

## Guía rápida para reportar un siniestro en tu Hogar

Ahora que has decidido proteger tu patrimonio, es muy importante que sepas qué hacer en caso de siniestro, a continuación te mostramos los pasos a seguir:

1. Ten a la mano tu número de póliza o certificado, así como el último estado de cuenta donde se realiza el cobro de tu seguro. Si no cuentas con ellos porque se perdieron en el siniestro, te solicitarán nombre completo y domicilio del bien asegurado.
2. Comunícate a nuestro **Centro de Atención Telefónica para reporte de siniestros**: en la Ciudad de México al **54 80 09 53** del interior **sin costo al 01 800 5016 586**.  
Te sugerimos reportar el siniestro lo más rápido posible, de esta forma, el ajustador que te visite tendrá mayores evidencias del mismo.
3. El ejecutivo que te atienda, te solicitará tu número de póliza, así como algunos datos más para identificarte y brindarte el servicio.
4. Una vez validados tus datos, se procede al registro de siniestro o del servicio de asistencia, según sea el caso.
5. Después de levantar el reporte, en un período no mayor a 24 hrs., te contactará vía telefónica uno de nuestros ajustadores con el fin de programar una visita en tu domicilio para evaluar los daños.
6. El ajustador llegará a tu domicilio para evaluar el siniestro, para ello, tomará fotografías del inmueble con el fin de obtener evidencia de los daños y te informará el procedimiento a seguir, así como el tipo de documentación que deberás entregar para el seguimiento de tu reclamación.
7. Una vez que entregues la documentación solicitada, el ajustador te contactará nuevamente para informarte el monto total a pagar por el siniestro y se iniciará el trámite del pago.

## Tips para el reclamo de siniestro

Para nosotros es muy importante que después de un siniestro, nuestros clientes puedan continuar con su vida normal y reciban prontamente el pago de su siniestro, por ello y para agilizar tu trámite de reclamo, es muy importante que tomes en cuenta los siguientes consejos:

- Es importante que conserves las facturas, tickets o estados de cuenta que demuestren la adquisición o compra de los bienes que con tu seguro están protegidos
- Si no cuentas con la documentación anterior toma fotografías de tus bienes y aparatos electrónicos y electrodomésticos ya que esto nos servirá de evidencia y el pago será mucho más ágil.
- En el caso de joyas, te sugerimos contar con fotos y/o certificados de autenticidad para conocer el valor de las mismas, esto nos será de gran utilidad para valuarlas correctamente.
- Te sugerimos contar con una copia de tu póliza en casa de un familiar o amigo, esto te servirá para contar con ella en caso de que el siniestro la deteriore o destruya.

Si tienes alguna duda, trámite o aclaración sobre tu póliza, comunícate al 12 26 81 00 en la Ciudad de México, o desde el interior sin costo al 01 800 888 36 76.