



70 años
En México

¿QUÉ HACER
**EN CASO
DE SINIESTRO**
DE CASA HABITACIÓN?

Nota: Junto al presente documento se entrega folleto que cumple con la legislación aplicable a la materia.



Con el objetivo de apoyarte en los momentos más difíciles, ponemos a tu disposición toda la información que necesitas en caso de una emergencia o siniestro.

CONTÁCTANOS Y TEN
A LA MANO TU NÚMERO
DE SINIESTRO:

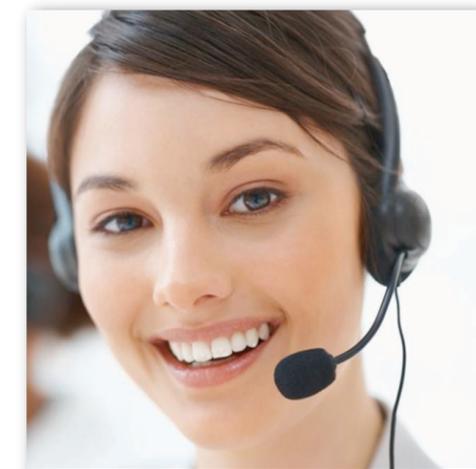
01 800 001 1300

Te recomendamos:

- Tener a la mano tu número de póliza
- En caso de formar parte de un corporativo es importante proporcionar tu número de empleado
- En caso de ser un seguro que forma parte de tu hipoteca, es necesario proporcionar el número de crédito
- En caso de ser necesario, toma acciones inmediatas como: solicitar ayuda, llamar a los bomberos, Cruz Roja, policía, etc.
- Reportar el siniestro de inmediato o a más tardar dentro de las 24 hrs. siguientes

NUESTROS OPERADORES
TE SOLICITARÁN DATOS
GENERALES, COMO:

- Fecha y lugar de ocurrencia
- ¿Qué ocurrió?
- Datos de contacto
- Monto estimado del daño o pérdida



Después de reportar tu siniestro, el ajustador de tu reclamo te contactará para solicitar la información necesaria para soportar tu reclamación, o concertará una cita de ser necesario.

¿Requieres más información?

Accede al siguiente link donde encontrarás los formatos e instrucciones de ayuda para el seguimiento de tu siniestro:

http://www.aig.com.mx/Siniestros-Hogar_3218_610123.html



A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁS **LA LISTA DE DOCUMENTOS A PRESENTAR** EN CASO DE SINIESTRO:

- Póliza vigente y recibos de pago
- Carta de reclamación a la compañía
- Adjuntar la documentación que comprueba y precise la pérdida:
 - Avalúos
 - Facturas, recibos o tickets



- Garantías, manuales de uso u operación de los artículos
- Presupuesto de reparación
- Planos de construcción
- Fotografías
- Cualquier otro documento que ayude a definir los bienes dañados y a precisar el monto de la pérdida

Los documentos antes señalados son enunciativos más no limitativos, en caso de ser necesario, el ajustador podrá solicitar información adicional.

ESPECIALMENTE PARA EL CASO DE:

- Incendio - Informe de bomberos o de la autoridad que atendió el siniestro
- Robo y/o asalto - Copia del acta levantada ante el Ministerio Público que contenga la "Inspección Ocular" del lugar donde ocurrieron los hechos
- Responsabilidad Civil
- Carta de Reclamación del Tercero Afectado dirigido al asegurado por los daños a sus bienes y/o personas
- En caso de lesionados: Informe médico, recetas, notas de farmacia, recibos de gastos médicos, hospitalización y alta médica

Una vez que hayas entregado la documentación de tu siniestro, AIG (la compañía aseguradora) realizará el análisis y determinará la cobertura del reclamo.

¿Dudas que surjan durante la atención a tu reclamo?

Contáctanos y ten a la mano tu número de siniestro.

01 800 001 1300



¿CÓMO SE REALIZA **LA DETERMINACIÓN** DEL SINIESTRO?

Para determinar la procedencia del siniestro y cuantificarlo, el ajustador analizará:

1. Todos los documentos, una vez que sean entregados en su totalidad.
2. Las circunstancias que dieron origen a la ocurrencia del siniestro.
3. Las condiciones generales y particulares de la póliza contratada.
4. Una vez que el ajustador haya realizado el análisis del siniestro, comentará con AIG los hechos y la cobertura para conocer la procedencia del siniestro.
5. En caso de procedencia, se contactará al asegurado para explicar la determinación de pérdida y cómo se llegó a ella.
6. Una vez que ambas partes están de acuerdo, se procederá a la firma del convenio finiquito.
7. El convenio firmado será entregado a la aseguradora para que sea tramitado el pago en conjunto con el Formato de Identificación del Cliente.
8. En caso de improcedencia, el aviso lo realizará AIG directamente al asegurado y/o Agente de Seguros.



¿QUÉ **NO PUEDE HACER** EL AJUSTADOR?

- No puede emitir un juicio de procedencia o improcedencia de siniestro
- Obligar a los asegurados y/o terceros a reconocer su responsabilidad
- Influnciar, manipular o permitir modificaciones en la declaración del siniestro
- No puede comprometerse con los tiempos de respuesta de AIG ni hacer ningún tipo de compromiso a nombre de AIG

FORMAS DE **PAGO**

Pago en Ventanilla: Se emite una orden de pago a nombre del beneficiario para hacerla efectiva en cualquier sucursal del Banco Santander. Aplica únicamente para Personas Físicas y para montos menores a \$100,000 pesos. En caso de que el monto sea mayor, el pago deberá emitirse con transferencia electrónica.

Transferencia Electrónica: Se emite el pago a la cuenta del cliente. Se requiere nombre del beneficiario, clabe interbancaria, copia del estado de cuenta y nombre del banco. Aplica para Personas Físicas y Morales, sin considerar el monto.

En AIG Seguros México, ¡estamos listos para servirte! Estamos listos para el mañana.



Listos para el mañana

AIG Seguros México, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 1136, Col. del Valle 03219 México, D.F.