

Guía de Siniestros "Seguro de Casa Habitación "



Recomendaciones en caso de un siniestro

- ▶ Mantenga la calma y asegúrese que usted y su familia están bien
- ▶ Atienda las indicaciones de las autoridades cuando se encuentre en situaciones de catástrofe
- ▶ Si por instrucciones de las autoridades (**Protección Civil, Bomberos o Ejército**) se le pide evacuar la zona y abandonar su casa y propiedades, pida a la autoridad una copia de la orden de desalojo o evacuación
- ▶ En caso de robo acuda de inmediato a la autoridad competente (**Ministerio Público**) a presentar su denuncia de hechos y solicitar copia certificada de la denuncia
- ▶ En cuanto le sea posible tome fotografías de todos los bienes muebles e inmuebles que se dañaron por el siniestro
- ▶ No desheche ningún bien o artículo que se haya dañado hasta que personal de HSBC lo autorice

¿Qué debo hacer?

Comuníquese al Centro de Atención Telefónica HSBC a los siguientes teléfonos: En el Área Metropolitana al **5721 3322** y desde el Interior de la República al **01800 718 9404**

Una vez que se comunique al Centro de Atención Telefónica un Ejecutivo lo atenderá y solicitará los siguientes datos:

- ▶ Nombre del cliente
- ▶ Número de póliza y/o certificado (**No. de crédito**)
- ▶ Teléfonos o cualquier otro medio por el cual se pueda contactar al cliente
- ▶ Ubicación del inmueble asegurado
- ▶ Causa de la reclamación (**Ejemplo: incendio, terremoto, inundación, robo, etc.**)
- ▶ Descripción detallada de cómo ocurrió el siniestro y que fue lo que se dañó
- ▶ Importe aproximado por partida de los bienes o inmuebles dañados en el siniestro
- ▶ Fecha del siniestro
- ▶ Correo electrónico

NOTAS:

El siniestro sólo puede ser reclamado por el asegurado

En caso de que la póliza no esté vigente a la fecha del siniestro se notificará al asegurado

Documentos necesarios del Asegurado

	Daños Materiales al Inmueble	Daños Materiales al inmueble para crédito hipotecario	Responsabilidad Civil Familiar con o sin Crédito Hipotecario
▶ Copia de identificación oficial del asegurado (Credencial para votar del IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla militar o tarjeta única de identidad militar)	X	X	X
▶ Copia de su comprobante de domicilio (Comprobante de impuesto predial, suministro de energía eléctrica, servicio telefónico, servicio de agua potable o servicio de gas natural)	X	X	X
▶ Copia de CURP y/o RFC (En caso de contar con ellos)	X	X	X
▶ Carta formal reclamación del seguro dirigida a HSBC Seguros, S. A. de C.V. , Grupo Financiero HSBC (Por parte del cliente) con su nombre y firma, estimando el valor de los daños. Esta carta deberá incluir: dirección, teléfono, fecha y causa del siniestro	X	X	X
▶ Presupuesto de reparación de los bienes afectados, detallados y desglosando materiales y mano de obra. Elaborado por un profesional con cédula	X	X	X
▶ Reporte del cuerpo de bomberos, en su caso	X	X	X
▶ Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público que contenga el peritaje realizado por las autoridades, en caso de que se haya intervenido	X	X	X
▶ En caso de reclamación de responsabilidad civil familiar, carta de reclamación del tercero afectado			X
▶ Fotografía de los bienes dañados	X	X	X
▶ Copia fotostática del contrato de apertura de crédito (Escrituras) y convenios modificatorios (Reestructuras)		X	
▶ Estado de cuenta previo a la fecha de siniestro		X	
▶ Copia de identificación oficial del tercero afectado (Credencial para votar del IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla militar o tarjeta única de identidad militar)			X
▶ Copia de comprobante de domicilio del tercer afectado (Comprobante de impuesto predial, suministro de energía eléctrica, servicio telefónico, servicio de agua potable o servicio de gas natural)			X
▶ Copia de CURP y/o RFC del tercer afectado (En caso de contar con ellos)			X
▶ Originales de las facturas o notas de adquisición y/o reparación de los bienes reclamados	X	X	X
▶ Inspección Ocular de la Autoridad competente	X	X	X

NOTAS:

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