

Guía de Siniestros "Seguro por Accidentes Personales"



Beneficios

- ▶ El asegurado estará protegido en cualquier lugar y podrá gozar de los beneficios del seguro de accidentes personales las 24 horas, los 365 días del año
- ▶ Para su mayor comodidad, hacemos el cargo del seguro automáticamente a su tarjeta de crédito o cuenta de cheques HSBC
- ▶ Su póliza se renovará automáticamente cada año a menos que nos notifique lo contrario
- ▶ El seguro de Accidentes Personales le ofrece cobertura en caso de pérdidas orgánicas, fractura(s) de hueso(s) o fallecimiento como consecuencia de un accidente
- ▶ Aplican restricciones de acuerdo a la condiciones generales de la póliza

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 **01 55 5721 3322**, **marque símbolo #, opción 1, opción 1 y opción 5.**
- ▶ Si desea dar de alta la reclamación del siniestro vía Internet ingresar al siguiente sitio: <https://www.ausa.com.mx/reclamaciondeseguro/default.aspx>
- ▶ 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 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
- ▶ Durante la visita el asesor personalizado identificará al beneficiario y recolectará los documentos
- ▶ Una vez que la documentación requerida sea recabada, deberá 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

Documentos necesarios del Asegurado	Muerte Accidental	Pérdidas Orgánicas	Fractura(s) de Hueso(s)
▶ Acta de Defunción (original o copia certificada)	X		
▶ Acta de Nacimiento (copia simple)	X	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	X
▶ 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	X
▶ Descripción detallada de la ocupación (carta laboral).	X	X	
▶ Historia clínica y/o resumen clínico en hoja membretada, emitido por el IMSS o ISSSTE o Médico particular certificado original o copia certificada, con antecedentes personales patológicos y no patológicos con fechas de inicio y/o diagnóstico de padecimientos en original o copia certificada .		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	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	X
▶ Póliza y Solicitud de Seguro. En caso de contar con estos documentos		X	X
▶ Resultado de estudios practicados de laboratorio y gabinete (radiografías, fotografías, etc)		X	X

Guía de Siniestros "Seguro por Accidentes Personales"



Documentos Necesarios del Beneficiario	Muerte Accidental
▶ 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. (copia simple 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" requisitado y firmado por beneficiarios (s) (anverso) y médico tratante o médico que certifique defunción (reverso). Formato proporcionado por el asesor asignado de Seguros (original)	X
▶ Póliza y solicitud de seguro. En caso de contar con estos documentos	X
Documentación del contratante (en caso de ser distinto al Asegurado Titular)	Muerte Accidental
▶ Formato de Declaración del Contratante (requisitado y firmado la persona Física y/o el Representante Legal) (original)	X
▶ Identificación oficial, CURP y/o RFC y comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (copia simple cotejados contra su original)	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

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