



Guía de Siniestros para Seguro de Vida Individual



Beneficios

- ▶ Por temas de fallecimiento, se paga la suma asegurada contratada a los beneficiarios designados.
- ▶ Si el fallecimiento ocurre a consecuencia de un accidente, se paga el doble de la suma asegurada (fallecimiento + muerte accidental).
- ▶ En caso de muerte accidental colectiva, sus beneficiarios reciben el triple de suma asegurada (XXXXX).
- ▶ En caso de haber contratado la cobertura 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.
- ▶ En caso de enfermedades terminales, adelantamos el 50% de la suma asegurada contratada para fallecimiento en caso de que el médico certificado pronostique máximo 12 meses de vida al asegurado.
- ▶ En caso de que el asegurado haya sido protegido ante Enfermedades Graves (cobertura opacional) tiene una protección por Cáncer, Accidente Cerebrovascular, Infarto Agudo al Miocardio e Insuficiencia Renal Terminal.*
- ▶ Contamos también con asistencia legal y asistencia administrativa en trámites funerarios.



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 siguiente sitio:
siniestrosbsbc.doc solutions.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:

enginia.grupordas.com.mx/AdministradorProd/Siniestros/WebApp/ReclamosOnline?a=NTE=

Para dar seguimiento vía internet a reclamaciones a partir del **1 de agosto 2024**, deberá ingresar al siguiente sitio: siniestrosbsbc.doc solutions.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 2.

*Sujeto a las condiciones generales de su póliza.



Documentos necesarios del Asegurado

	Fallecimiento y/o Muerte Accidental	Invalidez y Pérdidas Orgánicas	Gasto 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, fe 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, 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 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 requisado 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
▶ Resultado de estudios practicados de laboratorio y gabinete (radiografías, biopsia, ultrasonido, electrocardiograma, histopatológico, fotografías para pérdida orgánica, etc.)		X		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 solo 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



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 o médico tratante (reverso). Formato proporcionado por el asesor asignado de Seguros (original)	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 por 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 Cia (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.