

## ¿Qué hacer en caso de un Siniestro de Daños?

1. Deberá comunicarse al número **52-27-9000 / 01-800 400 9000** seleccionar la opción 1 y posteriormente seleccionar la opción 5.

2. Deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre del Asegurado
- **Número de póliza** contratada por el Asegurado
- Especificar cuál es la **causa de la reclamación**
- **Fecha del siniestro**
- **Número telefónico** donde se le puede localizar a la persona que reporta el siniestro (incluyendo clave de larga distancia)

3. El asesor que atenderá tu llamada te proporcionará un **número de referencia**, con el cual podrás dar seguimiento al trámite.

*Nota. Para seguimiento a siniestros deberá comunicarse al número 52-27-9000 seleccionar la opción 3 y posteriormente la opción 4.*

## ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de incendio?

- **Carta reclamación del Asegurado**, detallando el monto reclamado, incluyendo cada concepto, mencionando las causas y los lugares de afectación del siniestro.
- **Relación de bienes afectados** con importes reclamados por cada partida:
  - En caso de daños al inmueble y/o contenidos: **presupuestos de reparación y/o reposición de los bienes afectados**, detallando las causas e incluyendo soportes técnicos.
- **Actuaciones de las autoridades**, en caso de que hayan tomado conocimiento del siniestro (partes de bomberos, actas de Ministerio Público, peritajes, etc.)

*Nota: Los documentos deberán estar certificados*

- **Fotografías** de los bienes afectados.
- En caso de afectación de inventarios se requerirá la **integración del costo de los bienes reclamados**, así como el inventario (anterior y posterior al siniestro).
- **Contrato de arrendamiento** (en caso de ser arrendatario).
- Copia de las **facturas** que amparan los bienes dañados.

- Copia de la **factura de reposición** en caso de pérdida total.
- Copia de la **póliza** (opcional)

### ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Riesgo Hidro?

- **Carta reclamación del Asegurado**, detallando el monto reclamado, incluyendo cada concepto, mencionando las causas y los lugares de afectación del siniestro.
- **Relación de bienes afectados** con importes reclamados por cada partida:
  - En caso de daños al inmueble y/o contenidos: **presupuestos de reparación y/o reposición de los bienes afectados**, detallando las causas e incluyendo soportes técnicos.
- **Actuaciones de las autoridades**, en caso de que hayan tomado conocimiento del siniestro (partes de bomberos, actas de Ministerio Público, peritajes, etc.).

#### *Nota: Los documentos deberán estar certificados*

- **Fotografías** de los bienes afectados.
- En caso de afectación de inventarios se requerirá la **integración del costo de los bienes reclamados**, así como el inventario (anterior y posterior al siniestro).
- **Contrato de arrendamiento** (en caso de ser arrendatario).
- Copia de las **facturas** que amparan los bienes dañados.
- Copia de la **factura de reposición** en caso de pérdida total.
- Copia de la **póliza** (opcional)

### ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro por Terremoto?

- **Carta reclamación del Asegurado**, detallando el monto reclamado, incluyendo cada concepto, mencionando las causas y los lugares de afectación del siniestro.
- **Relación de bienes afectados** con importes reclamados por cada partida:
  - En caso de daños al inmueble y/o contenidos: **presupuestos de reparación y/o reposición de los bienes afectados**, detallando las causas e incluyendo soportes técnicos.
- **Actuaciones de las autoridades**, en caso de que hayan tomado conocimiento del siniestro (partes de bomberos, actas de Ministerio Público, peritajes, etc.).

*Nota: Los documentos deberán estar certificados*

- **Fotografías** de los bienes afectados.
- En caso de afectación de inventarios se requerirá la **integración del costo de los bienes reclamados**, así como el inventario (anterior y posterior al siniestro).
- **Contrato de arrendamiento** (en caso de ser arrendatario).
- Copia de las **facturas** que amparan los bienes dañados.
- Copia de la **factura de reposición** en caso de pérdida total.
- Copia de la **póliza** (opcional)

**¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Cristales?**

1. Atención por parte de un **proveedor designado** por GNP.

2. **Reembolso al Asegurado**, los documentos requeridos son:

- **Carta reclamación del Asegurado**, indicando las causas que originaron el siniestro y el lugar de afectación.
- **Factura original o copia** correspondiente a la reparación desglosando cantidad, descripción y características de los cristales repuestos, así como la dirección donde fue instalado el cristal.
- **Fotografías** de los bienes afectados.
- Copia de la **póliza (opcional)**.

**¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro en Anuncios Luminosos?**

- **Carta reclamación del Asegurado**, indicando las causas que originaron el siniestro y el lugar de afectación.
- Copia de la **póliza (opcional)**.
- **Presupuesto** de reparación y/o reposición.
- **Fotografías** de los bienes afectados.
- **Documento** que acredite la instalación conforme a normatividad de la zona.

## ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Documentos y Valores?

- **Carta reclamación del Asegurado**, detallando el monto reclamado, incluyendo el desglose de cada concepto reclamado.
- **Acta del Ministerio Público** certificada, con inspección ocular en caso de haberla realizado el Agente del Ministerio Público.
- **Comprobantes contables** del efectivo robado:
  - a) **En el caso de robo de efectivo por concepto de ventas** los documentos son: cortes de caja de un día anterior y uno posterior al robo, arqueo efectuado después del robo, facturas de venta que acrediten el importe robado.
  - b) **En el caso de robo de dinero producto de nóminas** los documentos son: copia de la póliza cheque, estado de cuenta bancario donde aparecen los cheques cobrados y copia de la reposición de nómina.
  - c) **En el caso de robo de cobranza producto de las ventas** los documentos son copia de las facturas de venta y copia de los cortes o controles de cobranza del vendedor asaltado.
- Cualquier **soporte contable** adicional que acredite el origen y el destino del dinero robado.
- En el caso de daños físicos al inmueble se deberá solicitar **copia de las facturas de reposición** cuando existan pérdidas totales o presupuestos de reparación cuando exista reparación del inmueble y/o contenidos.
- **Copia de alta en el IMSS** de los empleados asaltados (solo cuando el robo de dinero haya ocurrido en tránsito). Copia de la póliza (opcional).
- En caso de que la póliza esté sujeta a contar con medidas de seguridad, enviar **copia de la documentación** que acredite el cumplimiento de dichas medidas.

## ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Robo con violencia?

- **Carta reclamación del Asegurado**, indicando las causas que originaron el siniestro y el lugar de afectación.
- **Acta del Ministerio Público** certificada, con inspección ocular en caso de haberla realizado el Agente del Ministerio Público.
- **Facturas de adquisición** de los bienes robados.
- **Presupuesto** de reposición de los bienes robados o de características similares.

- **Inventario anterior y posterior** al robo que acredite el faltante.
- En el caso de daños físicos al inmueble se deberá solicitar **copia de las facturas de reposición** cuando existan pérdidas totales y/o **presupuestos de reparación** cuando exista reparación del inmueble y/o contenidos.
- En caso de que la póliza esté sujeta a contar con medidas de seguridad, enviar **copia de la documentación** que acredite el cumplimiento de dichas medidas.
- Copia de la **póliza (opcional)**.

### ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Equipo Electrónica?

- **Carta reclamación del Asegurado**, indicando las causas que originaron el siniestro y el lugar de afectación.
- Copia de las **facturas de los equipos afectados**.
- **Dictámenes técnicos** de los bienes dañados especificando el origen y causa.
- **Presupuestos de reposición y/o reparación** de los bienes afectados.
- En caso de robo: **Acta del Ministerio Público certificada**.

### ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Transporte?

- **Carta reclamación del Asegurado**, indicando las causas que originaron el siniestro y el lugar de afectación.
- Copia de la **salida del almacén**.
- **Integración del costo** de la mercancía.
- **Acta del Ministerio Público certificada y ratificación de la denuncia**.
- Copia de la **tarjeta de circulación** donde viajaba la mercancía en caso de ser vehículo propiedad del Asegurado.
- En caso de viajar en un vehículo propiedad de un transportista se requiere **talón de embarque original o copia** al carbón y **Carta de reclamación** a la línea transportista con sello de recibido y/o contestación de la misma.
- Copia de la **póliza (opcional)**.

En el caso de importaciones y exportaciones, además de los documentos antes señalados, se requiere:

- a) Copia de la **cuenta de gastos aduanales**.
- b) Copia del **pedimento de importación o exportación**.
- c) **Constancia de descarga** de la mercancía.

### ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Póliza Polifam?

- **Carta reclamación del Asegurado**, detallando el monto reclamado, incluyendo el desglose de cada concepto reclamado, mencionando en forma precisa las causas que originaron el siniestro, así como los lugares preciso de afectación por el siniestro.
  - Para este documento se enviará al Asegurado el **Formato de Carta Reclamación Polifam**.
- Copia de la **póliza (carátula, especificación de coberturas y deducibles)**.
- **En caso de daños al inmueble:** presupuestos de reparación detallando costos unitarios, volúmenes reclamados partida por partida para llegar al a integración final de la reclamación.
- **En caso de daños a los contenidos:** Presupuestos de reparación desglosados por cada bien afectado. En caso de no ser reparables los bienes afectados, detallar causas con los soportes técnicos correspondientes y anexar presupuestos de reposición.

### ¿Qué documentos necesito presentar en caso de siniestro de Responsabilidad Civil?

#### En caso de Responsabilidad Civil General:

- **Carta reclamación del tercero afectado** dirigida al asegurado y explicando de manera muy detallada las causas y orígenes del siniestro, anexando copia de las identificaciones oficiales de ambas partes: asegurado y tercero afectado.
- **En caso de existir lesionados:** certificados médicos, comprobantes y recibos de gastos médicos, altas médicas o en su defecto un diagnóstico del informe de salud por parte de los médicos tratantes.
- **En caso de daños a bienes inmuebles:** presupuesto de reparación del bien afectado.
- **En caso de afectar la cobertura de RC Arrendatario de manera adicional se deberá entregar:**

- Copia del **contrato de arrendamiento**

### En caso de Talleres y Estacionamientos:

- **Carta Reclamación del Asegurado** explicando de manera muy detallada las causas y orígenes del siniestro.
- Carta reclamación del tercero afectado dirigida al Asegurado y explicando de manera muy detallada las causas y orígenes del siniestro, anexando copia de la identificación oficial del tercero afectado.
- **En caso de existir lesionados:** certificados médicos, comprobantes y recibo de gastos médicos, altas médicas o en su defecto un diagnóstico del informe de salud por parte de los médicos tratantes.
- **En caso de daños a bienes muebles o inmuebles:** informe técnico y presupuesto de reparación de cada bien afectado, detallando costos unitarios y volúmenes reclamados.
- Copia de la **tarjeta de circulación**.
- **Orden de entrada al taller o ticket de entrada al estacionamiento.**
- Copia de **identificación del empleado y licencia de conducir**.
- **Factura que ampara los bienes dañados** (Persona Moral) o facturas, cartas de preexistencia (Persona Física).
- **Documentos de acreditación** de propiedad en caso de robo y/o pérdida total:
  - a) Factura original
  - b) Tenencia (5 años)
  - c) Baja de placas
  - d) Verificación vehicular
- **Identificación del cliente** para el trámite del pago.
- **Alta del IMSS** del (los) empleado(s).
- **Contrato laboral** del empleado.

**¿Qué consideraciones debo tener en cuenta al momento de documentar un siniestro?**

**A. Las cartas de reclamación deberán estar firmadas por el Apoderado y/o Representante Legal.**

**B. En el caso de Personas Morales las cartas de reclamación deberán ser elaboradas en papel membretado de la empresa.**

C. En caso de existir **beneficiarios de la póliza**, el cheque saldrá a nombre del **beneficiario citado en ésta**.

D. Las reclamaciones están sujetas a las disposiciones establecidas en el **Art. 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros**.

E. Las copias fotostáticas deben ser **legibles** con el objeto de agilizar el análisis del siniestro.

F. La documentación descrita es de manera **enunciativa más no limitativa** y en caso de requerirse documentación adicional durante el proceso del siniestro, será solicitada de manera oportuna