



Guía de Siniestros Seguro por Accidentes Personales



Beneficios

- ▶ El Seguro te otorga una indemnización económica directa que te permite a ti y a tus beneficiarios mantener la estabilidad financiera por:
 - Muerte Accidental: En caso de fallecimiento del asegurado, a causa de un accidente.
 - Pérdidas Orgánicas. La pérdida, amputación o imposibilidad de movimiento de alguna extremidad u órgano.
 - Fractura de Huesos: Como consecuencia de un accidente.
- ▶ Además, este seguro cuenta con asistencias para ti, sin costo adicional, de:
 - Traslado médico terrestre (ambulancia 2 eventos al año)
 - Referencias médicas
 - Descuentos médicos
 - Orientación médica telefónica
- ▶ No cuenta con periodos de espera ni requiere pago de deducibles.
- ▶ Tu póliza tiene renovación anual automática, con cargo a Tarjeta de Crédito o Cuenta de Cheques HSBC.
- ▶ Las Sumas Aseguradas de tus coberturas se reinstalan en cada renovación anual de tu póliza.
- ▶ Aplican condiciones generales de la póliza contratada.



Pasos a seguir en caso de un siniestro

Cuando se presente alguno de los eventos amparados bajo los beneficios antes mencionados, los beneficiarios o el asegurado deberán ingresar al sitio: siniestros.hsbcdocsolutions.com

Una vez que ingreses a la aplicación, deberás seguir estos pasos:

1. Captura tus datos de contacto, genera usuario y password.
2. Activa tu cuenta.
3. Lee y acepta el Aviso de Privacidad y los Términos y Condiciones.
4. Autoriza la geolocalización en tu dispositivo móvil durante todo el proceso.
5. Captura los datos solicitados del asegurado, beneficiario, producto y cobertura.
6. Carga el documento que acredite la ocurrencia del siniestro (el sistema indicará qué documento se requiere, con base en la cobertura reclamada).
7. En un lapso de 20 minutos, te llegará una notificación vía correo electrónico confirmando si puedes continuar con el trámite o el motivo por el cual no es posible continuar con el mismo.
Nota: Este tiempo aplica para reportes realizados de lunes a viernes de 08:00 a 18:30 hrs.
8. En caso de continuar con el trámite, deberás capturar la foto de tu INE/IFE por ambos lados, tómate una selfie (fotografía personal), carga toda la documentación requerida, firma de manera digital los formatos de reclamación, graba un audio y un video en tiempo real, siguiendo las instrucciones de la aplicación. Lo anterior, para integrar tu expediente digital y dar cumplimiento a la regulación.
9. Una vez que se cuente con la documentación completa, el resultado del dictamen te será notificado a la cuenta de correo registrada en un plazo no mayor a 30 días naturales.

Para pólizas con más de un beneficiario es necesario que cada uno se registre y dé de alta su reporte de siniestro de manera independiente.
Para dar seguimiento vía internet a reclamaciones **a partir del 01 de octubre de 2025**, deberás ingresar al sitio: siniestros.hsbcdocsolutions.com
Cualquier duda para dar de alta o dar seguimiento a una reclamación, comunícate al 55 5721 3322, ingresa tu cuenta, tarjeta o clave de acceso y elige el método de autenticación. Luego marca las opciones 2-5-1-2-2. Si no tienes estos datos, llama al 55 3098 8131.

*Sujeto a las condiciones generales de tu póliza.



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 beneficiario(s) (anverso) y médico tratante o médico que certificó 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.