

Guía de Siniestros "Vida Individual"



Beneficios

- ▶ Se paga la suma asegurada contratada por fallecimiento
- ▶ Si el fallecimiento ocurre a consecuencia de un accidente, se paga el doble de la suma asegurada (Fallecimiento + Muerte Accidental)
- ▶ Y si es a consecuencia de un accidente colectivo, **(Por ejemplo, un accidente en autobús)** tus beneficiarios reciben el triple de la suma asegurada (Fallecimiento + Muerte Accidental + Muerte Accidental Colectiva)
- ▶ En caso de invalidez total y permanente, pagamos el total de la suma asegurada **(Cobertura opcional)**
- ▶ Además, en caso de pérdidas orgánicas ocasionadas por un accidente, el asegurado recibirá un porcentaje de la suma asegurada de Muerte Accidental.
- ▶ Contamos también con Asistencia Legal y asistencia administrativa en trámites funerarios
- ▶ Y como un apoyo, en caso de Enfermedades Terminales: Se te adelanta el 50% de la suma asegurada contratada para fallecimiento, en caso de que el médico certificado pronostique al asegurado máximo 12 meses de vida.
- ▶ En caso de Diagnóstico de Cáncer de mama (para mujeres), Cáncer Cervicouterino, Cáncer de Próstata o Infarto al miocardio, pagamos el total de la suma asegurada **(Cobertura opcional - aplica el pago de un evento por año a partir de la contratación)**

¿Qué debo hacer?

▶ 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, Seguir el siguiente proceso: Después de la Introducción y el Aviso de Privacidad, cuando se le pida identificarse con número de cuenta o NIP, marque el símbolo #, posteriormente, digite la Opción 1 (Cliente HSBC Seguros), opción 1 (Reporte de un siniestro) y Opción 2 (siniestro de Vida).**

▶ Si se 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 indica al reclamante que un asesor le llamará para agendar 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: para la orientación y obtención de la documentación solicitada por la aseguradora
- ▶ Durante la visita el asesor personalizado identificará al beneficiario y recolectará 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	Invalidez y Pérdidas Orgánicas	Gastos Funerarios	Enfermedades Terminales y/o Infarto y Cáncer.
▶ Acta de Defunción. (Original o copia certificada)	X		X	
▶ Acta de Nacimiento. (Copia simple)	X	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	X
▶ Cuando las causas del siniestro hayan sido con violencia, 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		
▶ 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, con antecedentes personales patológicos y no patológicos con fechas de inicio y/o diagnóstico de padecimientos, en Original o Copia Certificada . (Para siniestros ocurridos en los 2 primeros años)	X			
▶ Dictamen de Invalidez emitido por el IMSS, ISSSTE o Médico Particular Certificado. (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/o 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		X
▶ Resultado de estudios Practicados de Laboratorio y Gabinete (Radiografías, Biopsia, ultrasonido, electrocardiograma, histopatológico, Fotografías para pérdida orgánica, etc.)		X		X
▶ Comprobantes de ingreso a la fecha de Invalidez		X		
▶ Dictamen médico de Enfermedad Terminal avalado por las Instituciones del Sistema Nacional de Salud o médico especialista certificado. (Original)				X
▶ Informe Médico de un Oncólogo o Patólogo así como sus estudios Histológicos realizados. (Esto aplica sólo para cáncer)				X
▶ Informe Médico que indique: Historia de Dolor torácico típico, cambios electrocardiograficos que confirmen el infarto, así como los cambios en la elevación significativa de las enzimas cardíacas (CPK-MB troponinas). Esto aplica para infarto				X

Guía de Siniestros "Vida Individual"



Documentos necesarios del Beneficiario	Fallecimiento y/o Muerte Accidental	Gastos Funerarios	Enfermedades Terminales
▶ 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. (Cotejados contra su original) (Copia Simple)	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	
▶ Formato de Declaración No. 1 "AVISO DE RECLAMACIÓN POR FALLECIMIENTO" requisitado y firmado por el (los) beneficiario(s) (Anverso) y médico certificante ó médico tratante (Reverso). Formato proporcionado por el asesor asignado de Seguros. (Original)	X		
▶ Póliza y Solicitud de Seguro. En caso de contar con estos documentos	X		
▶ En caso de Enfermedad Terminal del Asegurado, los beneficiarios irrevocables deberán presentar un consentimiento por escrito para que el asegurado pueda hacer uso de este apoyo			X

Documentación del contratante (en caso de ser distinto al Asegurado Titular)	Fallecimiento y/o Muerte	Gastos Funerarios	Enfermedades Terminales
▶ Formato de Declaración del Contratante (Requisitado y firmado la persona Física y/o el Representante Legal) (Original)	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
▶ 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	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.