



# Guía rápida de Siniestros

## 1. Accidente

### 1.1 ¿Qué debo hacer en caso de accidente?

1. Mantén la calma y trata de no mover el vehículo del lugar del accidente
2. Evita hacer arreglos personales, firmar convenios ni aceptar responsabilidad hasta que no llegue el ajustador
3. Comunícate inmediatamente al teléfono **01 800 640 2424** para reportar el accidente. Recuerda tener a la mano tu número de póliza y ubicar bien el lugar en el que te encuentras para que lo puedas reportar rápidamente
4. Si existen heridos o requieres defensa legal o asistencia, menciónalo al operador
5. Anota el número de siniestro que te dé el operador así como su nombre
6. Si por causas ajenas a ti es necesario mover el vehículo del lugar del accidente, deberás avisar al operador tu nueva ubicación para enviarte al ajustador lo más pronto posible

### 1.2 ¿Qué documentos necesito en caso de accidente?

- Póliza de seguro vigente
- Licencia de conducir vigente
- Tarjeta de circulación

## 2. Robo

### 2.1 ¿Qué debo hacer en caso de robo?

1. Reporta el robo al teléfono **01 800 640 2424** para que un asesor te indique el procedimiento a seguir
2. Anota el número de siniestro que te dé el operador así como su nombre
3. Acude inmediatamente a denunciar el robo a una Agencia del Ministerio Público o a la Policía Federal Preventiva si te encuentras en el Interior de la República
4. Realiza los trámites necesarios ante el Ministerio Público para acreditar que el auto te pertenece para poder reclamar tu siniestro
5. Debes mantenerte al pendiente de cualquier aviso de localización de tu vehículo por parte de la autoridad e informar de inmediato a MAPFRE Tepeyac
6. A los 15 días a partir de la fecha en que nos entregaste tu declaración y en caso de no haber sido localizado el auto, deberás presentarte a las oficinas de MAPFRE Tepeyac, para tramitar la indemnización. Si contrataste el paquete **“Garantía, Paquete de Servicio”**, preséntate inmediatamente a reclamar tu indemnización, para lo cual deberás hacer entrega de la siguiente documentación:



## 2.2 ¿Qué documentos necesito presentar en Mapfre Tepeyac en caso de robo?

- Factura original endosada a favor de MAPFRE Tepeyac Compañía de Seguros S.A. de C.V., si eres Persona Física
- Factura a nombre de Mapfre Tepeyac Compañía de Seguros S.A. de C.V., si eres Persona Moral
- Copia del poder notarial del representante legal, para personas morales
- Fotocopia de la(s) factura(s) anterior(es) desde la de origen por ambos lados con los respectivos endosos de cada una
- Tarjetón original del Registro Federal de Vehículos (modelos anteriores a 1990)
- Comprobantes de pago de las últimas cinco tenencias (según modelo)
- Baja de placas con comprobante de pago
- Comprobante de verificación ambiental
- Copia certificada de la averiguación previa con los datos exactos de identificación del vehículo que contenga la acreditación de propiedad
- Original del reporte de robo ante la Policía Federal Preventiva (excepto robos ocurridos en el D.F.)
- Llaves del vehículo
- Original de la póliza de seguro y último recibo de pago
- Liberación original (en su caso)

## 3. Rotura de Cristal

### 3.1 ¿Qué debo hacer en caso de rotura de cristal?

1. Mantén la calma
2. Comunícate inmediatamente al teléfono **01 800 640 2424** para reportar la rotura de cristal. Recuerda tener a la mano tu número de póliza y ubicar bien el lugar en el que te encuentras para que lo puedas reportar rápidamente
3. El operador te informará inmediatamente la ubicación de las cristaleras más cercanas a tu domicilio o al lugar del incidente.
4. Acude a la cristalera más cercana para que reparen el auto. No olvides llevar tu número de póliza
5. Cuando te entreguen tu auto, la cristalera te cobrará el deducible del 20% sobre el valor del cristal

### 3.2 ¿Qué documentos necesito en caso de rotura de cristal?

- Póliza de seguro vigente
- Licencia de conducir vigente
- Tarjeta de circulación



## 4. Avería

### 4.1 ¿Qué debo hacer en caso de avería?

1. Comunícate inmediatamente al teléfono **01 800 640 2424** para reportar la avería. Recuerda tener a la mano tu número de póliza
2. Ubica bien el lugar en el que te encuentras para que lo puedas reportar rápidamente así como el tipo de avería que tu auto presenta
3. Espera a que la grúa o el mecánico designado llegue al lugar donde te encuentras

### 4.2 ¿Qué documentos necesito en caso de avería?

- Póliza de seguro vigente

