



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 1 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 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 asegura
- ▶ 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



Guía de Siniestros "Seguro por Accidentes Personales"



Reclamación



Documentos Necesarios para la Reclamación	Muerte Accidental	Pérdidas Orgánicas	Fractura(s) de Hueso(s)
▶ Acta de defunción del Asegurado (original o copia certificada)	X		
▶ Acta de nacimiento del Asegurado y/o Beneficiario (copia simple)	X	X	X
▶ Identificación oficial, CURP y comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad. (copia simple cotejados contra su original) del Beneficiario	X	X	X
▶ Formato de reclamación de pago de indemnización por siniestro, firmado y requisitado por cada beneficiario(s), 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	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		
▶ 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
▶ 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 del Asegurado, 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
▶ Resultado de estudios practicados de laboratorio y gabinete del Asegurado (radiografías, fotografías, etc)		X	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