



## Guía de Siniestros "Retiro Protegido HSBC"

### Beneficios



- ▶ **Fallecimiento:** Se paga la suma asegurada más el monto acumulado del cliente (Valor de su inversión).
- ▶ **Supervivencia:** Se paga el monto acumulado (Valor de su inversión).

### ¿Que hacer en caso de siniestro?



- ▶ Cuando se presenta alguno de los eventos amparados bajo los beneficios antes mencionados, los beneficiarios o el asegurado deberán llamar al teléfono 55 5721 3322, marque símbolo #, opción 1, opción 2 y opción 2.
- ▶ Si desea dar de alta la reclamación del siniestro vía Internet ingresar al siguiente sitio:  
<https://enginia.grupordas.com.mx/AdministradorProd/Siniestros/WebApp/ReclamosOnline?a=NTE=>
- ▶ Se levanta el reporte de siniestro proporcionando datos en relación al siniestro y las causas del mismo. (es recomendable tener la póliza del seguro a la mano).
- ▶ El operador telefónico proporcionará el número de reporte y le indicará al reclamante que un asesor le llamará para una cita.
- ▶ El asesor personalizado llamará y hará mención de la documentación que deberá entregar y le solicitará una cita.
- ▶ Durante la visita el asesor identificará al beneficiario y recolectará los documentos.
- ▶ Una vez que la documentación requerida sea recabada, debe turnarse el asesor asignado, quien enviará la documentación a HSBC Seguros al área de siniestros personas para iniciar el trámite de reclamación.
- ▶ El área de siniestros personas es la encargada de llevar a cabo el trámite formal de reclamación a fin de emitir el dictamen en un plazo no mayor a 15 días, una vez que cuente con la documentación completa.
- ▶ El asesor asignado informará el dictamen del siniestro al beneficiario y/o al asegurado.



# Guía de Siniestros "Retiro Protegido HSBC"



Asegurado



## Documentos necesarios del asegurado / contratante

### Fallecimiento

- ▶ Acta de defunción (original o copia certificada).
- ▶ Identificación oficial y CURP (original y copia simple sólo en el caso de que cuente con ellos).
- ▶ Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (original y copia simple sólo en el caso de que cuente con el).
- ▶ 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).

### Supervivencia

- ▶ Identificación oficial y CURP (original y copia simple).
- ▶ Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (original y copia simple).
- ▶ Formato de reclamación de pago de Indemnización por Siniestro, firmado y requisado por cada beneficiario(s) o asegurado (original).

Beneficiario



## Documentos necesarios del Beneficiario

Documentos necesarios del Beneficiario	Fallecimiento	Sobrevivencia
▶ Identificación oficial, CURP y/o RFC (original y copia simple).	X	
▶ Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (cotejados contra su original) (original y copia simple).	X	
▶ Formato de reclamación de pago de Indemnización por Siniestro, firmado y requisado por cada beneficiario(s) o asegurado (original).	X	