



## **Manual de Ajustadores**

**FM Global de México, S.A. de C.V.**

### **Procedimiento para Ajuste de Siniestros**

El presente documento establece el procedimiento que deberán seguir los Ajustadores de FM Global de México, S.A. de C.V. en el cumplimiento de sus responsabilidades para atender los casos de siniestros de los asegurados de la Institución.

Los Ajustadores deberán seguir el siguiente procedimiento.

1. Una vez que se notifique el siniestro a La Aseguradora por los medios establecidos para dicho efecto, un Ajustador Interno de FM Global de México (El Ajustador) confirmará por escrito la recepción de la notificación del siniestro y se contactará con El Asegurado en un plazo razonable para realizar las siguientes actividades.
  - a. Conocer el alcance de los daños e impacto en las operaciones de El Asegurado;
  - b. Instruir a El Asegurado para continuar las actividades de mitigación pertinentes para controlar la pérdida, y evitar los daños adicionales, en medida de lo posible;
  - c. Identificar los recursos necesarios, incluyendo la necesidad de expertos en la industria, para iniciar la investigación de la causa y origen de la pérdida, así como la cuantía y extensión del daño, con el fin de realizar un análisis de la Póliza;
  - d. Coordinar la visita de inspección inicial con El Asegurado para verificar la pérdida reportada.
2. Cuando las causas del siniestro sean identificadas para determinar la cobertura de La Póliza, El Ajustador confirmará por escrito a El Asegurado los términos y condiciones aplicables.
3. El Ajustador realizará el seguimiento correspondiente de la documentación mínima requerida a El Asegurado en el plazo establecido y conforme a las buenas prácticas.
4. Una vez recibida y revisada la documentación requerida por La Aseguradora, El Ajustador presentará a El Asegurado el monto correspondiente a la Indemnización propuesta conforme a los términos y condiciones de La Póliza contratada.
5. Una vez que El Asegurado confirme por escrito su aceptación del monto a indemnizar, El Ajustador procesará el pago en el sistema de control de siniestros de La Aseguradora y el pago será emitido dentro del plazo establecido por la ley.