



Guía de Siniestros Retiro Protegido HSBC



Beneficios

- ▶ Fallecimiento: Se paga la suma asegurada más el monto acumulado del cliente (valor de su inversión).
- ▶ Supervivencia: Se paga el monto acumulado (valor de su inversión).
- ▶ Muerte Accidental: Se paga la suma asegurada más el monto acumulado del cliente (valor de su inversión).



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: siniestrosbsbc.docsolutions.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: siniestrosbsbc.docsolutions.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 del asegurado / contratante

	Fallecimiento o Muerte Accidental	Sobrevivencia
▶ Acta de defunción (original o copia certificada)	X	
▶ Identificación oficial y CURP (original y copia simple sólo en el caso de que cuente con ellos)	X	
▶ Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (original y copia simple sólo en el caso de que cuente con él)	X	
▶ Actuaciones completas del Ministerio Público (copias certificadas), 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. En caso de muerte violenta	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	
▶ Identificación oficial y CURP (original y copia simple)		X
▶ Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (original y copia simple)		X
▶ Formato de reclamación de pago de Indemnización por Siniestro, firmado y requisado por cada beneficiario(s) o asegurado (original)		X



Documentos necesarios del beneficiario

	Fallecimiento o Muerte Accidental	Sobrevivencia
▶ Identificación oficial, CURP y/o RFC (original y copia simple)	X	
▶ Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (original y copia simple)	X	
▶ Formato de reclamación de pago de Indemnización por Siniestro, firmado y requisado por cada beneficiario(s) o asegurado (original)	X	