencia en convenio con la intención de que le sean respetados los costos de "Mano de obra" y refacciones por ser asegurado de Momento Seguros.

Orden de Admisión. Documento elaborado por el ajustador en crucero en el cual se marcan los daños relacionados al siniestro sufridos por la unidad asegurada u ocasionados a la unidad del tercero y que sirve para que el asegurado o tercero la ingresen al taller seleccionada marcado en la misma orden.

Orden de reclamación pendiente. Documento en el que se registran la documentación pendiente de presentar por el asegurado para continuar con la atención y determinar la procedencia del accidente.

Orden Tradicional. Documento que presenta la aseguradora afectada ante la responsable, para cobrar el 100% de daños ocasionados por la unidad responsable.

Pase Médico. Documento elaborado por el ajustador en crucero en el cual se marcan las lesiones que haya sufrido el conductor, acompañantes o terceros involucrados en el siniestro y con el cual serán recibidos por la clínica u hospital seleccionado.

Pérdida Total. Para los vehículos residentes, se entenderá como Pérdida Total cuando el monto del daño sufrido al vehículo asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación conforme a presupuesto elaborado y/o autorizado por la Compañía, exceda del 50% de la suma asegurada. Cuando el costo de la reparación del daño sufrido por el vehículo asegurado exceda del 60% de la suma asegurada que dicho vehículo tuviere en el momento inmediato anterior al siniestro, a solicitud expresa del Asegurado podrá considerarse que hubo pérdida total. Salvo convenio en contrario, si el mencionado costo excede del 70% de ese valor, siempre se considerará que ha habido pérdida total. Tratándose de vehículos legalmente importados, fronterizos, regularizados y de modelos anteriores, se entenderá como pérdida total cuando el monto del daño sufrido al vehículo asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación conforme a presupuesto elaborado y/o autorizado por la Compañía, exceda del 50% de la suma asegurada.

Pilares del Servicio. Las características principales que se deben tener en la atención de un siniestro por parte de los ajustadores y del área de Siniestros.

Recuperación. Monto que se cobra al tercero responsable de los daños ocasionados a nuestro asegurado en el crucero sea en efectivo o por transferencia a las cuentas concentradoras de la compañía.

Reservas de los Siniestros. Estimación del importe suficiente para afrontar las obligaciones adquiridas por la compañía y hacer frente a los siniestros. El

monto inicial se determina en el lugar del accidente por el ajustador, los ajustes a esta estimación se realizan durante la vida del siniestro en el proceso de valuación, en el área administrativa de siniestros, por temas jurídicos o a solicitud de finanzas, actuaria o la Dirección de siniestros.

Salvamentos. Se entiende por tal, los restos del vehículo asegurado después de ocurrido el siniestro de pérdida total por daños materiales o robo total, cuyos derechos han sido subrogados a la Compañía en términos de lo dispuesto por el artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, con excepción de aquellos bienes que hayan sido indemnizados sin que medie transmisión de propiedad. También se entenderá por Salvamento a los vehículos que hayan sido declarados por otras Compañías de Seguros como pérdida total y comercializados por ellas.

Siniestro. Concreción del riesgo cubierto en el contrato de seguro que determina el nacimiento de la prestación de Momento Seguros.

SIPAC. Sistema de pago amistoso entre compañías, donde bajo ciertas reglas de negocio se intercambian estas órdenes y se cobra un costo medio a la aseguradora responsable por los daños ocasionados.

Suma Asegurada. Es el límite máximo de responsabilidad a cargo de la Compañía para cada una de las coberturas contratadas, determinado desde el momento de contratación del seguro y especificado en la carátula de la póliza.

Terceros involucrados. Cualquier unidad, persona, bien inmueble o mercancía propiedad de una persona diferente al asegurado relacionada en el siniestro.

6. Funciones y responsabilidades

Es responsabilidad de la Dirección de Siniestros mantener actualizado y vigente el presente documento, así mismo gestionar su observancia y aplicación por el personal a su cargo.

7. Ajuste de Siniestros

Es el proceso que nos permite identificar la unidad siniestrada, horario y fecha de ocurrido, validar los hechos del accidente, tomar conocimiento de los involucrados y deslindar la responsabilidad, con base en lo cual

7.1 Función del Ajustador

La principal función del ajustador será la del deslinde de responsabilidad, garantizando que se lleve a cabo con base en la guía de deslinde, acuerdos sectoriales y reglamento de tránsito.

7.2 Obligaciones del Ajustador (propio o externo)

Una vez asignado el reporte de siniestro el ajustador debe dirigirse inmediatamente al lugar del accidente, en caso de existir algún inconveniente en el traslado, debe comunicarlo de inmediato con su superior.

Debe presentarse con el asegurado, preguntar por su estado de salud y en caso de requerir asistencia médica, solicitar inmediatamente apoyo para el envío de esta, si es que no se ha requerido el servicio.

El ajustador debe cotejar los datos del reporte de siniestro contra la unidad para validar sea la misma unidad, tomar evidencia fotográfica del lugar del accidente, unidades involucradas y de los daños.

Levantar la declaración del asegurado y de los terceros involucrados, si los hubiera, en el DUA (Declaración Universal de Accidente) y con base en la misma, junto con las evidencias fotográficas y el uso de la Guía de Deslinde debe establecer la responsabilidad en el lugar del accidente.

Recabar el aviso de privacidad, el nombre y la firma de nuestro asegurado, en todos los documentos que aplique, en la atención proporcionada (DUA, Pase Médico, Ordenes de Admisión, Inventarios, etc.).

En caso de que el reporte sea atendido en un lugar diferente al lugar de ocurrencia de los hechos, debe acudir al lugar del accidente para recabar la evidencia y corroborar la ocurrencia de los hechos, validar si hubiera testigos de lo ocurrido recabando comentarios.

Debe presentarse al lugar del accidente, sin acompañantes, con vestimenta adecuada evitando mezclilla, gorras, lentes negros, con base en los "mandamientos del ajustador" y aplicando los "pilares del servicio".

En caso de que el ajustador no tenga evidencia suficiente para garantizar los daños, el ajustador debe entregar una orden de reclamación pendiente especificando la causa, indicándole al asegurado o al tercero que debe llamar al 800 de Momento Seguros para su seguimiento.

Una vez deslindada la responsabilidad del accidente debe actuar de la siguiente forma dependiendo los supuestos:

- **Daños propios menores al deducible.**

Entregar orden de admisión con costos preferenciales y listado de talleres para que acuda por su cuenta a cotizar reparación.

- **Daños propios mayores al deducible sin tercero.**

Entregar orden de admisión con deducible para el ingreso a taller de su preferencia, de acuerdo con el listado de proveedores vigente con Momento Seguros.

- **Daños siendo responsables contra tercero con seguro**

Entregar SIPAC u orden tradicional al tercero para que repare su unidad con su compañía de seguros y al asegurado orden de costos preferenciales o con deducible para taller e iniciar su reparación o solicitud de pago de daños.

- **Daños siendo afectados contra tercero con seguro**

Recibir SIPAC u orden tradicional de la otra aseguradora y entregar orden sin deducible a nuestro asegurado para taller de su elección y/o inicie el proceso de solicitud de pago de daños.

- **Daños siendo afectados contra tercero sin seguro**

Estimar daños ocasionados por el tercero y recuperar del 80% al 100% de los daños directamente en el crucero por los medios que disponga Momento Seguros.

En cualquier caso, los depósitos, transferencias o cobros deben notificarse por el ajustador, en su informe para qué Momento Seguros aplique en el siniestro correspondiente.

En el caso de que el asegurado haya ocasionado daños de Obra Civil, el ajustador debe notificar inmediatamente al responsable de siniestros y a su vez al proveedor de obra civil quien le apoyará con la estimación de los daños y la conferencia con el tercero, coordinando así, el proveedor con el afectado la fecha de revisión para iniciar la reparación.

Si el tercero afectado no quisiera que se le reparará por medio de nuestro proveedor debe enviar por los medios indicados por el Ajustador, al área de siniestros de Momento Seguros, 3 presupuestos para su revisión y autorización del pago de daños.

Si el tercero afectado no quisiera reparar ni tampoco acepta que se le reparare por el proveedor de Momento Seguros, entonces debe solicitar orden cerrada para pago de daños y debe iniciar este procedimiento con Momento Seguros. En el caso de haber lesionados en el crucero, el ajustador debe validar la gravedad para solicitar ambulancia con apoyo de cabina (ya sea propia o con la contratación del servicio con un tercero) o entregar pase médico ambulatorio para la revisión de los lesionados en las clínicas en convenio a través de la contratación del servicio con un tercero.

En caso de que la unidad del asegurado o del tercero sin seguro no esté en condiciones de circular, el ajustador debe solicitar a cabina (ya sea propia o con la contratación del servicio con un tercero) la asignación de una grúa en convenio, para ser trasladada la unidad de que se trate al taller elegido por el asegurado o el tercero.

Previo al levantamiento de la unidad por la grúa, el ajustador debe elaborar el inventario del vehículo correspondiente para que este sea enviado con el grullero y se debe entregar copia del inventario al asegurado y/o tercero con las correspondientes firmas de conformidad.

Una vez concluida la atención el ajustador debe corroborar que no tenga servicios pendientes, datos erróneos u omisiones con el asegurado y realizar la conclusión del expediente con su informe en la parte posterior del DUA, marcando el código de responsabilidad correspondiente en el mismo.

7.2.1 Ajuste y dictamen presencial de siniestro (todas las coberturas excepto Robo Total)

a. Cristales.

En caso de que se esté reportando el daño a un cristal de la unidad asegurada el Contact Center ofrecerá al asegurado las cristaleras en convenio para que el asegurado elija la mejor opción para él, una vez seleccionada la cristalera por el asegurado Contac Center envía datos al Asegurado para su atención.

Cristaleras. Comercios especializados en proporcionar cristales de los vehículos en general.

La cristalera realizara la gestión de recopilar información del vehículo, declaración de hechos y verifica daños, posteriormente solicita autorización a Contac Center para la reparación.

Es responsabilidad de la cristalera reparar el daño que se presenta, finalizando con la firma del finiquito.

b. Ajuste Programado

Ajuste programado. El asegurado podrá programar con el Contact Center a un ajustador, según la percepción de los especialistas de Momento Seguros.

Cuando Contact Center determine que es necesario que se programe la asistencia de un ajustador se programara la visita de este, en el lugar ya pactado con el asegurado, enviando un recordatorio al ajustador designado.

Las razones para que sea autorizado este servicio son:

El asegurado este imposibilitado para esperar en el lugar del siniestro,

- Por falta de seguridad del asegurado.
- Por falta de seguridad de los involucrados.
- No estar presente en el momento de los hechos.
- Recomendación del personal de Momento Seguros.

c. Proceso de Ajuste

Contact Center envía los siguientes datos al ajustador asignado: Lugar de ajuste, datos de póliza, vigencia, cobranza, riesgos cubiertos y deducibles.

Contact Center da seguimiento desde la asignación, arribo y la terminación del servicio de ajuste.

El ajustador obtiene la corroboración de los datos de la unidad, así como la toma de la declaración de los hechos, procedencia del siniestro, deslindes de responsabilidades, así como el dictamen del tercero.

El ajustador dará al asegurado el resultado del ajuste y los pasos, finalizará el proceso enviando el reporte electrónico a Contact Center y al área de Siniestros.

d. [Dictamen y ajuste presencial \(Sin RT\) con/sin tercero.](#)

Tercero Afectado

Cuando el tercero resulta afectado y cuenta con seguro y con la aceptación de la responsabilidad de nuestro asegurado, el ajustador extiende convenio SIPAC u orden tradicional, con base en las reglas de pago entre compañías. Para terminar el ajustador genera el reporte correspondiente para envío a Contact Center.

Si el tercero afectado no cuenta con seguros y el asegurado acepta la responsabilidad el ajustador verifica los daños y determina el alcance de estos, dando a elegir taller para su reparación o pago de daños.

Si el tercero elige Reparación en taller el ajustador le da Orden de reparación y asignación de taller con un pase electrónico. En el caso que el tercero optara por pago de daños el ajustador recopila información del tercero para transferencia bancaria y proceso de firma de finiquito una vez aceptado el monto por las dos partes.

En cualquiera de los casos que el vehículo no pueda circular el ajustador solicitara a Contact Center la asistencia de grúa para enviar el Vehículo a taller o lugar que solicite el tercero.

Tercero Responsable

El ajustador al presentarse al lugar del siniestro revisará el estado de los ocupantes, si alguno de ellos se encuentra con alguna lesión, otorgara pases médicos y si es necesario solicitara ambulancia con apoyo de Contact Center. El siguiente paso es obtener fotografías del evento y apoyarse en el área de valuación de Momento Seguros para obtener un adelanto de costos y efectuara labor de recuperación de daños.

Si el tercero acepta responsabilidad, paga al ajustador el importe que este determine y en caso de haber aseguradora se realizara la gestión correspondiente para aplicar SIPAC.

Si el vehículo no puede circular el ajustador solicitara a Contact Center la asistencia de grúa para enviar el Vehículo a taller o lugar que solicite el asegurado.

El asegurado podrá elegir entre reparación de la unidad o pago de los daños a su vehículo todo esto sin deducible.

Si el asegurado elige reparación en taller el ajustador le da Orden de reparación y asignación de taller con un pase electrónico. En el caso que el este optara por pago de daños el ajustador recopila información del tercero para transferencia bancaria y proceso de firma de finiquito una vez aceptado el monto por las dos partes.

El valuador realiza la valuación por medio del sistema y determina el presupuesto total de reparación.

Sin Tercero

El ajustador toma declaración de asegurado, da pases médicos a los lesionados o solicita ambulancia y envía fotografías al Contact Center.

El asegurado podrá elegir entre reparación de la unidad o pago de los daños a su vehículo.

Si el asegurado elige reparación en taller, el ajustador le da Orden de reparación y asignación de taller con un pase electrónico. En caso de que el asegurado optara por pago de daños, el ajustador recopila información del asegurado para realizar la transferencia bancaria y para el proceso de firma de finiquito una vez aceptado el monto por las dos partes (asegurado y Momento Seguros).

Por medio del sistema de valuación de Momento Seguros se autorizan los montos y se elaborara el presupuesto de pérdidas.

Si el vehículo no puede circular el ajustador solicitará a Contact Center la asistencia de grúa para enviar el vehículo a taller o lugar que solicite el asegurado.

Cuando el daño sea menor al deducible correspondiente, el ajustador generará una orden especial para los talleres que ofrecerán un costo preferencial al asegurado para la reparación de la unidad.

Daños obra civil.

El ajustador toma declaración del asegurado y obtiene fotografías del Daño para enviarlo a los proveedores de Momento Seguros para obtener la estimación del daño con autorización del valuador y/o área de siniestros.

Si el Tercero requiere pago de daños, el ajustador negociara el monto una vez teniendo la autorización de Momento Seguros.

Si la opción es la reparación del daño, el ajustador notificara al área de siniestros de Momento Seguros y se asignara un proveedor de obra civil para la reparación. El proveedor se coordinará con el afectado para realizar la reparación, recabando evidencia de cumplimiento y finiquito con el tercero.

8. Ajuste

7.1 Pago de daños parciales

La indemnización como pago de daños que se ofrecerá al asegurado o tercero afectado estará basada en la valuación realizada y ejecutada por el área de siniestros de Momento Seguros.

Es obligación del asegurado pagar el deducible antes de firmar el finiquito.

Una vez determinado el monto a pagar, el área de siniestros de Momento Seguros en todos los casos solicita la obtención de la firma del asegurado y/o tercero del finiquito de conformidad.

Momento Seguros efectuará el depósito correspondiente en la cuenta bancaria indicada por el asegurado o tercero, de acuerdo con el proceso establecido.

7.2 Pago de pérdidas totales por daños materiales y robo total

El pago de pérdidas totales por daños materiales o por robo total, en el caso de asegurados, se realiza pagando el monto de la suma asegurada descontando el deducible correspondiente a la póliza de seguros adquirida. Para el caso de pagos de pérdidas totales por daños materiales a terceros, Momento Seguros se basará en la valuación efectuada por el área de siniestros para determinar el importe.

El área de siniestros debe validar que tanto los asegurados como los terceros afectados acrediten legalmente la propiedad y hayan entregado todos los documentos requeridos (ver anexo).

Para determinar el monto correspondiente a la indemnización, Momento Seguros incluye en el cálculo: las primas no devengadas y descuenta el importe del deducible correspondiente.

Momento Seguros efectuará el depósito correspondiente en la cuenta bancaria indicada por el asegurado o tercero, de acuerdo con el proceso establecido.

9. Pago a proveedores

Momento Seguros puede contratar con terceros los servicios relativos a consultas que efectúen contratantes, asegurados, beneficiarios, de pólizas de

seguros, según sea el caso, tales como la atención a consultas, siniestros de seguros y reclamaciones, incluyendo, entre otros, los procesos de ajuste, prestación de servicios, resolución de siniestros y salvamentos. Por este tipo de contratación de servicios, Momento Seguros adquiere deudas asociadas con la operación de siniestros, incluso por el proceso de valuación, reparación de daños, cotización de piezas, talleres, agencias, proveedores de refacciones, etc. Es responsabilidad del área de siniestros validar que se cumplan los lineamientos necesarios para el proceso del pago a estos proveedores de servicios.

Es responsabilidad del área técnica administrativa de siniestros cumplir con la políticas y procedimientos establecidos en el Manual de contratación de servicios con terceros de Momento Seguros para autorización y contratación de proveedores de servicios y/o productos.

Es responsabilidad del área técnica administrativa de siniestros cumplir con la políticas y procedimientos establecidos en los manuales de Contabilidad y cuentas por pagar, manual de Gastos y en el manual de Facturación de Momento Seguros, antes de registrar en el sistema contable módulo de cuentas por pagar la requisición de pago correspondiente a la factura que solicita pagar, esta actividad puede ser de manera manual o automática de acuerdo con los procesos implementados en el presente documento.

El área técnica administrativa de siniestros es responsable de guardar o almacenar la documentación soporte, así como la factura en el "repositorio" asignado y de acuerdo con el Manual de Facturación.

El área de siniestros de acuerdo con sus funciones, políticas y responsabilidades debe revisar y autorizar las requisiciones de pago realizadas por su personal, para proceder posteriormente al pago de las facturas.

El área Contable en su función de cuentas por pagar debe gestionar la liberación de cada requisición de pago en el sistema contable módulo de cuentas por pagar de acuerdo con el calendario de pagos y debe solicitar la autorización de la dispersión de los pagos a la Dirección de Finanzas y Operaciones, siempre y cuando cumplan con los lineamientos establecidos en el manual de Contabilidad y Cuentas por pagar.

La requisición de pago es un documento (digital o físico) que permite a cualquier área de la Institución solicitar el pago de una deuda, con su respectiva factura (CFDI y XML). La factura sólo puede ser abonada cuando existe la autorización correspondiente del área de siniestros, esto permite tener un control sobre los gastos de cada mes.

Cada mes el responsable de Contabilidad anexará al calendario de cierre contable, las fechas de recepción de requisiciones y de pagos.

La Dirección de Finanzas y Operaciones es responsable de autorizar los pagos, siempre y cuando se cumpla con los requisitos fiscales, normativos, legales y lineamientos de Momento Seguros.

El área Contable descarga del portal bancario, los comprobantes de los pagos realizados, los almacena de acuerdo con la política de seguridad de la información y los distribuye a cada uno de los solicitantes, a través de los medios establecidos de acuerdo con los parámetros de los sistemas.

El área técnica administrativa de siniestros debe tener un control de los pagos realizados, para ello podrá crear carpetas (archivos electrónicos) de acuerdo con la política de seguridad de la información, en donde se deberá resguardar el soporte de cada pago. La documentación mínima que debe contener cada pago es la siguiente:

1. Requisición de pago debidamente requisitada y autorizada.
2. Soporte documental del servicio realizado por los proveedores y validado contra el CFDI correspondiente recibido por Momento Seguros.
3. Autorización de pago (por el responsable de cada área).
4. Factura (pdf) y xml).
5. Comprobante de pago (expedido por el banco).

10. Administración de reservas

La creación de reservas para cada uno de los movimientos de siniestros es responsabilidad del área de siniestros, dando inicio desde la notificación que recibe el Contact Center y hasta el cierre del siniestro.

Desde el aviso del siniestro se va diversificando la apertura de reservas por cada riesgo afectado, es decir, se van realizando los movimientos con los avances de proceso de siniestro.

El proceso se inicia cuando el ajustador da la primera estimación al siniestro, posteriormente en el proceso de valuación y con base al análisis realizado se registran las primeras autorizaciones.

Para los casos en que el vehículo de un siniestro clasificado como robo total es recuperado dentro de los 30 días después de reportado el siniestro, se le realiza el tratamiento como si hubiera correspondido a un evento de Daños Materiales, siendo valorado por el valuador de Momento Seguros.

Para los casos de un siniestro clasificado como Robo Total en el que no se haya recuperado el Vehículo dentro de los 30 días después de reportado el evento se procede con el pago de la indemnización con base a las condiciones generales de la póliza. la suma asegurada sin su correspondiente deducible y con la devolución de primas no devengadas.

Administrativo de Siniestros con base en su revisión, gestión, control y ejecución de los pagos a talleres y proveedores realiza los ajustes de aumento o disminución de reserva hasta el cierre del siniestro.

El área de Siniestros de Momento Seguros revisa mensualmente el monto en reserva, con el fin de saber si es suficiente para realizar el pago.

El Área de Siniestros, una vez realizados todos los pagos y gastos del siniestro, ajusta los movimientos en las reservas para cerrar el evento.

11. Reinstalación de suma asegurada.

Para realizar la reinstalación de Suma Asegurada los asegurados deben de demostrar ante Momento Seguros la reparación al 100% de la unidad.

El asegurado podrá demostrar a Momento Seguros la reparación de la unidad al 100% llevando a valorar la unidad a un Taller asignado, una vez validada la reparación de la unidad, Momento Seguros podrá asignar una reinstalación de suma asegurada en las coberturas de Daños Materiales y Robo Total al 100%, autorizada por el área de Suscripción.

En caso de no realizar este proceso, el valor convenido en póliza tendrá un Demerito igual a la valuación del daño registrado en el siniestro y Momento Seguros podrá asignar una reinstalación de Suma Asegurada con Demerito en las coberturas de Daños Materiales y Robo Total.

12. Creación de expedientes

El área de siniestros Momento Seguros crea el expediente del siniestro especificando los siguientes datos:

- Número de Expediente
- Placa
- Lugar de Valuación o Taller donde se encuentra

Adicional se deberá:

- Adjuntar Fotografías e Imágenes
- Adjuntar Documentación
- Agregar Comentarios
- Agregar Involucrados (Taller de Reparación)
- Tipo de Expediente
- Deducible, en caso de ser 0 deberá expresarlo
- Otros datos

Se debe clasificar por tipo de expediente:

- PD-Pago de Daños
- PT-Pérdida total
- Reparación

13. Seguimiento de siniestros de carácter interno.

El proveedor del servicio dará un detalle de lo ocurrido desde que la unidad sea tomada por instrumentos responsables de la compañía tales como:

- Grúas,
- Lugar de Origen,
- Lugar de Llegada,
- Talleres,
- Revisión y notificación con fotos y/o video de llegada al taller,
- Seguimiento de avances en el taller
- Entrega de la unidad al valuador y/o del personal autorizado por Momento Seguros en el taller.
- Firma de conformidad por FAD grabación del asegurado. El seguimiento será continuo hasta que se realice a total conformidad del asegurado.

14. Salvamentos

Salvamento por Robo Total, Este tipo de salvamento corresponde a las unidades recuperadas por Momento Seguros a consecuencia de un Robo Total y que este ya sea propiedad de la empresa por haber pagado al asegurado el monto pactado por este riesgo.

Inventario de Salvamentos, Momento Seguros realiza un inventario de todas las unidades que tiene en custodia y valuación que correspondan a pérdidas totales por daños materiales de asegurados y terceros.

El tratamiento para los vehículos que por causas del siniestro se determine que son Pérdidas Totales por Robo Total o por Daños Materiales y que Momento Seguros sea el liquidador de la unidad hacia un asegurado o un tercero.

Una vez determinada la unidad como Pérdida Total, Momento Seguros a través de su área de siniestros debe realizar lo siguiente:

- Notificar al asegurado la determinación de la Pérdida Total de su unidad e informar los requisitos necesarios para comenzar su trámite de indemnización.
- Notificar al proveedor del servicio de venta de salvamento la determinación de la Pérdida Total, la ubicación de la unidad y programar el traslado de ésta.
- El proveedor del servicio de venta de salvamento debe trasladar la unidad de acuerdo con las políticas establecidas a sus centros de subasta y realizar el registro en sus portales para la puesta en venta de la unidad.
- El proveedor del servicio de venta de salvamento realiza la venta de la unidad y notifica por el medio acordado, en contrato, a Momento Seguros los resultados de la venta de salvamentos, para la facturación de la unidad a favor del comprador.

- El proveedor del servicio de venta de salvamento debe realizar la identificación del comprador, cumpliendo los requerimientos normativos del proveedor del servicio de venta de salvamento, Momento Seguros, así como de la propia legislación aplicable.
- Momento Seguros realiza la facturación y envía al proveedor del servicio de venta de salvamento la misma para recabar la firma de conformidad del comprador.
- El proveedor del servicio de venta de salvamento recoge la factura y documentación original de la unidad en la ubicación que indique Momento Seguros.
- El comprador retira la unidad del centro de subasta y recibe documentos de la unidad del proveedor del servicio de venta de salvamento. Se determina Pérdida Total por Daños Materiales, cuando el área de valuación determine que el monto de reparación de la unidad es superior al 50% del valor de la unidad siniestrada. Momento Seguros liquida el valor del vehículo de la siguiente forma:
 - Valor pactado, mismo que estará indicado en la caratula de la póliza y únicamente para los asegurados.
 - Valor comercial, para los terceros.

15. Excepciones o escalamiento

Para todos los supuestos no mencionados en el presente manual, así como las no mencionadas en la matriz de autorización deberán ser escaladas con la Dirección de Siniestros.