

Guía Rápida de Siniestros

Seguro de Casa Habitación

¿Qué debo hacer en un siniestro?

Comuníquese al Centro de Atención Telefónica HSBC a los siguientes teléfonos:

- En el Área Metropolitana 5721 3322
- En el Interior de la República: 01800 718 9404 Opción: 1-4-5

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)
- ▶ Teléfono 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

Si a la fecha del siniestro tiene vigente la cobertura del seguro, en un lapso de 48 horas se asignará un ajustador, el cual se comunicará con el asegurado con el fin de solicitar una cita para evaluar el daño.

Nota:

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.

Guía Rápida de Siniestros

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 deseche ningún bien o artículo que se haya dañado hasta que personal de HSBC lo autorice.



Documentos Necesarios en caso de Siniestro

Requisitos	Casa Habitación		
	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	
Carta de reclamación del seguro dirigida a HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC (por parte del ejecutivo), con nombre y firma del Ejecutivo, mencionado el número de crédito (certificado), nombre del acreditado y fecha de siniestro.		X	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
Contrato de Arrendamiento			X
Copia de los comprobantes Fiscales de la hospitalización el tercer afectado, que reúna los requisitos fiscal es de los gastos efectuados tales como notas o facturas.			X
Reglamento de Condóminos			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
Inspeccion Ocular de la Autoridad competente	X	X	X

*Una vez que el ejecutivo de Sucursal compare estos documentos contra los originales, deberá sellarlos o anotar la leyenda de "COTEJADO CONTRA ORIGINAL" o alguna otra similar.

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