

Manual de Políticas y Procedimientos que rigen a los Ajustadores en México.

Nombre de la política:		Manual de Políticas y Procedimientos que rigen a los Ajustadores			
Departamento:		Siniestros			
Versión	1	Periodicidad de actualización	Ad Hoc	Fecha de aprobación:	Diciembre 2023
Clasificación de la información		Pública			

Control de Versiones

Versión	Fecha de Elaboración	Responsable de elaboración	Fecha de Revisión	Responsable de Revisión	Fecha de Aprobación	Responsable de Aprobación
1	Noviembre 2023	Betzaida Soto	Diciembre 2023	Carla Canchola/ Responsable de Cumplimiento Yuriko Melchor/ Responsable de la Administración de Riesgos	Diciembre 2023	Consejo de Administración

We underwrite opportunity.™

Everest Group, Ltd. ("Everest") is a leading global provider of reinsurance and insurance, operating for close to 50 years through subsidiaries in the U.S., Europe, Singapore, Canada, Bermuda, and other territories. Everest offers property, casualty, and specialty products through its various operating affiliates located in key markets around the world. Everest common stock (NYSE: EG) is a component of the S&P 500 index. Additional information about Everest, our people, and our products can be found on our website at www.everestglobal.com. All issuing companies may not do business in all jurisdictions.

Contenido

Glosario.....	4
Objetivo	5
Alcance.....	5
Actividades del ajustador	5
Código de Ética y Conducta del ajustador.....	6
Procedimiento de ajuste de Siniestros, ramo Empresarial	7

**We underwrite
opportunity.™**

Everest Group, Ltd. ("Everest") is a leading global provider of reinsurance and insurance, operating for close to 50 years through subsidiaries in the U.S., Europe, Singapore, Canada, Bermuda, and other territories. Everest offers property, casualty, and specialty products through its various operating affiliates located in key markets around the world. Everest common stock (NYSE: EG) is a component of the S&P 500 index. Additional information about Everest, our people, and our products can be found on our website at www.everestglobal.com. All issuing companies may not do business in all jurisdictions.

Glosario

A continuación, se citan los conceptos y abreviaturas necesarias para el entendimiento de la política.

Asegurado	Persona física o moral sobre la cual recae la cobertura del seguro y se encuentra designada en la carátula de la póliza.
Ajustador	Persona física o moral certificada y especializada en un ramo de seguros, la cual es asignada por la compañía de seguros para la revisión imparcial de causa, evaluación y determinación de pérdida de un siniestro, lo anterior de conformidad con las disposiciones establecidas en el Art. 109 y 110 de la LISF.
Beneficiario	Persona física o moral que tiene derecho a la indemnización cuando ocurre un siniestro procedente.
Bróker	Persona física o moral que realiza actividades de intermediación en la contratación de una póliza de seguros.
Convenio de pago	Acuerdo de pago celebrado entre el asegurado y la compañía de seguros.
Cédula de Ajuste	Registro ante la CNSF que certifica a un ajustador de seguros relacionados con contratos de adhesión, el cual tiene una vigencia de tres años y se emite a solicitud del interesado, la institución o las personas morales.
Folleto Explicativo	Documento elaborado por la compañía de seguros que establece los principales derechos del asegurado o beneficiario, así como las políticas y procedimientos más relevantes de los manuales,
Póliza	Es un contrato celebrado entre una compañía de seguros y el asegurado, el cual establece los términos y condiciones de la cobertura del seguro.
Siniestro	Es la ocurrencia de uno de los riesgos asegurados en la póliza en donde la Compañía de seguros tiene la obligación de indemnizar conforme a las coberturas y límites contratados y/o bien determinar de conformidad con las exclusiones establecidas en la póliza.
Indemnización	Pago realizado por la compañía de seguros al asegurado y/o beneficiario del seguro derivado de una pérdida y/o daños a sus bienes o personas.

We underwrite opportunity.™

Everest Group, Ltd. ("Everest") is a leading global provider of reinsurance and insurance, operating for close to 50 years through subsidiaries in the U.S., Europe, Singapore, Canada, Bermuda, and other territories. Everest offers property, casualty, and specialty products through its various operating affiliates located in key markets around the world. Everest common stock (NYSE: EG) is a component of the S&P 500 index. Additional information about Everest, our people, and our products can be found on our website at www.everestglobal.com. All issuing companies may not do business in all jurisdictions.

Abreviaturas

CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
Everest México	Compañía de Seguros Generales Everest México, S.A. de C.V.
LISF	Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
CUSF	Circular Única de Seguros y Fianzas.

Objetivo

Establecer las políticas y procedimientos que deberá llevar a cabo el ajustador de seguros cuando se le asigne un reclamo de una póliza de seguros emitida por Everest México, siendo la finalidad proporcionar los hechos y elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y/o propuesta de indemnización.

Alcance

El presente documento es aplicable para los ajustadores de seguros designados por Everest México a nivel nacional en términos de lo dispuesto en el artículo 109, 110 y 348 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, respecto a los cuales el ajustador sólo podrá evaluar tratándose de contratos de adhesión en las categorías para las cuales se encuentre registrado.

Actividades del ajustador

Durante la atención del siniestro, el asegurado deberá realizar las siguientes actividades enunciativas más no limitativas:

- a) Adherirse en todo momento al Código de Ética y Conducta y ser completamente imparcial.
- b) Estar atento a la asignación que realizará la compañía de seguros para la atención del siniestro y confirmar la atención de este a través del medio de asignación.
- c) Presentarse en el lugar del siniestro e identificarse con el asegurado y/o beneficiario, exhibiendo la cédula emitida por la CNSF que lo certifica como ajustador de conformidad con las disposiciones del Anexo 36.1.2 de la CUSF y demás ordenamiento relativos y aplicables.
- d) Entregar al asegurado y/o beneficiario para su firma el folleto explicativo relativo a los derechos del asegurado a que se refiere el Art. 112 de la LISF.

**We underwrite
opportunity.™**

Everest Group, Ltd. ("Everest") is a leading global provider of reinsurance and insurance, operating for close to 50 years through subsidiaries in the U.S., Europe, Singapore, Canada, Bermuda, and other territories. Everest offers property, casualty, and specialty products through its various operating affiliates located in key markets around the world. Everest common stock (NYSE: EG) is a component of the S&P 500 index. Additional information about Everest, our people, and our products can be found on our website at www.everestglobal.com. All issuing companies may not do business in all jurisdictions.

- e) Verificar con la compañía de seguros el estatus de la póliza.
- f) Realizar la inspección en el lugar de los hechos con la finalidad de reunir los elementos y constancias que permitan verificar las causas y circunstancias que dieron origen al siniestro. El ajustador podrá presentarse en el lugar del siniestro y realizar citas de inspección o bien atender el siniestro a través de medios digitales.
- g) Recabar del asegurado y/o beneficiario todo tipo de información, documentación y evidencia que permitan determinar las circunstancias correspondientes al siniestro, tales como fotografías, testimonios, declaraciones, etc. En caso de que el ajustador identifique la necesidad de involucrar a un experto que contribuya con la investigación de causa, notificará inmediatamente a Everest México, para que ésta a su vez pueda realizar la asignación de un perito y/o experto en la materia.
- h) Elaborar los informes necesarios correspondientes a los hechos y circunstancias relativas al siniestro, los cuales le pertenecerán a Everest México. En caso de que se designe a un perito experto, éste también elaborará un informe el cual será para uso exclusivo de Everest México.
- i) Emitir un reporte de las condiciones en las que se encuentra el bien asegurado.
- j) En caso de ser procedente el siniestro a criterio de Everest México, informar al asegurado y/o afectado el procedimiento a seguir para la indemnización correspondiente.
- k) Recibir y revisar la documentación proporcionada por el asegurado y/o afectado, para dar continuidad al proceso correspondiente.

Código de Ética y Conducta del ajustador

Everest México ha celebrado un contrato de prestación de servicios con el Ajustador de Seguros para desempeñar las actividades de ajuste y en el que se han establecido las expectativas para que los Ajustadores Independientes se conduzcan de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a) Desempeñen sus actividades de manera profesional, actuando con respeto y honorabilidad frente a los asegurados y/o beneficiarios, mostrando en todo momento un trato a los asegurados y/o beneficiarios basado en el respeto, dignidad e igualdad de las personas y a su diversidad. Everest México no tolerará ninguna forma de acoso sexual.
- b) Everest México rechaza cualquier forma de soborno o corrupción, así como la comisión de cualquier acto ilícito, como el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación y acciones de cohecho y cualquier otro delito que se incorpore en el futuro

**We underwrite
opportunity.™**

bajo la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

- c) Respetar los intereses de los asegurados y/o beneficiarios protegiendo en todo momento la confidencialidad de su información, por lo que el uso, conservación y custodia de la documentación e información debe mantenerse con estricto apego a la regulación local.
- d) Abstenerse de aceptar u ofrecer algún tipo de regalo o favor y/o cualquier otro tipo de beneficios que pudieran influir sobre las decisiones relacionadas a la determinación del siniestro. En caso de presentarse cualquier ofrecimiento deberá de reportarlo de forma inmediata al encargado del área de siniestros y éste a su vez notificará al Oficial del Cumplimiento.
- e) En ninguna circunstancia el ajustador realizará sus funciones bajo la influencia y/o consumo de sustancias ilegales o el abuso de alcohol.

Everest México se reservará cualquier acción o derecho que derive del incumplimiento del presente documento.

Procedimiento de ajuste de Siniestros, ramo Empresarial

El siguiente procedimiento es aplicable para la atención y ajuste de **Siniestros Daños, ramo empresarial.**

1.- El asegurado deberá llenar el **Formulario de Notificación de Siniestros** disponible en la página oficial de Everest México, debiendo proporcionar la siguiente información:

- Nombre del asegurado
- Domicilio del asegurado
- Número de Póliza
- Nombre de la persona de contacto
- Dirección de la persona de contacto
- Teléfono
- Celular
- Correo Electrónico
- Fecha de Ocurrencia y/o fecha en la que se tiene conocimiento del hecho.
- Lugar del siniestro/Ubicación
- Hechos (descripción detallada)
- Causa (si se conoce)
- Daños (si se conocen)

**We underwrite
opportunity.™**

Everest Group, Ltd. ("Everest") is a leading global provider of reinsurance and insurance, operating for close to 50 years through subsidiaries in the U.S., Europe, Singapore, Canada, Bermuda, and other territories. Everest offers property, casualty, and specialty products through its various operating affiliates located in key markets around the world. Everest common stock (NYSE: EG) is a component of the S&P 500 index. Additional information about Everest, our people, and our products can be found on our website at www.everestglobal.com. All issuing companies may not do business in all jurisdictions.

Una vez llenado el **Formulario de Notificación de Siniestros** en el sitio web, dentro de un lapso no mayor a cinco días, un representante de siniestros contactará con el Asegurado informando el número de siniestro y los datos de ajustador asignado. En caso de dudas o consultas para la denuncia de su siniestro, por favor contacte a su bróker o corredor, o bien a nuestro departamento de Siniestros al siguiente correo electrónico:

siniestros.mexico@everestglobal.com

2.- Una vez que el ajustador recibe la asignación del siniestro y confirma a Everest México la asignación, procederá a contactar al asegurado o bróker en un plazo no mayor a 24 horas, debiendo concretar vía telefónica o correo electrónico el horario de visita, de ser necesario se concretará una inspección en el lugar del siniestro y o bien, el ajustador realizará una llamada con el asegurado para conocer los detalles del siniestro. En caso de que el ajustador no pueda establecer comunicación con el asegurado deberá notificar de forma inmediata a Everest.

3.- Dentro de los 5 días hábiles siguientes de haber realizado la inspección y/o haber contactado al asegurado y/o bróker, el ajustador elaborará y enviará al asegurado/bróker una solicitud de documentos para que éste proporcione la información necesaria para el análisis de causa, evaluación y determinación del siniestro.

4.- En caso de que el ajustador identifique la necesidad de involucrar a un experto a efecto de que contribuya con la investigación y/o determinación de causa, notificará inmediatamente a Everest México, para que ésta a su vez proceda con la asignación de un perito y/o experto en la materia.

5.- El ajustador solicitará la documentación soporte de acuerdo con la información recabada en la inspección y/o llamada con el asegurado y de acuerdo con la cobertura de la póliza contratada.

6.- El ajustador deberá informar a Everest México, en un plazo no mayor a 10 días hábiles la estimación inicial de los daños a través de un Informe Preliminar y subsecuentes informes de actualización, lo anterior con el objeto de que Everest México registre, modifique y/o mantenga la reserva correcta, así como el debido seguimiento de la atención al asegurado en cada siniestro.

7.- Una vez que el ajustador reciba por parte del asegurado y/o bróker la totalidad de la documentación solicitada, deberá de revisarla y confirmar al asegurado y/o bróker que cuenta con toda la información para realizar el ajuste del siniestro y en un plazo no mayor a 10 días emitirá su informe final y determinación de pérdidas sometiéndolo a consideración de Everest México, quien determinará la procedencia y/o improcedencia del siniestro.

**We underwrite
opportunity.™**

8.- De ser procedente el siniestro, el ajustador deberá de presentar la determinación de la pérdida al asegurado y/o bróker de acuerdo con los plazos establecidos en la regulación local, y presentará al asegurado el convenio de pago y demás formatos para su firma.

9.- Una vez que el asegurado haya firmado el convenio de pago y formatos, el ajustador deberá de enviar toda la documentación soporte del expediente a Everest México para su resguardo.

10.- Everest México, realizará el pago de acuerdo con el monto convenido y estipulado en el convenio y finiquito de pago en un plazo no mayor 30 días y/o de acuerdo con los Niveles de Servicio estipulados.

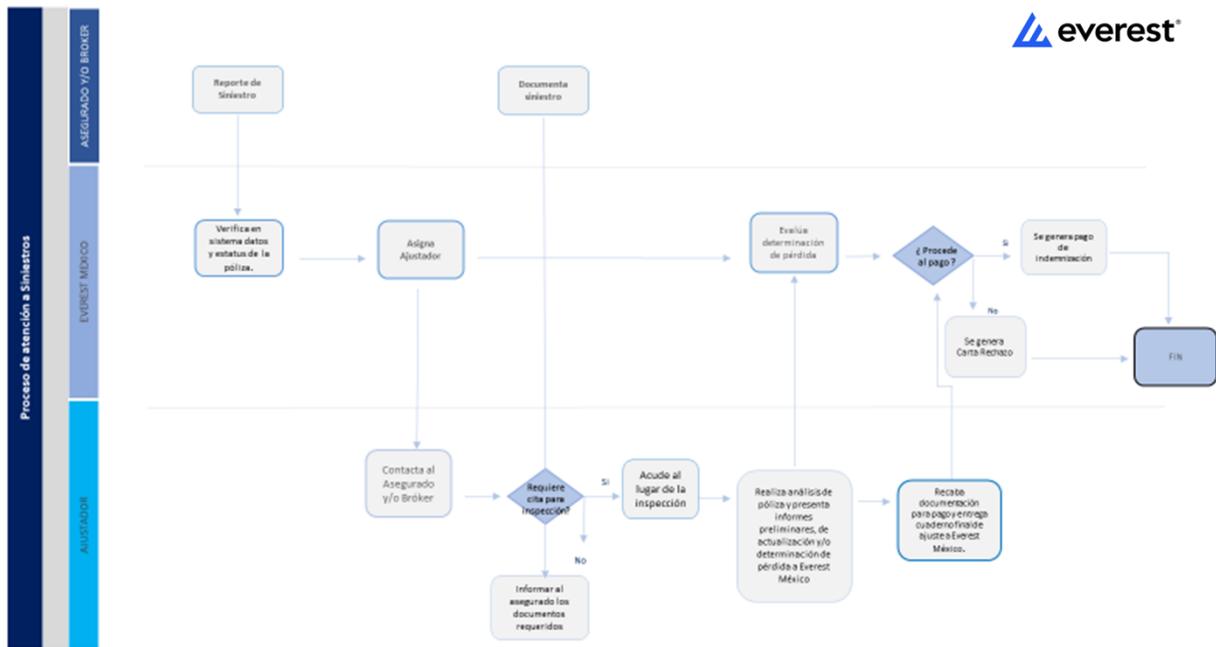
Marco normativo.

- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
- Everest México, Código de Conducta Organizacional y Ética Empresarial

**We underwrite
opportunity.™**

Everest Group, Ltd. ("Everest") is a leading global provider of reinsurance and insurance, operating for close to 50 years through subsidiaries in the U.S., Europe, Singapore, Canada, Bermuda, and other territories. Everest offers property, casualty, and specialty products through its various operating affiliates located in key markets around the world. Everest common stock (NYSE: EG) is a component of the S&P 500 index. Additional information about Everest, our people, and our products can be found on our website at www.everestglobal.com. All issuing companies may not do business in all jurisdictions.

Anexo I. Proceso de atención a siniestros.



We underwrite opportunity.™

Everest Group, Ltd. (“Everest”) is a leading global provider of reinsurance and insurance, operating for close to 50 years through subsidiaries in the U.S., Europe, Singapore, Canada, Bermuda, and other territories. Everest offers property, casualty, and specialty products through its various operating affiliates located in key markets around the world. Everest common stock (NYSE: EG) is a component of the S&P 500 index. Additional information about Everest, our people, and our products can be found on our website at www.everestglobal.com. All issuing companies may not do business in all jurisdictions.