

Portal digital de siniestros

Guía de reporte de siniestros en línea para clientes y socios comerciales



► Optimice la gestión de sus reclamaciones de manera 100% digital

Ponemos a disposición de nuestros socios comerciales y clientes la plataforma en línea para la notificación, registro y carga de documentos de siniestros de accidentes personales, salud y viajes. Un proceso ágil, intuitivo y transparente diseñado para responder con **rapidez** en el momento que más se necesita.

► Consideraciones importantes antes de iniciar

- **Tiempo estimado:** El proceso de reporte puede demorar hasta 20 minutos.
- **Proceso continuo:** El progreso no se puede guardar ni interrumpir; asegúrese de contar con toda la información disponible.
- **Documentación lista:** Tenga a la mano la póliza, datos del asegurado, comprobantes y soportes en formato PDF y en buena resolución.



1 Paso a paso para el reporte de siniestro

Inicio del Reporte y Aceptación de Términos:

Ingresa a la plataforma digital de AIG: <https://digitalclaims.aig.com/>. Confirme la emisión de la póliza (ej. México), **acepte** los Términos y Condiciones así como el Aviso de Privacidad, y dé clic en el botón ‘Iniciar Reporte’.

Portal Digital de Siniestros

Reportar un siniestro en línea

Tenga sus documentos listos antes de comenzar.

Por favor tenga en cuenta que el proceso de reporte de siniestro en línea puede demorar hasta 20 minutos y el progreso no se puede guardar o interrumpir.

Empecemos

¿Dónde se emitió la póliza?

Mexico

☐ He leído y acepto los [Términos y Condiciones](#) *

Documentación

Iniciar Reporte

Puede encontrar detalles sobre sus derechos y cómo recopilamos, usamos y divulgamos su información personal en nuestra [Política de privacidad](#).

2 Información personal y datos de la póliza

Proporcione la información básica requerida en los campos obligatorios:

Número de póliza: Identifique quién está completando la reclamación y el número de póliza (ejemplo: 1ABC10000008).

Datos del Asegurado: Ingrese Nombre(s) y Apellidos del Asegurado tal como figuran en la póliza.

Fecha de nacimiento (Afectado): Seleccione la fecha de nacimiento y la edad correspondiente será calculada automáticamente

Siniestro nuevo

1

Información personal

2

Detalles de siniestro

3

Pago

4

Documentación

5

Revisar y enviar

Información personal

Necesitamos obtener información básica para iniciar el proceso del siniestro.

¿Quién está completando la reclamación?

Seleccione

Número de póliza * ①

Introduzca el número de póliza

Nombre (s) del asegurado * ①

Apellidos del asegurado *

Fecha de nacimiento *

Edad

Introduzca el (os) nombre (s) del as...

Introduzca los apellidos del asegur...

DD/MM/AAAA

--

Volver

Continuar

3 Selección del tipo y causa del siniestro



Seleccione la categoría correspondiente a la reclamación para desplegar el formulario específico:

- **Accidente Personal:** Para reclamaciones de reembolso médico por hospitalización, fractura de huesos, pérdidas orgánicas, etc.
- **Viajes:** Reclamaciones de inconvenientes en viajes de negocios (retrasos, cancelaciones, equipaje, etc.).
- **Otros:** Para reclamaciones indemnizatorias y cobertura general.

Siniestro nuevo para XXXXX YYYYY ZZZZZ (Póliza # 1ESC0000003304)

AIG

1

Información personal

2

Detalles de siniestro

3

Pago

4

Documentación

5

Revisar y enviar

Detalles del siniestro

Ahora necesitamos pedir algunos detalles sobre lo que pasó.

¿Cuál es la causa de su siniestro? *

Accidente personal

Viaje

Otro

Volver

Continuar

4 Detalles del incidente según la cobertura

Complete la descripción detallada del evento según la categoría elegida:

Accidente Personal:

- Descripción breve y exacta de cómo ocurrió el accidente.
- Lesiones resultantes, fecha, hora y lugar del accidente.
- Fecha de primera visita al médico y diagnóstico.
- Indicación de si fue accidente de tránsito.
- Concepto de reclamación (Reembolso médico, incapacidad, etc.).

Viajes u otros siniestros:

- **Viajes:** Fechas exactas de salida y regreso, lugar del incidente, motivo (gastos médicos, vuelo retrasado, cancelación, equipaje).
- **Otros:** Descripción detallada del incidente y fecha precisa del evento.

Siniestro nuevo para xxx xx (Póliza # 111111)

AIG

1

Información personal

2

Detalles de siniestro

3

Pago

4

Documentación

5

Revisar y enviar

Detalles del siniestro

Ahora necesitamos conocer algunos detalles sobre lo que pasó.

¿Cuál es la causa de su siniestro? *

Accidente personal

Viaje

Otro

Detalles del Accidente Personal

Lamentamos el incidente. Por favor, responda en los siguientes campos con la mayor precisión posible.

Breve descripción: ¿cómo ocurrió el accidente? *

Facilite detalles

(0 of 500)

¿Qué lesiones resultaron del accidente? *

Facilite detalles

(0 of 500)

Fecha del accidente *

DD/MM/AAAA

Hora del accidente *

HH:MM

Lugar del accidente *

Introduzca la dirección y el código postal

Fecha de la primera visita al médico *

DD/MM/AAAA

Diagnóstico *

Seleccione

¿Ha sido un accidente de tránsito? *

Sí

No

¿Para qué se presenta la reclamación? Seleccione todas las opciones que correspondan. *

Reembolso Médico por Accidente/Ingreso Diario por Hospitalización/Fractura o Dislocación

Incapacidad Permanente/Temporal

Muerte Accidental

Otro

Volver

Continuar



Siniestro nuevo para xxx xx (Póliza # 111111)

AIG

1

Información personal

2

Detalles de siniestro

3

Pago

4

Documentación

5

Revisar y enviar

Detalles del siniestro

Ahora necesitamos conocer algunos detalles sobre lo que pasó.

¿Cuál es la causa de su siniestro? *

Accidente personal

Viaje

Otro

Detalles del viaje

Lamentamos el incidente. Por favor, responda en los siguientes campos con la mayor precisión posible.

Fecha de salida *

DD/MM/AAAA

Fecha de regreso *

DD/MM/AAAA

Lugar donde sucedió el incidente *

Mexico

¿Para qué se presenta la reclamación? Seleccione todas las opciones que correspondan. *

☐ Incidente Médico

☐ Vuelo Retrasado

☐ Cancelación de Viaje

☐ Artículos Personales Retrasados, Dañados, Perdidos o Robados

☐ Otro

Volver

Continuar

Siniestro nuevo para xxx xx (Póliza # 111111)

AIG

1

Información personal

2

Detalles de siniestro

3

Pago

4

Documentación

5

Revisar y enviar

Detalles del siniestro

Ahora necesitamos conocer algunos detalles sobre lo que pasó.

¿Cuál es la causa de su siniestro? *

Accidente personal

Viaje

Otro

Por favor, describa los detalles de la reclamación. * ⓘ

Fecha del incidente *

Facilite detalles

(0 of 500)

DD/MM/AAAA

Volver

Continuar

5 Selección de la modalidad de pago

Seleccione la forma de recepción del pago para procesar la reclamación lo más rápido posible:

- Transferencia electrónica (SPEI):** Requiere nombre del titular, institución bancaria, número de sucursal y CLABE / Cuenta.
- Orden de pago en ventanilla (Santander):** Exclusivo para personas físicas y para montos inferiores o hasta \$100,000.00 MXN. Requiere nombre completo y correo electrónico del beneficiario.

Siniestro nuevo para xxx xx (Póliza # 111111)

AIG

✓

Información personal

✓

Detalles de siniestro

3

Pago

4

Documentación

5

Revisar y enviar

Datos para pago

Seleccione la modalidad de pago, para procesar este lo más rápido posible

¿Que modalidad elige para recibir el pago del siniestro? *

☐ Transferencia Electrónica

☐ Orden de pago en ventanilla (Solo personas físicas hasta un monto máximo de \$100,000 MXN)

Volver

Continuar

Siniestro nuevo para xxx xx (Póliza # 111111)

AIG

✓

Información personal

✓

Detalles de siniestro

3

Pago

4

Documentación

5

Revisar y enviar

Datos para pago

Seleccione la modalidad de pago, para procesar este lo más rápido posible

¿Que modalidad elige para recibir el pago del siniestro? *

☒ Transferencia Electrónica

☐ Orden de pago en ventanilla (Solo personas físicas hasta un monto máximo de \$100,000 MXN)

Transferencia Electrónica

¿A quién debemos enviar el pago? Tenga en cuenta que es posible que no podamos procesar el pago de la reclamación según el nombre del banco proporcionado.

Nombre completo del titular de la cuenta bancaria *

Introduzca

Nombre del banco *

Introduzca

Número de sucursal

Introduzca

¿Es banco Santander? *

☐ Sí

☐ No

Verifique que toda la información sea correcta. La información inexacta puede causar pagos perdidos o retrasados.

Se enviará la orden de pago al email stephany.reyes@aig.com cuando sea pagado el siniestro

Por favor tome nota: Es importante que proporcione a AIG información precisa para que le llegue cualquier pago por su siniestro. Si se proporcionan datos inexactos, lamentamos no poder ser responsables de ningún pago adicional de su reclamación ni de las pérdidas en las que pueda incurrir como resultado.

Volver

Continuar

6 Carga de documentación. Soporte

Suba todos los comprobantes y documentos que respalden la reclamación (facturas, dictámenes médicos, pases de abordar, identificaciones, formatos AIG, etc.).

- Formato recomendado: Los archivos deben estar preferentemente en formato PDF y con buena resolución / legibilidad.
- Límite de tamaño: El tamaño máximo por archivo subido es de 15 MB.

Siniestro nuevo para xxx xx (Póliza # 111111)

AIG

Información personal

Detalles de siniestro

Pago

Documentación

Revisar y enviar

Subir documentación necesaria

Subir cualquier documentación que se tenga relacionada con este siniestro. Archivos grandes pueden tardar más en subirse, tenga paciencia.
Note que el tamaño máximo de los archivos subidos es 15 MB

Arrastre y suelte o busque aquí para seleccionar el archivo a subir.

Tamaño máximo de los archivos subidos: 15 MB

Documentación necesaria:

Visite la [página de documentos de soporte](#) para obtener una lista completa de requisitos, incluidos los formularios que deben descargarse y completarse antes de cargarlos.

Tenga en cuenta que, si falta algún tipo de información, es posible que nos pongamos en contacto con usted para solicitarle información adicional, lo que podría retrasar el procesamiento de su siniestro.

Volver

Continuar

7 Revisión final, consentimiento y envío

Verifique minuciosamente el resumen de toda la información introducida. Revise el Aviso de Privacidad, marque el check de Consentimiento expreso para el tratamiento de datos personales y sensibles, y haga clic en ‘**Enviar Reclamación**’ para dar continuidad a la creación de siniestro.

Siniestro nuevo para xxx xx (Póliza # 111111)

AIG

Información personal

Detalles de siniestro

Pago

Documentación

Revisar y enviar

Revise y envíe el siniestro

Revise el resumen de su reclamación a continuación antes de enviar el siniestro.
Presentar una reclamación a través de este portal no garantiza la cobertura. Consulte los términos y condiciones, así como las exclusiones para obtener más información.

Resumen del envío

Editar

Información personal

¿Quién está completando la reclamación?: Asegurado
Número de póliza: 111111
Nombre del grupo:
ID de Empleado:
Nombre (s) del asegurado: xxx
Apellidos del asegurado: xx
Fecha de nacimiento: 12 01 1998
Edad: 27

Información de contacto del asegurado

Dirección de correo electrónico: stephany.reyes@aig.com
Número de teléfono: +52 55555555
País/Ciudad: Mexico
Dirección: Av Francisco I. Madero Ote 23, Centro histórico de Morelia, 58000 Morelia, Mich., Mexico
Número de portal(Unidad)/apartamento/piso:
Código postal: 58000

Detalles del siniestro

Editar

¿Cuál es la causa de su siniestro?: Otro
Per favor, describa los detalles de la reclamación.: por cambio climatico la aerolinea cancelo mi vuelo
Fecha del incidente: 01 01 2026

Datos para pago

Editar

¿Que modalidad elige para recibir el pago del siniestro?: Orden de pago en ventanilla (Solo personas fisicas hasta un monto máximo de \$100,000 MXN)
Nombre completo del beneficiario: xxxxx
Dirección de correo electrónico: Stephany.reyes@aig.com

Subir documentación necesaria

Editar

Cargal: Check list SIU GF.pdf

Aviso de privacidad

La información personal que proporcione a AIG en relación con su reclamación se recopilará, utilizará y divulgará según lo descrito en nuestra Política de Privacidad. En la medida en que haya proporcionado (o vaya a proporcionar) información personal a AIG sobre cualquier otra persona, usted acepta haberle informado sobre el contenido de nuestra Política de Privacidad y tiene su permiso para compartir su información personal con nosotros, según lo detallado en dicha [Política de Privacidad](#).

Consentimiento

Durante el proceso de reclamación, existe la posibilidad de que se le requiera cierta información personal sensible, incluidos datos de salud. En ese caso, estamos obligados a obtener su consentimiento explícito.

☐ Otorgo mi consentimiento para que la Información Personal Sensible sobre la salud relacionada con personas (incluidos menores) que sean nombradas en este Formulario de Reclamación para ser utilizada por AIG México SA de CV, es decir, el responsable de tratamiento de datos y cualquier otro responsable de tratamiento de datos clave, sus afiliados, reaseguradores, agencias de prevención de fraude y proveedores de servicios externos, tal y como se establece en la [Política de Privacidad](#), para fines de administración de seguros.

Cuando nos referimos a "administración de seguros", nos referimos a organizar, suscribir y administrar pólizas de seguro y reaseguro, prestar servicios auxiliares y gestionar reclamaciones bajo esas pólizas, así como ejercer derechos, o cumplir con las obligaciones relacionadas con dichas pólizas. Esto puede incluir derechos u obligaciones bajo las leyes que nos corresponden.

Tienes derecho a retirar tu consentimiento en cualquier momento, [conoce más sobre cómo retirarlo](#). Si retiras tu consentimiento, puede que no podamos proporcionarte los servicios que has solicitado y te informaremos de las consecuencias de dicha retirada de consentimiento, si procede.

Cuando actúas en nombre de la(s) persona(s) nombrada(s) en la reclamación, confirmas que has recibido su consentimiento para que AIG procese su Información Personal Sensible (cuando sea necesario).

Volver

Enviar siniestro

8 Califica y comenta tu experiencia para el reporte

Una vez completado el envío, el sistema desplegará la pantalla de confirmación ‘**Hemos recibido la reclamación**’. El usuario podrá valorar su experiencia en el portal seleccionando de **1 a 5 estrellas** e ingresar comentarios u observaciones de mejora antes de dar clic en ‘**Enviar sus comentarios**’.

9 Hemos recibido tu reclamo y recibirás un acuse de recibido en la dirección electrónica proporcionada

El sistema confirmará la recepción exitosa y enviará de manera automática un acuse de recibido a la dirección de correo electrónico proporcionada durante el registro.

- **Contacto directo:** En caso de requerir información adicional o complementaria, un especialista en siniestros se pondrá en contacto con el asegurado o solicitante.
- **Canal de seguimiento:** Si el reclamante desea facilitar documentación o información adicional posterior al envío, puede hacerlo enviando un correo electrónico a su analista asignado y/o **siniestros.mexico@aig.com** indicando su nombre completo, número de póliza y número de siniestro asignado.





Hemos recibido la reclamación

¿Cuál es el siguiente paso?

Nuestro equipo de reclamaciones se dedica a dar la atención y la experiencia que merece esta reclamación. Comenzaremos a procesarla de inmediato. Si necesitamos información adicional para completarla, nuestro equipo se pondrá en contacto con usted.

¡Gracias por sus comentarios!



Hemos recibido el siniestro y comenzaremos a procesarlo de inmediato.

Un especialista en siniestros podría ponerse en contacto con usted si necesitamos información adicional para completar su siniestro. Si desea facilitar documentación o información relacionada con su siniestro, envíe un correo electrónico a CDP LitePA-UATUsers@aig.com (junto con su nombre completo y número de póliza) y nos pondremos en contacto con usted.

Esperamos resolver este siniestro lo más rápido posible.

Atentamente,

AIG Departamento de accidentes y salud

Beneficios del portal digital de siniestros AIG

Automatización en recepción de reclamaciones, control eficiente de pendientes con respuestas más ágiles. Para dudas sobre el estado de su reclamación o soporte en el uso de la plataforma, contacte al equipo de siniestros (siniestros.mexico@aig.com) y/o ejecutivos de servicio de AIG México en el **5554884700**.

