



Ciudad de México, mayo de 2018

QBE de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.

Presente:

At'n: Lic. Ricardo Daniel García Cruz
Gerente de Siniestros

A continuación, exponemos la información relativa a la estructura operativa de Alfa Ajustadores Especializados, con la intención de poner a su disposición nuestra infraestructura material y humana con la que brindamos nuestros servicios en el área de Ajustes de Seguros.

Alfa Ajustadores Especializados inició operaciones en mayo de 2010 por lo que contamos con 8 años en el mercado y actualmente proporciona servicios de Ajuste de Siniestros en todo el país a varias Compañías Aseguradoras y Reaseguradoras, todas ellas con capital de inversión extranjero, desarrollando su actividad de manera independiente y exclusivamente con recursos propios con oficinas y presencia en Ciudad de México, Monterrey, N.L. y Guadalajara, Jal.

La Empresa ofrece servicios de ajuste de siniestros de acuerdo con estrictas directrices éticas y profesionales, adoptando un enfoque multidisciplinario que reconoce la importancia que tiene la imparcialidad.

Tenemos amplia experiencia en la gestión de reclamaciones complejas, especialmente las que implican lo siguiente:

- Relativas a cuestiones multinacionales.
- Manejo integral de siniestros catastróficos.
- Siniestros complejos, ya sea por su potencial exposición mediática y litigiosa, el perfil del cliente y/o la cuantía del reclamo.
- Siniestros de frecuencia.

Contamos con protocolos establecidos para el trato diferenciado con asegurados Nacionales o Multinacionales, Privadas o Entidades de Gobierno, manteniendo como constante la excelencia en el Servicio.

Conscientes de las necesidades de generar, controlar y proporcionar información de manera oportuna a nuestros principales, el control de los casos y su propia administración, en ALFA adquirimos una plataforma que hemos desarrollado hasta lograr una herramienta con la cual controlamos los expedientes de ajuste, desde la asignación hasta su conclusión, teniendo como prioridad la información disponible para nuestros clientes que pueden acceder mediante una clave de usuario.

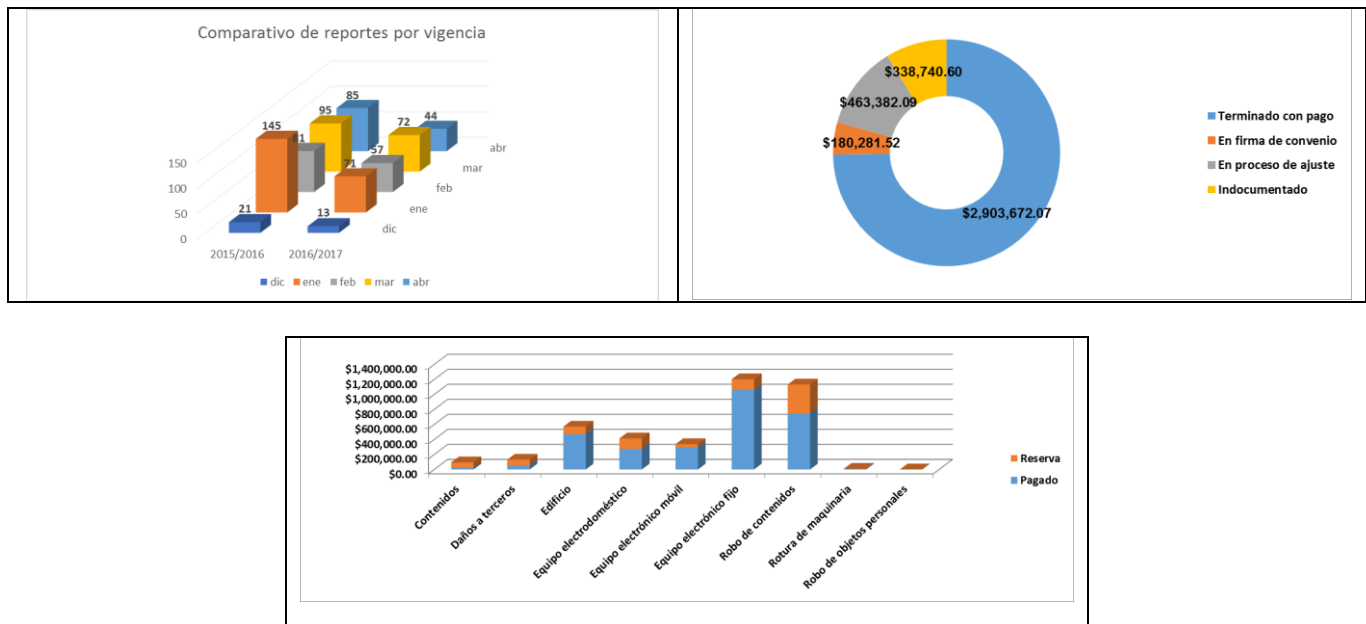


Este sistema nos permite también generar estadísticas de acuerdo con los requerimientos de nuestros clientes, solo es necesario establecer desde un principio los parámetros de información requerida y la periodicidad del requerimiento, por ejemplo, podemos generar:

- ⇒ Reportes de erosión de sumas aseguradas y deducibles.
- ⇒ Siniestralidad.
- ⇒ Incidencia de causas.
- ⇒ Comparativos del comportamiento entre vigencias.
- ⇒ Zonas críticas.
- ⇒ Etc.

Este tipo de reportes ayuda a que nuestros clientes puedan tomar decisiones para mitigar o disminuir riesgos y sus impactos y la continuidad en el monitoreo de la información contribuye a confirmar la eficacia de medidas adoptadas.

A continuación, mostramos algunos ejemplos de la información que podemos generar desde nuestro sistema con el análisis de la información que obtenemos.



También hemos desarrollado una App que se ha implementado en nuestros teléfonos celulares, lo que nos permite asegurar el acopio y control de la información desde la primer visita de inspección.

Estas herramientas, sumadas a nuestra capacidad técnica y experiencia probada, nos permite presentarnos como una excelente opción en el manejo de siniestros en las siguientes coberturas:

- Incendio y coberturas aliadas.
- Todo Riesgo.



- Responsabilidad Civil General y todas sus variables de coberturas.
- Todo Riesgo de Construcción (CAR).
- Todo Riesgo de Montaje (EAR).
- Rotura de Maquinaria.
- Equipo de Contratistas.
- Calderas y Recipientes Sujetos a Presión.
- Equipo Electrónico.
- Robo.
- Dinero y/o Valores.
- Líneas Financieras.
- Marítimo y Transportes carga.

Consideramos importante resaltar que tenemos el conocimiento y la experiencia para llevar a cabo un adecuado control de crisis, donde deben implementarse medidas inmediatas de atención, estableciendo y aplicando criterios que permiten controlar los reclamos a pesar de su complejidad, sobre todo en los casos de Responsabilidad Civil con gran número de afectados y en eventos catastróficos como Inundaciones y Terremotos, casos para los cuales tenemos diseñado un protocolo de atención que puede ser modificado para adecuarse a las necesidades de información requeridas por nuestros clientes.

Nuestra amplia experiencia en la atención de siniestros catastróficos resulta un valioso apoyo en aquellos momentos donde las medidas de atención y solución de los casos deben ser óptimas y eficaces tomando en cuenta el cúmulo de reclamos que se generan, sin perder de vista la técnica y los lineamientos que establece el contrato de seguro y los propios de los Aseguradores y Reaseguradores.

En nuestro despacho buscamos formar nuevos ajustadores, por lo que nos hemos dado a la tarea de reclutar jóvenes recién egresados de sus carreras, y para prepararlos desarrollamos un completo programa de capacitación continua, esto nos permite que los conocimientos de nuestra plantilla de Ajustadores sean homogéneos.

Gracias al perfil de nuestro equipo, tenemos la capacidad de observar cada caso desde distintas ópticas técnicas y legales, dando a nuestros clientes la tranquilidad de que los siniestros que nos confían son revisados cuidando todos los aspectos que estos requieran, aplicando estrictos criterios de calidad en el servicio para garantizar una adecuada asignación de los siniestros reportados, de acuerdo con el tipo de siniestro, especialización y nivel de complejidad.



Equipo Directivo

Ignacio López Vázquez **Director General**

Ignacio cuenta con treinta y cinco años de experiencia como Ajustador de Seguros, durante los cuales ha formado parte de despachos Nacionales e Internacionales como Cuantas, Crawford, VeriClaim, Adjusting International, R&G, en los que ocupó puestos de Gerencia y Dirección en las Ciudades de México, Cancún, Q. Roo y Monterrey, N. L.

Lo anterior le ha permitido dominar el manejo de todos los ramos y particularmente los de Incendio y coberturas aliadas; Responsabilidad Civil (Productos y Trabajos Terminados, Industria, Profesional, etc.); Pólizas de Riesgos Financieros; Técnicos (Rotura de Maquinaria, Equipo de Contratistas, Construcción y Calderas y aparatos sujetos a presión).

Ignacio ha participado en la atención directa y supervisión de cuentas de Gobierno y Particulares, tales como:

- Comisión Federal de Electricidad
- Comisión Nacional del Agua
- Coca Cola Femsa
- Pepsico
- Grupo ICA
- CEMEX
- Cementos Cruz Azul
- IMSA
- Altos Hornos de México
- FEVISA
- Banregio para líneas financieras.
- Banorte para líneas financieras.
- Banco Santander para líneas financieras.
- SEDESOL.
- INAPAM.

También cuenta con una amplia experiencia en atención de eventos catastróficos ya que ha participado en los siguientes eventos:



- Terremoto de 1985 en la Ciudad de México, D.F.
- Terremoto de 1999 en Armenia, Colombia.
- Terremoto de 2010 en Mexicali, B.C., México.
- Huracanes Hugo y Georges en Puerto Rico.
- Prácticamente todos los huracanes que han impactado las costas de la República Mexicana desde 1982, incluyendo los Huracanes Gilberto en 1988 y Wilma en el 2005.
- En el caso del Huracán Wilma, Ignacio López participó apoyando a un importante reasegurador analizando gran parte de los reclamos que recibió por este evento.
- Responsabilidad Civil de 350 pasajeros, por la colisión de dos trenes del servicio de Tren Suburbano en la Ciudad de México, D.F. en abril de 2009.

Adicionalmente ha participado en diversos casos para reaseguradores, tanto de forma directa como revisando la labor de Ajustadores asignados por las cedentes.

Como parte de sus actividades en puestos Gerenciales y de Dirección se ha encargado de capacitar a las personas que han formado sus equipos de trabajo y que actualmente forman parte de otros equipos de trabajo, han constituido sus propios despachos o bien colaboran para compañías de seguros y reaseguro, incluso en otros países. De igual forma ha participado en diferentes programas de capacitación para los clientes que han requerido su intervención en ese ámbito.

Daniel Franco Hernández
Sub-Director & Sistemas

Daniel es Ingeniero Mecánico-Eléctrico egresado del Instituto Politécnico Nacional, con especialidad en Energéticos. Actualmente cuenta con diez años de experiencia como Ajustador de Seguros, durante los cuales y de manera notoria ha desarrollado habilidades para el manejo de todos los ramos de seguros.

Por razón de su especialidad como profesionista, participa activamente en casos donde se involucran daños a maquinarias, equipos pesados y energía, sin embargo, sus habilidades se han extendido al manejo de siniestros que corresponden a Riesgos Financieros, Diversos Riesgos, Transportes, Responsabilidad Civil, Incendio y Líneas Aliadas, adicionalmente participó en la atención de diversos reclamos por los daños causados por el Huracán Alex en los Estados de Tamaulipas y Nuevo León, Manuel en Guerrero y Odile en Baja California.

Dentro de la estructura de ALFA, Daniel se encarga de coordinar, supervisar y capacitar al equipo de Ajustadores que operan en la Ciudad de México.



Daniel también se ha encargado de desarrollar nuestro sistema de administración de casos que nos ha permitido controlar y optimizar la labor del Ajustador, lo que al final repercute en una mejor atención de los casos que nos son encomendados.

Daniel I. López Rosas
Sub-Director Noreste

Daniel tiene estudios en administración y cuenta con siete años de experiencia como Ajustador de siniestros.

Se ha desarrollado como Ajustador en la Ciudad de Monterrey, N.L. atendiendo siniestros en todos los ramos y particularmente en las coberturas de incendio, transportes, rotura de maquinaria y responsabilidad civil.

Ha participado en la atención y coordinación de siniestros catastróficos como la inundación de Piedras Negras en junio de 2014 y el Huracán Odile en el mismo año. El ser bilingüe le permite atender los reclamos presentados en inglés.

Contacto 24/7

Conocemos la importancia que reviste la atención inmediata para la persona física o moral que ha sufrido un siniestro, por lo que estamos siempre atentos a las asignaciones de nuestros clientes, respondiendo a estas en un lapso máximo de treinta minutos desde la recepción del caso, no importando la hora de la asignación. Nuestros datos de contacto son:

Ignacio López Vázquez

Móvil: 04455-46-47-98-83

Email ignacio-lopez@ajustadoresespecializados.com

Daniel I. López Rosas

Móvil: 04481-86-77-30-02

Email daniel-lopez@ajustadoresespecializados.com

Daniel Franco Hernández

Móvil: 04455-46-47-54-60

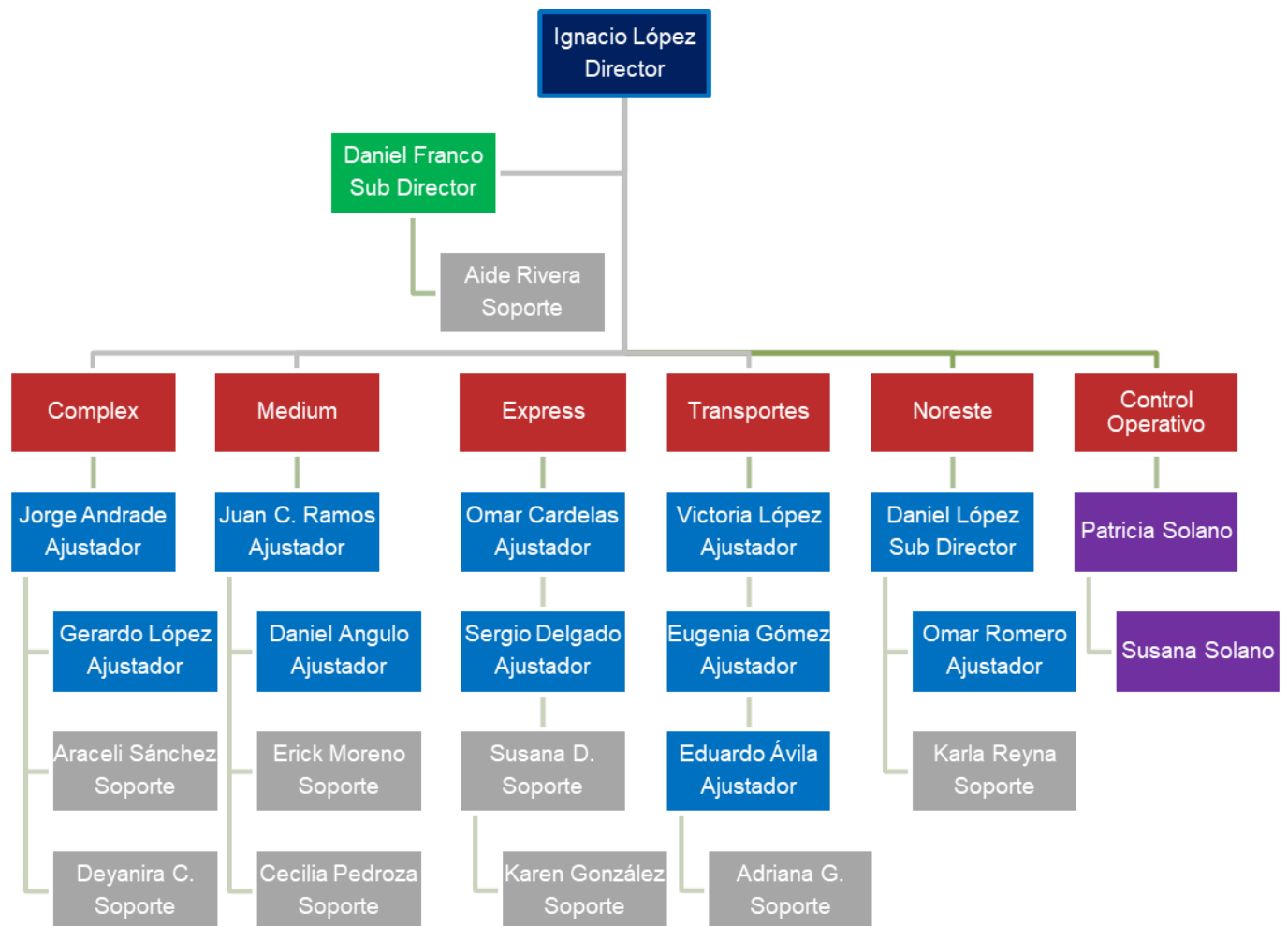
Email daniel-franco@ajustadoresespecializados.com

Actualmente prestamos nuestros servicios para las siguientes Compañías de Seguros:

- Zurich Compañía de Seguros, S.A.
- Suramericana de Seguros (SURA)
- FM Global México
- XL Seguros México, S.A. de C.V.
- QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.



Organigrama.



Atentamente,

Ignacio López Vázquez
Director General