



# **Manual de Políticas y Procedimientos de Ajustadores de Seguros**

**Assurant Daños México**

**Virginia Surety Seguros de México**

## ÍNDICE

Objetivo .....	3
Alcance .....	3
Responsables de su Difusión, Vigilancia y Cumplimiento.....	3
Revisiones .....	4
Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas.....	4
Contratación de Ajustadores Independientes.....	5
Código de Ética de Assurant para Ajustadores .....	5
Prohibiciones .....	6
Procedimiento de atención a Siniestros .....	6
Niveles de Servicio .....	8
Folleto de Derechos y Obligaciones de los Asegurados .....	8
Quejas en la prestación del Servicio .....	9
Procedimiento de sanciones .....	9
ANEXO I. Proceso de atención a siniestros .....	11
ANEXO II. Documentos por solicitar en caso de siniestro.....	12
ANEXO III. Documentos que integran el cuaderno final.....	14

## Objetivo

Establecer las políticas y procedimientos que la Institución y los Ajustadores Independientes de Seguros deben cumplir en todo momento cuando se le asigne un reclamo de Pólizas de Seguro emitidas por Assurant Daños. Este procedimiento indica los pasos para determinar la procedencia de los siniestros reportados y determinar el monto de indemnización considerando los hechos, documentos y las características particulares del seguro contratado.

## Alcance

El presente manual es aplicable a la operación de Assurant Daños y los Ajustadores Independientes de Assurant Daños, y se emite en términos de lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), y en general con lo dispuesto en la LISF y Circular Única de Seguros y de Fianzas (CUSF).

Su seguimiento y cumplimiento, tiene la finalidad prevista en la regulación mencionada solamente y no significa ni puede entenderse bajo ninguna causa, circunstancia o hecho que se trata de un documento de carácter u origen laboral. Es decir, norma y ordena la actividad de ajuste establecida en los contratos de prestación de servicios con los Ajustadores Independientes de seguros, en la ejecución de un Contrato de Seguro.

Este Manual es aplicable al ajuste de siniestros del seguro de daños en los cuales no existe la determinación previa del monto a indemnizar en caso de verificarse la eventualidad prevista en el Contrato de Seguro.

## Responsables de su difusión, vigilancia y cumplimiento.

A continuación, se establecen roles y responsabilidades de las distintas figuras que participan en el proceso de ajuste de los siniestros de los seguros de daños:

<b>Puesto</b>	<b>Actividad</b>
Ajustadores Independientes	Apego a la ejecución y cumplimiento de la presente política.
Director de Operaciones	Autorización de esta política y vigilancia de su cumplimiento.
Gerente de Siniestros	Elaboración, modificación y revisión de la presente política y vigilancia de la ejecución del contenido de esta.
Analista de reclamos	Ejecución y cumplimiento del contenido de esta política.
Oficial de Cumplimiento	Vigilancia del cumplimiento normativo aplicable a Assurant Daños.

## Revisiones

La presente política ha sido revisada, comentada, evaluada y aprobada por el Gerente de Siniestros y el Director de Operaciones y validada por el Director de Cumplimiento previo a su divulgación y publicación. Deberá revisarse anualmente salvo cuando existan situaciones que ameriten un cambio parcial o sustancial en el contenido de esta, debiendo iniciarse el procedimiento de revisión.

## Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas

**Assurant Daños:** Se refiere a Assurant Daños México, S.A. y Virginia Surety Seguros de México, S.A. de C.V. Instituciones de Seguros autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar los ramos de Responsabilidad Civil, Incendio, Terremoto y otros Riesgos Catastróficos.

**Ajustador Independiente:** Se refiere a los Ajustadores de Seguros Persona Moral, a quien Assurant Daños ha encomendado la evaluación de las reclamaciones presentadas por los Asegurados, y a los Ajustadores de Seguros persona física que son contratados por los Ajustadores de Seguros Persona Moral para determinar las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada del Contrato de Seguro, con el propósito de determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización.

**Carta Convenio:** Es el documento que establece la aceptación de Assurant Daños de un monto a indemnizar, de acuerdo con un monto cubierto y a una cobertura amparada dentro de la Póliza de Seguros Contratada.

**Certificado Individual:** Es el documento que forma parte del Contrato de Seguro mediante el cual Assurant Daños hace constar al Asegurado las coberturas contratadas, las sumas aseguradas, la fecha de inicio de vigencia, los periodos que correspondan, la designación de beneficiarios y, en general, sus datos personales.

**CNSF:** Se refiere a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, siendo ésta un Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de supervisar que la operación del sector asegurador se apegue al marco normativo, para preservar en todo momento la solvencia y estabilidad financiera de las Instituciones de Seguros para garantizar los intereses del público usuario, así como promover el sano desarrollo de estos sectores con el propósito de extender la cobertura de sus servicios a la mayor parte posible de la población.

**Contrato de Seguro:** Es aquel por el que la Aseguradora se obliga, mediante una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados a resarcir el daño producido al asegurado o pagar una suma de dinero al verificarse la

eventualidad prevista en el contrato. En este documento constan los derechos y obligaciones de las partes. La Ley sobre el Contrato de Seguro define en su artículo 1° a este contrato.

**Póliza de Seguro:** Es el documento que forma parte del Contrato de Seguro, y mediante el cual Assurant Daños hace constar al Contratante las coberturas contratadas, las Sumas Aseguradas, la fecha de inicio de vigencia, los periodos que correspondan, la designación de beneficiarios y, en general, sus datos personales.

**Siniestro:** Eventualidad prevista en el Contrato de Seguro, por el cual la Assurant Daños se obliga a indemnizar al asegurado o a sus beneficiarios.

**Suma Asegurada:** Cantidad máxima por cobertura establecida en la Carátula de la Póliza y Certificados Individuales, que Assurant Daños se obliga a cubrir en caso de verificarse el siniestro.

## Contratación de Ajustadores Independientes

Assurant Daños lleva a cabo un proceso para evaluar la capacidad técnica y operativa de los Ajustadores Independientes, previo a su contratación. La contratación de estos se lleva a cabo mediante la firma de contratos de prestación de servicios con Ajustadores Persona Moral, donde se formalizan los términos y condiciones en la prestación del servicio.

Todo Ajustador Independiente que lleve a cabo actividades de ajuste para Assurant Daños deberá contar con una autorización y una Cédula de Ajustador emitida por la CNSF. En caso de que las autorizaciones o cédulas estén próximas a expirar, los Ajustadores Independientes de Seguros deberán realizar el trámite correspondiente ante la CNSF y enviar a Assurant Daños, a través del Ajustador de Seguros Persona Moral, copia de la cédula actualizada, junto con el expediente que acredite el refrendo correspondiente.

## Código de Ética de Assurant para Ajustadores

Como parte de las actividades de ajuste, Assurant Daños ha celebrado un contrato de prestación de servicios con el Ajustador de Seguros Persona Moral, quienes a su vez han contratado los servicios de los Ajustadores de Seguros para desempeñar las actividades de ajuste. Assurant Daños ha establecido sus expectativas para que los Ajustadores Independientes

- a) Desempeñen sus actividades de manera profesional, actuando con respeto y honorabilidad frente a Asegurados y terceros.
- b) Desempeñen sus actividades cuando se encuentren facultados en términos de la LISF y la CUSF, es decir, cuando sus autorizaciones no hayan sido revocadas y cuando su cédula o autorización haya expirado.
- c) Mantengan y promuevan en todo momento una conducta honesta y ética, con inclusión del manejo ético de conflictos de intereses reales o posibles que involucren relaciones personales y profesionales.
- d) Cumplan con las leyes, normas y reglamentaciones aplicables a su actividad y con las políticas de Assurant Daños, incluidas las normas de este Código.



- e) Proporcionen información completa, justa, exacta, oportuna y comprensible de los siniestros a los Asegurados y en los informes y documentos que son presentados a Assurant Daños.
- f) Desempeñar sus actividades de manera gratuita, favoreciendo los intereses de Assurant Daños y de los Asegurados.
- g) El Ajustador Personal Moral, el Director de Operaciones, el Gerente de siniestros y/o cualquier persona involucrada en el proceso de evaluación debe informar inmediatamente las posibles violaciones de las normas éticas detectadas en el ejercicio de sus funciones al Oficial de cumplimiento.

## Prohibiciones

Como parte sus actividades, el Ajustador Independiente deberá abstenerse de:

- a) Realizar actividades que puedan deteriorar la menoscabar la confianza que los Contratantes y Asegurados han puesto en Assurant Daños.
- b) Engañar o defraudar a los Contratantes, Asegurados y a Assurant Daños, a través de alterar la interpretación del Contrato de Seguro y el alcance de la cobertura, productos y servicios.
- c) Queda estrictamente prohibido alterar los hechos, condiciones generales y/o particulares o políticas de Assurant Daños, en favor o en perjuicio de Assurant Daños, el Contratante o Asegurado.
- d) Engañar, manipular o aprovecharse de forma injusta del Contratante, Asegurado y Assurant Daños, o proporcionar los argumentos a otra persona a que éste lo haga.
- e) Queda estrictamente prohibido violar las leyes, reglamentos, oficios circulares, disposiciones, incluidas las leyes sobre prácticas comerciales aplicables al caso.
- f) Proponer o recibir, algún pago o contraprestación de los Asegurados por la prestación del servicio.
- g) Recibir efectivo, regalos, entretenimiento o viajes ofrecidos por el asegurado y/o terceros involucrados en el siniestro.
- h) Revelar información personal o confidencial de los asegurados y/o terceros a personal ajeno a Assurant Daños.
- i) Alterar documentos o datos que afecten al asegurado para la determinación de la indemnización.

## Procedimiento de atención a Siniestros

A continuación, se describe el proceso que los Ajustadores Independientes de Seguros que prestan sus servicios a Assurant Daños, deberán seguir para dar seguimiento a los siniestros del ramo de Casa Habitación Hipotecario:

- a. El Asegurado deberá reportar el siniestro ocurrido a través del Centro de Atención Telefónica de Assurant Daños marcando el teléfono gratuito 01 (800) 522.0051 en un horario de lunes a domingo, las 24 horas del día.
- b. El Ajustador Independiente recibe la asignación del siniestro realizada a través del Centro de Atención Telefónica, quien le indica al Ajustador Independiente los datos del Asegurado, debiendo el Ajustador Independiente concretar horario de visita al domicilio por vía telefónica o correo electrónico, y quien llevará a cabo su atención en apego a los Niveles de Servicio pactados.



- c. El Ajustador Independiente debe contactar al Asegurado o a la persona de contacto al teléfono proporcionado o correo electrónico en un plazo menor a 24 horas. En caso de no poder establecer comunicación deberá informarlo a Assurant Daños de forma inmediata.
- d. El Ajustador Independiente solicitará documentos soporte de acuerdo con la información recabada al momento de la llamada con el Asegurado o contacto con el mismo y de acuerdo con la cobertura de la póliza aplicable. Los documentos que el Ajustador Independiente asignado a su caso puede solicitar se adjuntan en Anexo II a este documento, considerando que pueden variar de acuerdo con las características particulares de cada siniestro.
- e. El Ajustador Independiente, atendiendo a las situaciones particulares de cada reclamación, podrá realizar una inspección en sitio para evaluar la extensión de los daños. Esta visita se realizará obligatoriamente a solicitud expresa del Asegurado y/o de Assurant Daños.
- f. El Ajustador Independiente debe de informar en un plazo no mayor a 5 días hábiles a Assurant Daños la estimación inicial de daño mediante un Informe Preliminar y subsecuentes Informes de Actualización de los casos con el objeto de que Assurant Daños mantenga la correcta reserva, el correcto orden y seguimiento de la atención que se brinda a los Asegurados en cada siniestro.
- g. Una vez que el Ajustador Independiente reciba del Asegurado o contacto el 100% de la documentación solicitada, deberá de revisarla y confirmar al Asegurado que se cuenta con toda la información para realizar el Ajuste del siniestro o bien indicar estatus de en revisión sometiendo a consideración de Assurant Daños el caso para su autorización por presentarse circunstancias que ameriten una revisión en conjunto.
- h. El Ajustador Independiente deberá de presentar la Determinación de la Pérdida a Assurant Daños, de acuerdo con los tiempos establecido en los Niveles de Servicio, explicando el siniestro técnicamente y aplicando las Condiciones Generales y/o Particulares de Póliza contratada. En caso de recibir la autorización para presentar la firma de convenio al Asegurado, se continuará con los siguientes puntos. En caso de improcedencia se realizará la carta improcedencia que solamente podrá notificar y entregar Assurant Daños.
- i. El Ajustador Independiente deberá de presentar la Determinación de la Pérdida al Asegurado, de acuerdo con los tiempos establecido en los Niveles de Servicio, explicando el siniestro técnicamente y explicando las Condiciones Generales y/o Particulares de Póliza contratada.
- j. Una vez que se ha firmado el convenio con el Asegurado, de acuerdo con lo mencionado en el punto anterior, el Ajustador Independiente deberá de enviar toda la documentación a Assurant Daños, según se define en el Anexo III a este documento.
- k. Assurant Daños realizará el procedimiento de pago para realizar el depósito del monto del siniestro, según fue convenido en el documento llamado Carta Convenio, lo realizará en el nivel de servicio pactado.

Es obligación de los Ajustadores de Seguros Persona Moral, si el personal a su cargo renuncia o es despedido, el reasignar la cartera de siniestros que hubiera tenido a su cargo dicha persona.

## Niveles de Servicio\*

El Ajustador Independiente deberá de apearse en todo momento a los tiempos de respuesta establecidos con Assurant Daños, a esta política, en las políticas internas de Assurant Daños y al código de Ética, así como a la normatividad vigente aplicable. Para estos efectos, el proceso se ajustará a los siguientes niveles de servicio:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREAS PARTICIPANTES	TIEMPO DE ENTREGA*
Asignación de siniestro para atención del Ajustador Independiente.	Centro de Atención Telefónica	Centro de Atención Telefónica	En un plazo máximo de 4 horas hábiles.
Contacto con el Asegurado para inspección	Ajustador Independiente	n/a	En un plazo máximo de 24 horas.
Entrega de informe preliminar	Ajustador Independiente	n/a	3 días hábiles posteriores a la inspección
Autorización de Informe Preliminar	Área de Operaciones Crédito	n/a	3 días hábiles posteriores a recibir el informe preliminar
Entrega del Cuaderno Final.	Ajustador Independiente	Área de Operaciones Crédito	3 días hábiles posteriores a la fecha de la firma de la Carta Convenio.
a) Pago de siniestros	Área de Operaciones Crédito	Área de Operaciones Crédito	Cinco días hábiles a partir de que el Ajustador Independiente entrega del Cuaderno Final digitalizado.
b) Elaboración de Cartas Rechazos de siniestros	Área de Operaciones Crédito	Área de Operaciones Crédito y Legal.	Cinco días hábiles a partir de que el Ajustador Independiente entrega del Cuaderno Final digitalizado.
Seguimiento de casos indocumentados.	Área de Operaciones Crédito	Área de Operaciones Crédito	Revisiones mensuales donde se presentará el plan de trabajo a implementarse para lograr el cierre de los siniestros dentro de un plazo no mayor a 10 días hábiles, a partir de que se obtenga toda la documentación.
Cierre administrativo	Área de Operaciones Crédito	Área de Operaciones Crédito	A los 90 días hábiles posteriores a la fecha de ultima documentación. El cierre administrativo no influirá en el plazo de prescripción legal para la presentación y documentación del siniestro por parte del Asegurado.

*\*Los niveles de servicio son aplicables a la operación regular de Assurant Daños, mismos que podrían extenderse en caso de presentarse eventos de naturaleza catastrófica.*

## Folleto de Derechos y Obligaciones de los Asegurados

El Ajustador Independiente deberá proporcionar a cada asegurado, al momento de la visita inicial de evaluación del siniestro, un ejemplar del Folleto de Derechos y Obligaciones de los Asegurados y/o Beneficiarios al momento del Siniestro, mismo que fue elaborado por Assurant Daños con el objeto de proporcionar orientación sobre sus



derechos. A manera de comprobar la entrega del documento, el Ajustador Independiente deberá recabar firma del Asegurado y enviarlo a Assurant Daños como parte de la documentación soporte del siniestro.

Alternativamente, el folleto se encuentra disponible para consulta de los Asegurados en los sitios web <http://www.assurant.mx/paginas-legales/condiciones-generales> y <https://www.virginiasurety.com.mx/Beneficiarios/DerechosyObligaciones>.

## Quejas en la prestación del Servicio

En caso de que el asegurado tenga interés en presentar alguna queja por la prestación del servicio, podrá realizarse a través de las siguientes modalidades:

- a) Quejas en la operación. Las quejas que deban presentarse por la actuación de los Ajustadores Independientes por la prestación del servicio y por los procesos de Assurant Daños, puede presentarse marcando el número gratuito del Centro de Atención a Clientes 01 (800) 522.0051 de lunes a domingo, las 24 horas del día.
- b) Quejas Administrativas. El Asegurado también tendrá el derecho de acudir ante la Unidad Especializada de Atención de Assurant, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 2453, Piso 3, Oficina 301, Col. Tizapán C.P. 01090, Ciudad de México, Teléfono: (55) 5000.1800 o bien en su dirección de correo [unidad.especializada@assurant.com](mailto:unidad.especializada@assurant.com). Horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 hora y viernes de 8:00 a 15:00 horas:
- c) CONDUSEF. Finalmente, el Asegurado podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ubicada en Av. Insurgentes Sur número 762, Planta Baja, Colonia del Valle, 03100, Ciudad de México, y solicitar orientación telefónica a través de su Centro de Atención (55) 5340.0999 o 01 (800) 999.8080. Para mayor información consulte la página de internet <http://www.condusef.gob.mx/>.

## Procedimiento sancionador

Assurant Daños realizará la evaluación periódica de la actuación de los Ajustadores Independientes, con la finalidad de identificar desviaciones en la calidad del servicio, en calidad y profesionalismo en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de los niveles de servicio pactados.

En los casos particulares donde se detecten desviaciones contra lo establecido en la presente política, Assurant Daños, atendiendo a la gravedad del asunto:

- a) Tendrá sesiones de trabajo con los Ajustadores de Seguros Persona Moral, documentará el incumplimiento y entregará una Carta de Amonestación al Ajustador de Seguros,
- b) Documentará el incumplimiento y rescindirá el contrato de prestación de servicios con el Ajustador de Seguros Persona Moral; y, en su caso,
- c) Dará parte a la CNSF para que ésta inicie el procedimiento sancionador al Ajustadores de Seguros Persona Moral, y/o Ajustadores de Seguros, que hubieren participado en dichas actividades.

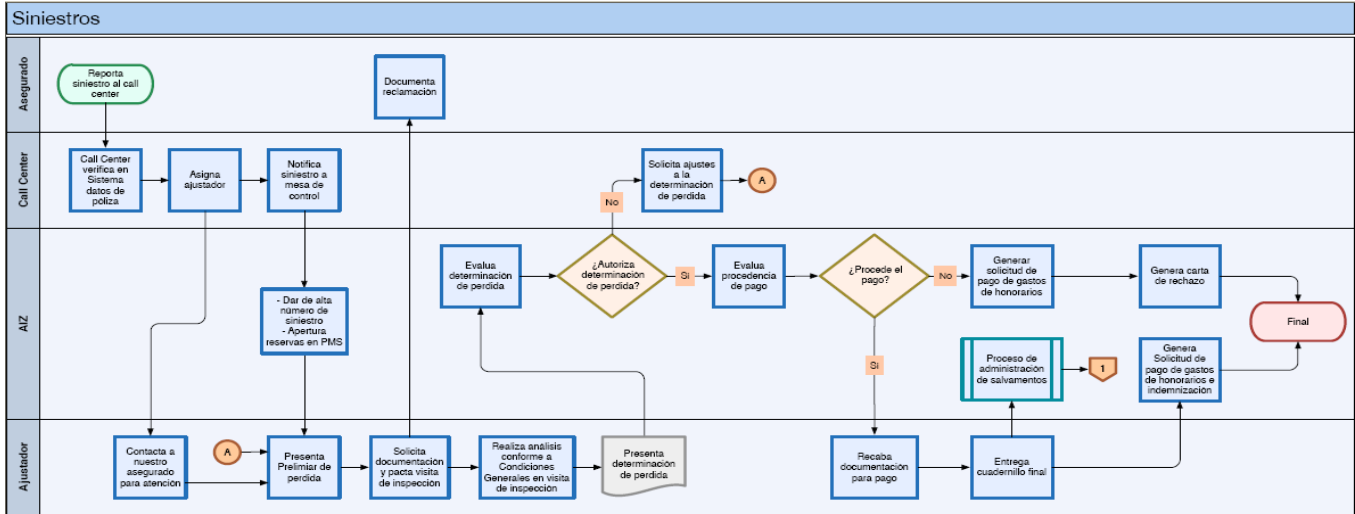


ASSURANT®

En caso de quejas recurrentes sobre el incumplimiento de las actividades a cargo del Ajustador Independiente, el Gerente de Siniestros enviará al Representante Legal del Despacho de Ajustador una carta exponiendo la problemática, solicitando un plan de acción y fecha de conclusión, de igual forma, el Gerente de Siniestros deberá entregar al Director de Cumplimiento una copia de la carta enviada al representante del despacho en un plazo no mayor a 24 horas una vez enviado, debiendo este último incluirlo en el expediente del despacho para seguimiento futuro.

De no atenderse la solicitud, ni mejorar el servicio Assurant Daños podrá rescindir el contrato y/o ejercer acción legal por los Daños y perjuicios que le hubieren ocasionado a Assurant Daños, debiendo informar para tales efectos a las áreas de Legal, Cumplimiento Normativo y Riesgos.

## ANEXO I. Proceso de atención a siniestros



## ANEXO II. Documentos por solicitar en caso de siniestro

COBERTURA	#	DOCUMENTO
<b>Incendio**</b>	1	Carta de reclamación firmada por el Asegurado.
	2	Identificación oficial vigente y con fotografía.
	3	Comprobante de domicilio vigente con antigüedad menor a 3 meses desde su expedición.
	4	Reporte de alguna Autoridad o Entidad en caso de haber intervenido (bomberos, policía auxiliar, protección civil, administración condominal, etc.)
	5	Cotizaciones de las reparaciones desglosada (en caso de ser aplicable)
	6	Acreditación de la propiedad de los bienes dañados (facturas de adquisición de bienes, tickets de compra, cartas preexistencia, etc.)
	7	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.
<b>Riesgos Hidrometeorológicos**</b>	1	Carta de reclamación firmada por el Asegurado.
	2	Identificación oficial vigente y con fotografía.
	3	Comprobante de domicilio vigente con antigüedad menor a 3 meses desde su expedición.
	4	Reporte de alguna Autoridad o Entidad en caso de haber intervenido (bomberos, policía auxiliar, protección civil, administración condominal, etc.)
	5	Cotizaciones de las reparaciones desglosada (en caso de ser aplicable)
	6	Acreditación de la propiedad de los bienes dañados (facturas de adquisición de bienes, tickets de compra, cartas preexistencia, etc.)
	7	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.
<b>Responsabilidad Civil**</b>	1	Carta de reclamación firmada por el Asegurado.
	2	Identificación oficial vigente y con fotografía.
	3	Comprobante de domicilio vigente con antigüedad menor a 3 meses desde su expedición.
	4	Carta de reclamación del tercero afectado.
	5	Cotizaciones de las reparaciones desglosada (en caso de ser aplicable)
	6	Acreditación de la propiedad de los bienes dañados (facturas de adquisición de bienes, tickets de compra, cartas preexistencia, etc.)
	7	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.



COBERTURA	#	DOCUMENTO
<b>Robo de Contenidos**</b>	1	Carta de reclamación firmada por el Asegurado.
	2	Identificación oficial vigente y con fotografía.
	3	Comprobante de domicilio vigente con antigüedad menor a 3 meses desde su expedición.
	4	Acreditación de la propiedad de los bienes dañados (facturas de adquisición de bienes, tickets de compra, cartas preexistencia, etc.)
	5	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.
	6	Acta del Ministerio Público debidamente certificada y ratificada (conforme a lo estipulado en Condiciones Generales).
	7	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.
<b>Equipo Electrónico**</b>	1	Carta de reclamación firmada por el Asegurado.
	2	Identificación oficial vigente y con fotografía.
	3	Comprobante de domicilio vigente con antigüedad menor a 3 meses desde su expedición.
	4	Acreditación de la propiedad de los bienes dañados (facturas de adquisición de bienes, tickets de compra, cartas preexistencia, etc.)
	5	Dictamen técnico en donde se mencione la causea que provocó el daño al equipo (firmada por la persona encargada de las reparaciones, así como sus datos telefónicos y de domicilio).
	6	Cotizaciones de las reparaciones o sustitución de los bienes afectados
	7	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.
<b>Dinero y Valores**</b>	1	Carta de reclamación firmada por el Asegurado.
	2	Identificación oficial vigente y con fotografía.
	3	Comprobante de domicilio vigente con antigüedad menor a 3 meses desde su expedición.
	4	Acta del Ministerio Público debidamente certificada y ratificada (conforme a lo estipulado en Condiciones Generales).
	5	Sustento del dinero robado el día del siniestro (tickets de retiro, estados de cuenta, recibos de nómina, etc.).
	6	Cotizaciones de las reparaciones desglosada (en caso de ser aplicable)
	7	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.
<b>Rotura de Cristales**</b>	1	Carta de reclamación firmada por el Asegurado.
	2	Identificación oficial vigente y con fotografía.
	3	Comprobante de domicilio vigente con antigüedad menor a 3 meses desde su expedición.
	4	Finiquito de la instalación de los cristales.
	5	Cualquier otro documento para acreditar y soportar el reclamo.

*\*\* No obstante, la Aseguradora tendrá la facultad de solicitar información y documentos adicionales que considere necesarios para la completa evaluación del Siniestro, dentro de un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de la información anterior.*

## ANEXO III. Documentos que integran el cuaderno final

#	DOCUMENTOS
1	Informe Final (Análisis del siniestro)
2	Carta de reclamación.
3	Reporte de alguna Autoridad en caso de haber intervenido (bomberos, policía auxiliar, protección civil, administración condominal, etc.).
4	Cotización de las reparaciones desglosada.
5	Acreditación de propiedad de los bienes dañados.
6	Fotografías de los bienes dañados.
7	Cédula de ajuste autorizada por Assurant Daños
8	Convenio de ajuste.
9	Factura de honorarios profesionales
10	Cualquier otro documento para soportar el reclamo.