

Daños Qué hacer en caso de siniestro

Para reporte de siniestro llama al
800 002 8888
en donde recibirás atención rápida y personalizada
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro
Centro de Atención Telefónica
800 837 1133
disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

o consulta **banorte.com**



QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

I. CABINA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En caso de sufrir algún siniestro dentro de cualquier parte de la República Mexicana contamos con un servicio de atención las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de nuestra Cabina de Atención Telefónica, en donde se toma el reporte de su siniestro, proporcionando el operador la asesoría e instrucciones para continuar con el proceso y/o envío de un Ajustador o Proveedor de la Compañía.

Para reportar un siniestro y/o cualquier Servicio de Atención a Usuarios, favor de comunicarse:

Sin costo desde cualquier parte de la **República Mexicana:**

800 002 8888

Reporte Cristales (Servicio de Urgencia en el Hogar)

800 227 2724

Asistencia en el Hogar:

800 227 2724

Página Electrónica: **www.segurosbanorte.com.mx**

Al reportar el siniestro, nuestro operador telefónico le preguntará los siguientes datos:

- Número de póliza
- Nombre del Asegurado
- Dirección y teléfono donde se puede localizar el Asegurado
- Dirección donde se debe de atender el siniestro
- Descripción y causa de los daños
- Fecha y hora del siniestro
- Bienes afectados
- Monto estimado de las pérdidas o daños
- Cualquier otro dato que ayude a una rápida tramitación del siniestro

Al terminar, el operador le indicará el número de reporte y/o el número de siniestro. Anote este número y el nombre del operador que lo atendió.

II. SERVICIO DEL AJUSTADOR O PROVEEDOR

Posterior a su reporte telefónico, se comunicará con usted el Ajustador que continuará con la prestación del servicio, en el caso de cristales o servicio de asistencia, el proveedor se presentará a la ubicación asegurada.

Este profesional será el encargado de llevar a cabo las operaciones de comprobación de las causas, forma de ocurrencia del siniestro, pérdidas sufridas, así como las gestiones necesarias para la ágil indemnización o reparación de los daños cubiertos por la póliza.

III. PRESENTACION FORMAL DE RECLAMACIONES

PRELIMINAR

Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte ha elaborado el presente instructivo con el fin de brindarle toda la información necesaria para que pueda recibir un servicio oportuno y ágil.

Al ocurrir un siniestro que afecte cualquiera de las coberturas amparadas en la póliza, usted deberá dar aviso inmediatamente a la Compañía, debiendo formalizar su reclamación presentando la documentación necesaria en cada caso.

A continuación se mencionan las medidas a seguir y los documentos que se deberán presentar para cada cobertura. La relación de documentos ha de considerarse enunciativa, pudiendo variar dependiendo el caso.

1. DAÑOS MATERIALES A EDIFICIO Y CONTENIDOS

MEDIDAS A SEGUIR:

Tan pronto como se descubra el conato de incendio, es conveniente que se comunique inmediatamente al Departamento de Bomberos para que se tomen las medidas de emergencia que se requieran. Cierre las entradas de gas y los interruptores generales de electricidad.

Deberá evitar, hasta donde sea posible y sin poner en riesgo su seguridad

personal, que el siniestro se propague o tome dimensiones mayores.

Hasta donde las medidas de seguridad lo permitan, no deben mover los bienes sin la autorización de Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.

De estar amparada la Sección de Remoción de Escombros, el Asegurado deberá solicitar a la Compañía autorización para iniciar los trabajos de limpieza y remoción de los mismos.

Cualquier disposición o destrucción de los bienes dañados, solo se podrá hacer con la autorización de Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte salvo fuerza mayor.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE DAÑOS A EDIFICIO:

- Póliza de seguro
- Avalúo del edificio (en caso de existir)
- Copia certificada del acta levantada por las Autoridades que tomaron conocimiento del siniestro, con los dictámenes periciales oficiales que se hubieren emitido en la averiguación correspondiente.
- Copia de reporte de bomberos
- Relación detallada del monto de pérdidas y/o daños
- En caso de existir, presupuesto de reparación y/o reposición de los bienes debidamente firmados por la persona física o morales que efectuarán dichos trabajos
- Original de facturas de reparación, si únicamente resultan daños parciales.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE DAÑOS AL CONTENIDO:

- Póliza de seguro
- Original de factura de bien dañado
- Copia certificada del acta levantada por las Autoridades que tomaron conocimiento del siniestro, con los dictámenes periciales oficiales que se hubieran emitido en la averiguación correspondiente.
- Copia del reporte de bomberos
- Relación detallada del monto de pérdidas y/o daños
- En caso de existir, presupuesto de reparación y/o reposición en los bienes debidamente firmados por las personas físicas o morales

que efectuaron dichos trabajos.

- Original de facturas de reparación, si únicamente resultan daños parciales.

2. RESPONSABILIDAD CIVIL

MEDIDAS A SEGUIR:

No celebre convenio alguno con él, o los, afectados sin la autorización de Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.

Deje, hasta donde las circunstancias lo permitan, que Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte se encargue directamente de la atención de los daños, sean lesiones a personas o daños a bienes.

Deberán proporcionar a Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte la siguiente información:

- Antecedentes completos del accidente
- Nombre y dirección de la (s) persona (s) afectada (s)
- Estimación de los daños

En caso que intervengan las Autoridades, deberán concurrir a las diligencias administrativas o judiciales a que sea citado.

Mantenga informados a Seguros Banorte, de información puntual de las actuaciones practicadas por las autoridades, debiéndonos proporcionar copia de todas las comunicaciones que reciba respecto a demandas promovidas en su contra.

DOCUMENTACION NECESARIA PARA CONTINUAR CON LA RECLAMACION:

- Póliza de seguro
- Copia certificada de las actuaciones practicadas por las Autoridades, si estas tomaron conocimiento.
- Carta reclamación del tercero afectado dirigido al Asegurado. En su caso copia de la demanda y de los documentos sobre los que se encuentran fundada la misma, a más tardar al día siguiente hábil de su recepción.

Además de los documentos anteriores se requerirá:

En caso de lesiones:

- Certificado del médico que atendió al afectado explicando el diagnóstico de las lesiones, así como el tratamiento practicado.
- Todos los comprobantes de gastos médicos efectuados en la atención del afectado.

En caso de muerte:

- Acta de nacimiento de la víctima
- Acta de defunción de la víctima
- Acta de nacimiento y/o matrimonio del o los beneficiarios, según sea el caso
- Actuaciones judiciales

En caso de Daños Materiales:

- Facturas, remisiones o comprobantes originales que amparen la reparación de los bienes o su reposición
- Cualquier otro documento que sirva de apoyo a la reclamación

En caso de responsabilidad Civil Arrendatario

- Copia del contrato de arrendamiento
- Presupuesto de reparación de los bienes dañados

3. ROBO CON VIOLENCIA Y/O ASALTO O DINERO EN EFECTIVO

MEDIDAS A SEGUIR:

- En el caso de que sufra un asalto, no trate de defenderse. Acceda a lo que le piden. Cualquiera de los bienes que se puedan llevar no vale nada comparado con el valor de su vida. En última instancia, Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte le reintegrará la mayor parte de las pérdidas sufridas.
- Levante inmediatamente denuncia o querrela ante el Ministerio Público.
- Conserve el lugar de los hechos tal y como se encuentren al descubrir el siniestro hasta que el representante de Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte efectúe la inspección ocular, salvo causas de fuerza mayor, en cuyo caso deberá tomar fotografías.
- Recabe copia de las actuaciones practicadas por las Autoridades.

- Cuando se trate de documentos negociables, deberá actuar de inmediato para disminuir o evitar la pérdida, dando los avisos necesarios a las instituciones o personas obligadas y solicitando la cancelación de documentos.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA CONTINUAR LA RECLAMACION:

- Póliza de seguro
- Original de las facturas de adquisición cuando se trate de bienes perdidos o dañados totalmente.
- Copia certificada del acta levantada por la Autoridades
- Reclamación de daños o faltantes, anotando su importe y fecha de adquisición (anexando las facturas y/o avalúos correspondientes)

4. EQUIPO ELECTRODOMÉSTICO

MEDIDAS A SEGUIR:

- Deberá realizar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño, sin poner en riesgo su seguridad personal. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte

DOCUMENTACION NECESARIA PARA CONTINUAR LA RECLAMACION:

- Póliza de seguro
- Original de las facturas de adquisición del bien dañado
- Relación detallada del monto de pérdidas y/o daños
- Presupuesto de reparación y/o reposición de los bienes debidamente firmados por las personas físicas o morales que efectuaron dichos trabajos
- Original de facturas de reparación, si únicamente resultan daños parciales.

5. CRISTALES

MEDIDAS A SEGUIR:

Reporte inmediatamente el siniestro a las Cabinas de Atención Telefónica indicadas anteriormente, sobre todo si se trata de puertas o ventanas que

formen parte de la fachada exterior de la vivienda.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA CONTINUAR LA RECLAMACION:

- Póliza de seguro

6. SERVICIOS DE URGENCIA EN EL HOGAR

MEDIDAS A SEGUIR:

- Reporte inmediatamente el siniestro a las Cabinas de Atención Telefónica indicadas al principio de esta sección.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA CONTINUAR LA RECLAMACIÓN:

- Póliza de seguro

Consulte las asistencias contratadas en las Condiciones Generales de Asistencia del producto contratado.

7. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

MEDIDAS A SEGUIR:

- A través de las Cabinas de Atención Telefónica, Seguros Banorte, S.A. de C.V., le pone en contacto con una amplia red de profesionales calificados que le ayudaran a resolver las necesidades de mantenimiento o reforma de su vivienda asegurada.

El costo correspondiente a estos servicios deberá ser cubierto por usted.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA EL SERVICIO:

- Póliza de seguro

Consulte las asistencias contratadas en las Condiciones Generales de Asistencia del producto contratado.

IV. RECOMENDACIONES DE USO DEL PRODUCTO

- Efectúa el pago de tu Póliza a tiempo (antes de la fecha de vencimiento indicado en el recibo de pago correspondiente), para evitar la cancelación de la misma.
- Es conveniente tener un listado de los bienes asegurados y guardar en lugar seguro las facturas de los mismos. De ser posible tomar fotografías de ellos ya que eso facilitará el trámite del siniestro.
- Tener una copia de tu póliza en un lugar distinto al inmueble asegurado y dar aviso a tus familiares de la existencia del documento.
- Tomando en cuenta que la póliza ampara el inmueble ocupado por una casa habitación y/o los contenidos propios de la misma, no se permite efectuar modificaciones en su ocupación, es decir adicionar negocios o actividad comercial, ya que esto provocaría una agravación esencial del riesgo y cesarían de pleno derecho las obligaciones de la Compañía Aseguradora en lo sucesivo.
- El mantenimiento preventivo en una casa, es el destinado a la conservación del inmueble, así como de las instalaciones de servicio, mediante la realización de revisiones y reparaciones que garanticen el buen estado de la construcción e instalaciones (impermeabilización, pintura, resanes, fugas de agua en tuberías hidráulica y/o sanitaria).
- Conserva en tu cartera el número de póliza y número telefónico correspondiente a la Sección Qué Hacer en Caso de Siniestro
- Consultar las condiciones generales del Seguro, sobre todo las limitaciones, exclusiones y restricciones del producto, las cuales están a su disposición en la página de internet www.segurosbanorte.com, también puede solicitarlas a su asesor o directamente a la Compañía en el número telefónico 800 837 1133

Le saludamos cordialmente Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 02 de noviembre de 2015, con el número PPAQ-S0001-0060-2015.