



Guía de Siniestros Dotal: Vida y Ahorro HSBC / Dotal Ahorro Seguro



Beneficios

- ▶ Se paga la Suma Asegurada contratada por fallecimiento.
- ▶ El Beneficiario puede recibir un Anticipo de la Suma Asegurada por Fallecimiento para Gastos Funerarios.
- ▶ El Asegurado puede recibir un Anticipo de la Suma Asegurada por Fallecimiento para Enfermedades Terminales.
- ▶ En caso de ocurrir el fallecimiento a consecuencia de un Accidente, se paga la Suma Asegurada por fallecimiento y la Suma Asegurada por muerte accidental a los Beneficiarios (cobertura opcional).
- ▶ En caso de Invalidez Total y Permanente, se paga el total de la Suma Asegurada al Asegurado (cobertura opcional).
- ▶ En caso de Invalidez Total y Permanente, se exime de pago de primas futuras al Contratante (cobertura opcional).
- ▶ En caso de sufrir Pérdidas Orgánicas ocasionadas por un Accidente, el Asegurado recibirá un porcentaje de la Suma Asegurada de muerte accidental (cobertura opcional).
- ▶ En caso de ser diagnosticado con alguna de las siguientes Enfermedades Graves: Cáncer (todo tipo), Accidente Cerebrovascular, Insuficiencia Renal o Infarto; se paga el total de la Suma Asegurada al Asegurado (cobertura opcional).
- ▶ En caso de que el Asegurado Familiar fallezca, se paga el total de la Suma Asegurada a sus beneficiarios (cobertura opcional).

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.docssolutions.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.docssolutions.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

	Fallecimiento, Muerte Accidental y Segunda Vida	Anticipo de Gastos Funerarios	Enfermedades terminales	Invalidez, Exención de Pago de Primas y Pérdidas Orgánicas	Enfermedades graves	Supervivencia
▶ Acta de Defunción (original o copia certificada)	X	X				
▶ Acta de Nacimiento (copia simple)	X		X	X	X	
▶ Identificación oficial y comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad, en caso que el domicilio sea diferente al de la identificación oficial (cotejados contra su original) (copia simple)	X	X	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			X		
▶ Dictamen de Invalidez emitido por el IMSS, ISSSTE o médico particular certificado (original)				X		
▶ Formato de reclamación de pago de indemnización por siniestro, firmado y requisado por cada beneficiario 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 personalizado) (original)	X	X	X	X	X	X
▶ Dictamen médico de enfermedad terminal avalado por las Instituciones del Sistema Nacional de Salud o médico especialista certificado (original)			X			

Documentos necesarios del Beneficiario

	Fallecimiento, Muerte Accidental y Segunda Vida	Anticipo de Gastos Funerarios	Enfermedades terminales	Invalidez, Exención de Pago de Primas y Pérdidas Orgánicas	Enfermedades graves	Supervivencia
▶ Acta de nacimiento (copia simple)	X					
▶ Identificación oficial y comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad, en caso que el domicilio sea diferente al de la identificación oficial (cotejados contra su original) (copia simple)	X	X				
▶ Formato de reclamación de pago de indemnización por siniestro, firmado y requisado por cada beneficiario 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 personalizado) (original)	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 extranjería y su correspondiente traducción al español.

Para Supervivencia, se requieren los documentos enlistados en caso de no tener una cuenta de débito activa con HSBC a la que se pueda hacer el pago.

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.