



Guía de Siniestros "Seguro de Vida Individual"



Beneficios



- ▶ Se paga la suma asegurada contratada por fallecimiento
- ▶ Si el fallecimiento ocurre a consecuencia de un accidente, se paga el doble de la suma asegurada (**fallecimiento + muerte accidental**)
- ▶ Y si es a consecuencia de un accidente colectivo, (**por ejemplo, un accidente en autobús**) tus beneficiarios reciben el triple de la suma asegurada (fallecimiento + muerte accidental + muerte accidental colectiva)
- ▶ En caso de invalidez total y permanente, pagamos el total de la suma asegurada (cobertura opcional)
- ▶ Además, en caso de pérdidas orgánicas ocasionadas por un accidente, el asegurado recibirá un porcentaje de la suma asegurada de muerte accidental.
- ▶ Contamos también con asistencia legal y asistencia administrativa en trámites funerarios (no disponible en pólizas contratadas a partir del 11 de julio 2020).
- ▶ Y como un apoyo, en caso de enfermedades terminales: Se te adelanta el 50% de la suma asegurada contratada para fallecimiento, en caso de que el médico certificado pronostique al asegurado máximo 12 meses de vida
- ▶ En caso de diagnóstico de cáncer de mama (para mujeres), cáncer cervicouterino, cáncer de próstata o Infarto al miocardio, pagamos el total de la suma asegurada (cobertura opcional - aplica el pago de un evento por año a partir de la contratación)
- ▶ En caso de contar con la cobertura de Enfermedades Graves (disponible en pólizas contratadas a partir del 11 de julio 2020) y ser diagnosticado por alguna de las enfermedades cubiertas, pagamos el total de la suma asegurada (cobertura opcional - cubre un evento por año a partir de la contratación y una vez que se cubre al menos 1 siniestro, la cobertura se cancela a la renovación)

Pasos a seguir en caso de un Siniestro



- ▶ 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 2 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 Ejecutivo proporcionará el número de reporte y le indica al reclamante que un asesor personalizado 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, iniciará el trámite de evaluación del reclamo.
- ▶ 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 30 días naturales, una vez que cuente con la documentación completa
- ▶ Una vez emitido el resultado del dictamen del siniestro, se informará al beneficiario y/o asegurado por escrito o por medios electrónicos.



Guía de Siniestros "Seguro de Vida Individual"



Asegurado



Documentos necesarios del Asegurado	Fallecimiento y/o Muerte Accidental	Invalidez y Perdidas Orgánicas	Gasto Funerarios	Enfermedades Graves, Enfermedades Terminales y/o Infarto y Cáncer
▶ Acta de Defunción (original o copia certificada)	X		X	
▶ Acta de Nacimiento (copia simple)	X	X	X	X
▶ Identificación oficial, comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (copia simple)	X	X	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	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			
▶ Dictamen de Invalidez emitido por el IMSS, ISSSTE o médico particular certificado (original)		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 personalizado) (original)		X		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 personalizado) (original)		X		X
▶ Resultado de estudios practicados de laboratorio y gabinete (radiografías, biopsia, ultrasonido, electrocardiograma, histopatológico, fotografías para pérdida orgánica, etc.)		X		X
▶ Dictamen médico de Enfermedad Terminal avalado por las Instituciones del Sistema Nacional de Salud o médico especialista certificado. (original)				X
▶ Informe médico de un oncólogo o patólogo así como sus estudios histológicos realizados (esto aplica sólo para cáncer)				X
▶ Informe médico que indique: historia de dolor torácico típico, cambios electrocardiográficos que confirmen el infarto, así como los cambios en la elevación significativa de las enzimas cardíacas (CPK-MB troponinas). Esto aplica para infarto				X



Guía de Siniestros "Seguro de Vida Individual"



Asegurado



Documentos necesarios del Asegurado	Fallecimiento y/o Muerte Accidental	Invalidez y Perdidas Orgánicas	Gasto Funerarios	Enfermedades Graves, Enfermedades Terminales y/o Infarto y Cáncer
▶ Estudio histopatológico que confirme la presencia del cáncer, informe del oncólogo que especifique estadio del tumor, tratamiento, evolución clínica, resultados de los estudios practicados y pormenores del cáncer, resultados de los estudios de estadificación como radiografías, tomografías entre otros. Aplica para Cáncer (Cobertura de Enfermedades Graves)				X
▶ Informe pormenorizado del médico tratante certificado que especifique detalles de la evolución clínica, exámenes de laboratorio que demuestren la elevación de troponinas, electrocardiogramas obtenidos durante el evento agudo que muestren cambios compatibles con el infarto, estudios practicados para la evaluación del infarto (ecocardiograma, estudios de medicina nuclear) Aplica para Infarto (cobertura de Enfermedades Graves)				X
▶ Informe del médico certificado que especifique evolución clínica, duración del episodio, tipo y causa del accidente cerebrovascular, tomografía axial computarizada (TAC) o resonancia magnética (RM) compatibles con accidente cerebro vascular agudo. Aplica para Accidente Cerebrovascular (cobertura de Enfermedades Graves)				X
▶ Certificación de la necesidad de diálisis periódica por parte del nefrólogo o del médico tratante, informe clínico pormenorizado que incluya causa de la insuficiencia renal, estudios de laboratorio compatibles con insuficiencia renal crónica irreversible (determinación del filtrado, química sanguínea, ultrasonido, biopsias). Aplica para Insuficiencia Renal Terminal (cobertura de Enfermedades Graves)				X

Beneficiario



Documentos necesarios del Beneficiario	Fallecimiento y/o Muerte Accidental	Gastos Funerarios	Enfermedades Terminales
▶ Acta de nacimiento (copia simple)	X		
▶ Identificación oficial, comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (copia simple)	X	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 personalizado) (original)	X	X	
▶ Formato de declaración No. 1 "AVISO DE RECLAMACIÓN POR FALLECIMIENTO" requisitado y firmado por el (los) beneficiario(s) (anverso) y médico certificante ó médico tratante (reverso). Formato proporcionado por el asesor personalizado (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



Guía de Siniestros "Seguro de Vida Individual"



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), previo documento que así lo justifique legalmente.

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. HSBC Seguros se reserva el derecho de pedir información adicional si lo considera conveniente.

Consulta las coberturas, exclusiones, restricciones y requisitos de contratación del seguro en www.hsbc.com.mx