



Guía de Siniestros Seguro para Apoyo por Hospitalización



Beneficios

- ▶ Cobertura por hospitalización en caso de accidente, enfermedad, urgencia médica o maternidad.
- ▶ Indemnización diaria hasta por 365 días de hospitalización al asegurado titular o asegurados familiares sin importar si el hospital es público o privado.
- ▶ En caso de hospitalización en terapia intensiva, el asegurado recibirá el doble de la suma asegurada contratada.
- ▶ Transcurrido el tiempo de espera indicado para maternidad o enfermedad, se puede hacer válida la hospitalización, incluso si fue necesaria una cirugía.
- ▶ Para hospitalizaciones por accidente o urgencia médica no aplica periodo de espera.
- ▶ Renovación anual automática, con cargo a Tarjeta de Crédito o Cuenta de Cheques HSBC.
- ▶ Aplican condiciones generales de la póliza contratada.



¿Qué hacer en caso de siniestro?

Cuando se presenta alguno de los eventos amparados bajo los beneficios antes mencionados, los beneficiarios o el asegurado deberán ingresar al siguiente sitio:
siniestroshsbc.docsolutions.com

Una vez que se ingrese a la aplicación, seguir los siguientes pasos:

1. Capturar datos de contacto y generar usuario y password.
2. Activar su cuenta.
3. Leer y aceptar el Aviso de Privacidad y los Términos y Condiciones.
4. Autorizar la geolocalización en su dispositivo móvil durante todo el proceso.
5. Capturar los datos solicitados del asegurado, beneficiario, producto y cobertura.
6. Cargar 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, le llegará al beneficiario o asegurado una notificación vía correo electrónico confirmando si puede 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, deberá capturar la foto de su INE/IFE por ambos lados, tomarse una selfie (fotografía personal), cargar toda la documentación requerida, firmar de manera digital los formatos de reclamación, grabar un audio y un video en tiempo real siguiendo las instrucciones de la aplicación. Lo anterior, para integrar su expediente digital y dar cumplimiento a la regulación.
9. Una vez que se cuente con la documentación completa, el resultado del dictamen será notificado al beneficiario o asegurado 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.

Si desea dar seguimiento vía Internet a una reclamación de siniestro reportada antes del **1 de agosto 2024**, deberá ingresar al siguiente sitio:

sise2mx.ikeasistencia.com/RegistraServicioHSBC.jsp

Para dar seguimiento vía Internet a reclamaciones a partir del **1 de agosto 2024**, deberá ingresar al siguiente sitio: siniestroshsbc.docsolutions.com

Cualquier duda para dar de alta o dar seguimiento a una reclamación, podrá llamar al teléfono **55 5721 3322**, símbolo #, opción 1, opción 2 y opción 3.



Documentación requerida para reclamar el Seguro para Apoyo por Hospitalización

- ▶ Identificación oficial y comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad -de ser necesario, tendrán que ser cotejados con su original- (copia simple).
- ▶ Formato de declaración y reclamación del Seguro para Apoyo por Hospitalización. Formato proporcionado por la compañía de Seguros.
- ▶ Informe médico o resumen médico en hoja membretada o sellada por la institución y médico (deberá indicar fecha de ingreso y egreso, días de estancia hospitalaria, diagnóstico, evolución y tratamiento, fecha en que la enfermedad se diagnosticó por vez primera o el día en que el accidente ocurrió).
- ▶ En caso de reclamaciones de maternidad, adicional a lo anterior: acta de nacimiento, certificado de alumbramiento y CURP del recién nacido.

NOTAS:

- ▶ En caso de que la póliza no esté vigente a la fecha de siniestro, se notificará al asegurado.
- ▶ En todos los casos, la documentación es enunciativa mas no limitativa. HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC, se reserva el derecho de pedir información adicional si lo considera conveniente.