

DIRECCIÓN DE SINIESTROS AUTOS FINANCIERAS

¿Que Hacer en Caso de Siniestro?

Junio 2023

Medios de Contacto de Aseguradoras para Reporte de Siniestro.



Aseguradora	Teléfono Cabina	Apps	Página Web
CHUBB®	Del interior de la República: 8008343400 Desde Monterrey al: 8112533030 Desde la CDMX al: 5512533030	Chubb Clientes	https://www.chubb.com/mx-es/siniestros/auto.html
GNP® SEGUROS	Línea GNP 552279000 , opción 1. (Si requieres ambulancia, puedes solicitarla con el asesor telefónico que atiende tu siniestro.)	Soy Cliente GNP: desde el botón SOS elige "Autos".	https://www.gnp.com.mx/asistencia-en-siniestro-de-auto#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20reportar%20un%20siniestro%20de,telef%C3%B3nico%20que%20atiende%20tu%20siniestro.
HDI Seguros	Marca desde tu celular *HDI (*434) O si estás en tu casa, llama sin costo al 8000196000	HDI Contigo	https://www.hdi.com.mx/atencion-a-clientes/tuviste-un-accidente/#:~:text=Turistas%207C%20Tourist%20Auto-,%C2%BFComo%20reportar%20un%20siniestro%3F,4781%20desde%20un%20tel%C3%A9fono%20extranjero.
Qualitas	En caso de Reporte de Siniestro llame al: 8008002880 y 8002886700 Ciudad de México y Área Metropolitana al: 5554818580 y 5552582880 En caso de Reporte de Asistencia Vial Qualitas llame desde el interior de la república al: 8002530553 Ciudad de México y Área Metropolitana al: 5533004534	Qmóvil	https://www.qualitas.com.mx/web/qmx/-que-hacer-en-caso-de-accidente-
ZURICH	Llámanos al 8002886911 o *9191, opción 1 y selecciona la opción deseada: Auto, opción 1	Zurich Connect	https://www.zurich.com.mx/es-mx/contactanos#:~:text=Reporte%20de%20siniestros,Auto%2C%20opci%C3%B3n%201



Coberturas Amparadas.

Los daños o pérdidas que resulten como consecuencia directa de los riesgos que a continuación se especifican, en los términos definidos en la carátula y condiciones generales del seguro de automóviles residentes que la aseguradora tenga vigentes al momento de emitir la póliza.

En caso de presentarse cualquier duda respecto al siniestro o a la atención por parte de la Compañía de Seguros, el distribuidor podrá comunicarse con su ejecutivo de siniestros de Marsh México quien le brindará la asesoría correspondiente y le apoyará con el seguimiento y trámite de la indemnización.



¿Qué hacer en caso de un siniestro?

1.- Reportar inmediatamente el siniestro a la Compañía de Seguros correspondiente dentro de las primeras 24 hrs. de acuerdo a la asignación de unidades.

2.- Proporcionar la siguiente información:

- No. de póliza.
- Nombre del conductor.
- Ubicación exacta del siniestro.
- Número telefónico donde se pueda localizar.
- Color de la unidad y placas.
- Breve descripción de los hechos.
- No abandonar el lugar del siniestro (salvo causas de fuerza mayor).
- No hacer ninguna negociación ni llegar a acuerdos con terceros.

3.- Es importante considerar que dentro de las primeras 24 hrs. la Distribuidora debe de informar al área de siniestros de Marsh México indicando lo siguiente:

- a. Aseguradora con quién se levantó el reporte.
- b. Número de siniestro.
- c. Distribuidor.

Con la cobertura de Robo:

Al presentarse un siniestro por robo total de la unidad, el distribuidor deberá:

- Acudir al Ministerio Público que corresponda a la zona donde ocurrió el robo de la unidad (no es procedente levantar el acta en otra zona diferente al lugar de los hechos) para el levantamiento del acta.
- Comunicar a la compañía de seguros el robo de la unidad, a fin de enviar al distribuidor un ajustador que levantará el reporte de robo y con ello se pueda iniciar con la recopilación de documentos que se requieren para el trámite de la indemnización.
- Una vez levantada el acta, se deberá presentar ante el Ministerio Público para ratificarla la denuncia y acreditar la propiedad.
- Comunicar al ejecutivo de siniestros de Marsh la ejecución de los pasos anteriormente descritos.

Los documentos que deberán ser presentados para el trámite son:

- Copia de la factura de origen.
- Refactura a favor de la aseguradora en \$0.00 (en ceros en formato PDF y XML) en caso de ser persona física con actividad empresarial o persona moral
- Declaración de accidente original otorgado por la aseguradora.

- Acta inicial de robo certificada ante el Ministerio Público con sellos frescos.
- Acreditación de propiedad certificada ante el Ministerio Público con sellos frescos.
- Copia del documento con el que acredita propiedad.
- Oficio de liberación en posesión (en caso de robo recuperado).
- 5 últimas tenencias con comprobante de pago o certificación.
- Baja de placas con comprobante de pago
- Copia de INE del conductor de la unidad al momento del robo.
- Carta de pérdida total de la aseguradora o declaración de pérdida total.
- Duplicado de llaves. .
- Formato del Art. 492, Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

Con la cobertura de Daños:

Si por la magnitud del daño la unidad es determinada pérdida total, se deberá enviar al ejecutivo de Marsh México la siguiente documentación:

- Copia de la factura de origen.
- Re factura a favor de la compañía de seguros en formato PDF y XML (Deberá considerar el importe del formato de re facturación que le fue entregado previamente por la compañía de seguros a través del ejecutivo de siniestros de Marsh México).
- Declaración de accidente original otorgado por la aseguradora.

- Copia de INE del conductor de la unidad al momento de la colisión o vuelco.
- Carta de pérdida total de la aseguradora o declaración de pérdida total.
- 5 últimas tenencias con comprobante de pago o certificación.
- Baja de placas con comprobante de pago
- Oficio de liberación en posesión (en caso de que haya sido remitido por las autoridades).
- Duplicado de llaves.
- Formato del Art. 492. Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

Todas las indemnizaciones se tramitarán a través de su ejecutivo de siniestros de Marsh México de acuerdo a los procedimientos y formatos que para tal efecto tengan establecidos la Aseguradora.

Es importante considerar que después de recibir los requisitos por parte de Marsh México tienen un periodo de 5 días hábiles para documentar. En el caso de Robo iniciaran su proceso de documentación después de obtener la declaración y acreditación de robo ante las autoridades.

Dirección de Siniestros Autos - Marsh Mexico

I) Atención inmediata PRIORITARIA para Clientes Asegurados "CETELEM".					Disponibilidad	N 1
	Ejecutivo Atención y Servicio	Correo	Teléfono móvil*	Tiempo Atención/Respuesta		
Claims Advisory	Brenda Joya Gutierrez	brenda.joya@marsh.com	55 79 60 98 51	0:10 a 30:00 minutos (In situ)	Lunes a Viernes 8:00 a 19:00 hrs.	
	Juan Carlos Hidalgo Villegas	juan.hidalgo@marsh.com	55 80 65 43 97	0:10 a 30:00 minutos (In situ)	Lunes a Viernes 8:00 a 19:00 hrs.	
	Maria Azucena Mondragón Antonio	Maria.Mondragon@marsh.com	55 79 60 98 52	0:10 a 30:00 minutos (In situ)	Lunes a Viernes 8:00 a 19:00 hrs.	
	Carmen Rodríguez Bagatella	Maria.Rodriguez2@marsh.com	55 15 01 61 64	0:10 a 30:00 minutos (In situ)	Lunes a Viernes 8:00 a 19:00 hrs.	
	Laura Lizbeth Torres Gayosso	laura.l.torres@marsh.com	56 19 94 41 95	0:10 a 30:00 minutos (In situ)	Lunes a Viernes 8:00 a 19:00 hrs.	
PRINCIPALES TEMAS DE GESTIÓN: Estamos a sus órdenes para brindar atención y apoyo en siniestro en sitio, dudas sobre el procedimiento de atención de ajustadores, asignación de Agencias/centro de reparación KIA, MG, CHIREY, de acuerdo a condiciones del programa back to home/back to brand, abogados, grúas. Dudas y/o aclaraciones sobre derechos de atención, coberturas, pago de deducible, procesos de reparación, tiempos de entrega. Asesoría para el proceso de Integración documental para pago de indemnización de pérdida total de las coberturas de daños materiales ó robo total.						

II) Atención complementaria Dudas, Sugerencias, Comentarios sobre su Siniestro Desviaciones					Disponibilidad	N 2
	Nombre	Correo	Teléfono móvil*	Tiempo de Atención/Respuesta		
Claims Supervisor	Teresa González Solís	teresa.gonzalez@marsh.com	55 44 42 16 62	0:10 a 60:00 minutos	Lunes a Viernes 8:00 a 19:00 hrs.	
A SUS ÓRDENES: para apoyarle y resolver cualquier desviación que observe en la gestión de su siniestro/reclamación Falta de respuesta inmediata Retraso en la comunicación N1 Solicitud de atención especial por casos escalados, complejos ó dudas generales.						

III) Garantía de Atención Dudas, Quejas, Inconformidades Comentarios, Sugerencias ó Reconocimientos					Disponibilidad	N 3
	Nombre	Correo	Teléfono móvil*	Tiempo de Atención/Respuesta		
Claims Manager	Abraham Castorena Pérez Vertti	abraham.castorena@marsh.com	55 44 42 18 31	0:10 a 60:00 minutos	Lunes a Viernes 8:00 a 18:00 hrs.	
A SUS ÓRDENES: Atención inmediata y Resolución de Quejas, Inconformidades, casos especiales Cualquier tema inherente a la gestión de Siniestros Autos, en el que considere necesario exponer comentarios por alguna desviación, inconformidad ó reconocimiento.						

Dirección de Siniestros Autos - Marsh Mexico

IV) GESTIÓN DE CALIDAD					Disponibilidad	N 4
	Nombre	Correo	Celular			
O&T Claims Director	Miguel Angel Patiño López	miguel.patino@marsh.com	55 80 70 32 79	0:10 a 60:00 minutos	Lunes a Viernes 8:00 a 18:00 hrs.	

Objetivo de la Matriz de Escalamiento para Atención de Clientes Asegurados del programa "CETELEM"

El Presente Documento, ha sido creado para uso y aplicación; de los Distribuidores de KIA, MG, CHIREY, así como de Clientes-Asegurados del "CETELEM", con el objetivo principal de que los INCIDENTES/SINIESTROS, que presente alguna necesidad de atención especial, área de oportunidad ó desviación, que no se logre resolver en el momento de su ocurrencia, puedan ser canalizados para su resolución a los ejecutivos especializados del área de Siniestros Autos, en MARSH MEXICO, evitando que se excedan los tiempos de resolución comprometidos.

El tipo de escalamiento jerarquico (N1 a N4), que compartimos, pretende brindar seguridad y confianza al usuario, en caso de que algun INCIDENTE/SINIESTRO, requiera apoyo para la resolución, involucrando a un grupo de funcionarios habilitados para lograr solución efectiva, en el tiempo comprometido.

PARA NO PERDER DE VISTA	GUIA RÁPIDA PARA APOYO A ASEGURADOS EN QUE PODEMOS ASISTIR AL ASEGURADO.		
	Principales Coberturas	En que podemos colaborar de forma inmediata:	Seguimiento Primarios
	DAÑOS MATERIALES	Colisiones, Vuelcos, Inundaciones, Caída de objetos, Incendio	Integración de Expediente de Perdida Total, Pago de Indemnizaciones, Reembolsos.
	ROBO TOTAL	Robo de unidad, asesoría jurídica, alcances de póliza, deducibles.	Integración de Expediente de Perdida Total, Pago de Indemnizaciones, Liberación.
RESPONSABILIDAD CIVIL	Asesoría jurídica, Alcances de póliza, Derechos y Obligaciones.	Pago de Indemnizaciones, Liberación, Asesoría Jurídica.	



Nota Importante: Su Asegurador / Afianzador está regulado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), está obligado a cumplir con todas las leyes, regulaciones y condiciones mexicanas para realizar negocios, incluyendo los requerimientos de solvencia. Si usted está interesado en recibir información acerca de una aseguradora en particular, incluyendo información financiera y/o de seguridad, favor de ponerse en contacto con un representante en Marsh México Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. para mayor información y orientación.

A business of Marsh McLennan