

Guía de Siniestros "Seguro de Vida Individual Nomina Segura"



Beneficios

- ▶ Se paga la suma asegurada contratada por fallecimiento
- ▶ Contamos también con Asistencia Legal y Asistencia Médica

¿Qué debo hacer?

- ▶ Cuando se presenta alguno de los eventos amparados bajo los beneficios antes mencionados, los beneficiarios o el asegurado deberán llamar a los teléfonos del D.F. al **5721 3322 (Opción 0, (Escuchar aviso de privacidad 1, para continuar 2) Opción 2) y del interior de la República lada sin costo al 01 800 718 9404**
- ▶ Se levanta el reporte de siniestro 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 indica al reclamante que un asesor le llamará para una cita. Este asesor atenderá el trámite, brindando una atención y apoyo personalizado al beneficiario y/o al asegurado: para la orientación y obtención de la documentación solicitada por la aseguradora
- ▶ El asesor personalizado hará mención de la documentación que deberá entregar y le solicitará una cita
- ▶ Durante la visita el asesor personalizado solicitará los documentos
- ▶ Una vez que la documentación requerida sea recabada, debe 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 Fallecimiento y/o Muerte Accidental

- ▶ Acta de Defunción. **(Original o copia certificada)**
- ▶ Acta de Nacimiento **(Copia Simple)**
- ▶ Identificación oficial , CURP y/o RFC y Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad. **(Copia simple Cotejados contra su original)**
- ▶ Cuando las causas del siniestro hayan sido con violencia, Actuaciones completas del Ministerio Público (Fé, levantamiento e identificación de cadáver, necropsia, examen químico-toxicológico (Para drogas y alcohol), declaraciones de testigos con relación a los hechos), en caso de accidente automovilístico parte de tránsito o policía federal preventiva. Para el caso de Invalidez, Actuaciones Completas del Ministerio Público (Fe del lugar de los hechos, declaración del asegurado y/o de testigos con relación a los hechos, en caso de accidente automovilístico parte de tránsito o policía federal preventiva y examen químico toxicológico (para drogas y alcohol), parte de ambulancia) **(Copias Certificadas)**
- ▶ Historia clínica completa, detallando antecedentes de salud anteriores y posteriores a la fecha de contratación de la póliza
- ▶ Póliza y Solicitud de Seguro. **(Original)**

Guía de Siniestros "Seguro de Vida Individual Nomina Segura"



Documentos necesarios del Beneficiario Fallecimiento y/o Muerte Accidental

- ▶ Copia Simple del Acta de nacimiento. **(Copia Simple)**
- ▶ Copia Simple del 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)**
- ▶ Identificación oficial , CURP y/o RFC y Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad. **(Copia Simple Cotejados contra su original)**
- ▶ Formato de Reclamación de Indemnización por Siniestro, firmado y requisitado por cada beneficiario(s), es importante resaltar que este formato deberá estipular el número de cuenta de HSBC al cual en caso de proceder el dictamen se realizará el depósito **(Este formato es proporcionado por el asesor asignado de Seguros). (Original)**
- ▶ Formato de Declaración No. 1 "RECLAMACIÓN PARA PAGO DE SINIESTROS DEL SEGURO DE VIDA" requisitado y firmado por beneficiarios (s) **(Anverso)** y médico que certifique defunción **(Reverso)**. Formato proporcionado por el asesor asignado Seguros. **(Original)**
- ▶ Póliza y Solicitud de Seguro. **(Original)**

Documentación del Contratante (en caso de ser distinto al Asegurado Titular) Por Fallecimiento y/o Muerte Accidental

- ▶ Copia Simple del Acta de nacimiento. **(Copia simple)**
- ▶ Identificación oficial, CURP y/o RFC y Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad. **(Copia Simple Cotejados contra su original)**
- ▶ En caso de tratarse de persona moral, se deberá anexar acta constitutiva de la empresa, RFC IFE. del representante Legal de la Cía **(Copia Simple Cotejados contra su original)**

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 restricciones de acuerdo a las Condiciones Generales de la Póliza