



## Guía de Siniestros "Vida Premier" (Seguro de Vida 65)



### Beneficios



- ▶ Pago de la suma asegurada contratada por fallecimiento
- ▶ Y como un apoyo, en caso de enfermedades terminales:  
Se te adelanta el 50% de la suma asegurada contratada en caso de que el médico certificado pronostique al asegurado 12 meses de vida.

### ¿Que hacer?



- ▶ Cuando se presenta alguno de los eventos amparados bajo los beneficios antes mencionados, los beneficiarios o el asegurado deberán llamar al teléfono 55 5721 3322, marque símbolo #, opción 1, opción 1 y opción 2.
- ▶ Si desea dar seguimiento a una reclamación de siniestro reportada antes del 4 de Enero 2021 vía Internet ingresar al siguiente sitio:  
<https://www.ausa.com.mx/reclamaciondeseguro/default.aspx>
- ▶ Si desea dar de alta o seguimiento a una reclamación de siniestro reportada a partir del 4 de Enero 2021 vía Internet ingresar al siguiente sitio:  
<https://enginia.grupordas.com.mx/AdministradorProd/Siniestros/WebApp/ReclamosOnline?a=NTE=>
- ▶ El alta del reporte de siniestro se origina, proporcionando datos en relación al siniestro y las causas del mismo. (Es recomendable tener la póliza del seguro a la mano)
- ▶ El operador proporcionará el número de reporte y le indicará al reclamante que un asesor le llamará para agendar una cita.
- ▶ El asesor personalizado hará mención de la documentación que deberá entregar y le solicitará una cita. Este asesor atenderá el trámite, brindando una atención y apoyo personalizado al beneficiario y/o al asegurado, para la orientación y obtención de la documentación solicitada por la aseguradora
- ▶ Durante la visita el asesor personalizado identificará al beneficiario y recolectará los documentos
- ▶ Una vez que la documentación requerida sea recabada, debe turnarse el asesor asignado, quien enviará la documentación a HSBC Seguros al área de siniestros personas para iniciar el trámite de reclamación
- ▶ El Área de Siniestros Personas es la encargada de llevar a cabo el trámite formal de reclamación a fin de emitir el dictamen en un plazo no mayor a 15 días, una vez que cuente con la documentación completa
- ▶ El asesor asignado informará el dictamen del siniestro al beneficiario y/o al asegurado



## Guía de Siniestros "Vida Premier" (Seguro de Vida 65)



Asegurado



Documentos necesarios del Asegurado	Fallecimiento	Enfermedad Terminal
▶ Acta de Defunción (original o copia certificada)	X	
▶ Acta de Nacimiento (copia simple)	X	X
▶ Identificación oficial, CURP y/o RFC y Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (copia simple)	X	X
▶ Cuando las causas del siniestro hayan sido con violencia, actuaciones completas del Ministerio Público, fé ministerial, levantamiento e identificación de cadáver, necropsia, resultado de examen químico-toxicológico (para drogas y alcohol), declaración de testigos con relación a los hechos, en caso de accidente automovilístico parte de tránsito o policía federal preventiva, parte de ambulancia (copias certificadas)	X	
▶ Historia Clínica y/o Resumen Clínico en Hoja membretada, emitido por el IMSS o ISSSTE o Médico particular certificado, con antecedentes personales patológicos y no patológicos con fechas de inicio y/o diagnóstico de padecimientos, en original o copia certificada. (para siniestros ocurridos en los 2 primeros años)	X	X
▶ Formato de declaración No. 2, "Aviso de reclamación por cobertura de invalidez, pérdida(s) orgánica(s), fractura(s) de hueso(s), enfermedad terminal, infarto y cáncer" llenado y firmado por el asegurado (anverso) y médico tratante (reverso), (este formato es proporcionado por el asesor asignado de seguros) (original)		X
▶ Formato de reclamación de pago de indemnización por siniestro, firmado y requisado por cada beneficiario(s) o asegurado, en este formato deberá estipular el número de cuenta de HSBC a la cual en caso de proceder el dictamen se realizará el depósito, (este formato es proporcionado por el asesor asignado de seguros) (original)	X	X
▶ Dictamen médico de Enfermedad Terminal avalado por las Instituciones del Sistema Nacional de Salud o médico especialista certificado. (Original)		X



# Guía de Siniestros "Vida Premier" (Seguro de Vida 65)



## Beneficiario



Documentos necesarios del Beneficiario	Fallecimiento	Enfermedad Terminal
▶ Acta de nacimiento. (Copia Simple)	X	
▶ Acta de matrimonio, en caso de que el beneficiario sea el cónyuge o en caso de que los beneficiarios sean los hijos menores de edad. (Copia Simple)	X	
▶ Identificación oficial, CURP y/o RFC y Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad. (Cotejados contra su original) (Copia Simple)	X	
▶ Formato de Reclamación de Pago de Indemnización por Siniestro, firmado y requisitado por cada beneficiario(s) o asegurado, en este formato deberá estipular el número de cuenta de HSBC a la cual en caso de proceder el dictamen se realizará el depósito, (Este formato es proporcionado por el asesor asignado de Seguros). (Original)	X	
▶ Formato de declaración No. 1 "AVISO DE RECLAMACIÓN POR FALLECIMIENTO" requisado y firmado por beneficiarios (s) (anverso) y médico que certifique defunción (reverso). Formato proporcionado por el asesor asignado Seguros (original)	X	
▶ En caso de enfermedad terminal del asegurado, los beneficiarios irrevocables deberán presentar un consentimiento por escrito para que el asegurado pueda hacer uso de este apoyo		X

## Contratante



Documentación del contratante (en caso de ser distinto al Asegurado Titular) Por Fallecimiento y/o Enfermedad Terminal	Fallecimiento	Enfermedad Terminal
▶ Formato de Declaración del Contratante (Requisitado y firmado la persona Física y/o el Representante Legal) (Original)	X	X
▶ Identificación oficial, CURP y/o RFC y comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (copia simple)	X	X
▶ En caso de tratarse de persona moral, se deberá anexar acta constitutiva de la empresa, RFC e IFE del representante legal de la Cía. (cotejados contra su original) (copia simple)	X	X

### NOTAS

Si algún beneficiario fuera menor de edad, deberá firmar la solicitud de pago el padre, la madre; o en su defecto, la persona que lo represente legalmente (Tutor Legal), previo documento legal que así lo justifique.

Si algún beneficiario ha fallecido, presentar acta de defunción (original o copia certificada).

Para los documentos expedidos en el extranjero, estos deberán ser acompañados de la correspondiente apostilla o legalización de firmas y su correspondiente traducción al español.

Los documentos no deberán presentar tachaduras o enmendaduras, en su caso no tendrán validez.

Esta documentación es enunciativa más no limitativa. La Compañía se reserva el derecho de pedir información adicional si lo considera conveniente.

Aplican exclusiones de acuerdo a las condiciones generales de la póliza.