

## GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN FORMAL DE RECLAMACIONES

### PRELIMINAR

Este instructivo menciona documentos en forma enunciativa, más no limitativa, pudiendo variar dependiendo del caso.

Al ocurrir un siniestro que afecte cualquiera de las coberturas amparadas en la póliza, el Asegurado dará aviso inmediatamente a la Compañía y formalizará su reclamación presentando los siguientes documentos:

- a. Forma de declaración de accidentes, debidamente requisitada (será proporcionada por la Compañía).
- b. Original de la póliza afectada.
- c. Copia fotostática de licencia o permiso para conducir, expedido por Autoridad competente.
- d. Si el vehículo tiene placas de Servicio Público Federal, el conductor debe exhibir licencia federal expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- e. Si es vehículo de giro comercial o de carga debe exhibir la carta de porte.
- f. A solicitud de la Compañía el conductor debe presentar documentos oficiales en los que pueda constatar su edad (acta de nacimiento, pasaporte, etc.).

La Compañía deberá indemnizar al Asegurado con el importe que resulte de la valuación de los daños sufridos en la fecha del siniestro, una vez descontados los deducibles contratados.

### 1. COBERTURA DE DAÑOS MATERIALES

En siniestros que ocasionen daños parciales a la unidad asegurada, se requerirá únicamente la documentación mencionada en la parte Preliminar.

En caso de que el vehículo asegurado sea declarado pérdida total, deben presentarse los siguientes documentos:

- a. Original de la póliza y del recibo de pago de la prima del seguro.
- b. Factura original del vehículo (endosada a favor de la Compañía), y en su caso facturas que anteceden hasta la de origen, con continuidad entre los endosos.
- c. En ausencia de la factura original, factura de activo fijo o de lote de autos, endosada a favor de Seguros Banorte y fotocopia simple de la factura original (no tienen validez las facturas certificadas por notario o corredor público).  
Si el propietario del bien asegurado es una persona moral, podrá expedir factura de activo fijo (con valor inserto, nunca en ceros) a favor de Seguros Banorte, con la firma del representante legal facultado, sello de la empresa, debiendo agregar copia simple de la factura original.  
En caso de extravío o robo de la factura original, deberá presentar jurisdicción voluntaria de información testimonial, en copia certificada y fotocopia simple de la factura original.
- d. Recibos de pago de tenencia (últimos cinco años), incluyendo la del último ejercicio fiscal al momento de la indemnización.
- e. Comprobantes del pago de derecho vehicular y engomado del último año.
- f. Identificación oficial del propietario del vehículo.
- g. Comprobantes de baja de placas ante el Departamento de Tránsito.  
La Compañía proporcionará una carta para que el Asegurado realice este trámite ante las Autoridades.
- h. Última verificación vehicular de contaminación, cuando este trámite proceda según el Estado de la República al que el vehículo esté adscrito.
- i. Tarjetón del Registro Federal de Vehículos (modelos anteriores a 1990).
- j. Liberación del vehículo (en su caso).
- k. Juego de llaves del vehículo (en su caso).
- l. Si el vehículo asegurado cuenta con placas de servicio público deberá exhibir y entregar la última revista.

- m. Si el vehículo asegurado es de procedencia extranjera deberá entregar además, los documentos originales que justifiquen la internación y legalización definitiva en el país, así como los originales del pago de derechos de legalización efectuados ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La oportuna entrega de estos documentos será determinante para agilizar el trámite de su indemnización.

## **2. EN CASO DE ROTURA DE CRISTALES**

Reporte telefónicamente a nuestra Cabina de Atención Telefónica, allí le tomarán su declaración relativa a la reclamación y le informarán de los pasos a seguir para la reparación del daño.

Para formalizar su reclamación será necesario la presentación de los documentos siguientes:

- a. Original de la póliza afectada.
- b. Último recibo de pago de la prima del seguro.

Su reclamación será procedente si su vehículo cuenta con COBERTURA AMPLIA, y el deducible a aplicar será el equivalente al 20% del valor del o los cristales afectados, según lo estipulado en las Condiciones Generales de la póliza.

## **3. COBERTURA DE ROBO TOTAL**

En siniestros que afecten a esta cobertura, el Asegurado deberá:

1. Levantar actas o denuncias ante las autoridades.
  - a. Reportar el robo a las oficinas de Seguros Banorte.
  - b. Poner en conocimiento de la autoridad el ilícito y recabará copia certificada de la Carpeta de Investigación iniciada ante el agente del Ministerio Público que corresponda a la jurisdicción del lugar donde ocurrió el robo, no olvide llevar los documentos que lo acreditan como propietario del vehículo y verificar que el No. de motor y serie indicados en la Carpeta de Investigación sean correctos.
  - c. Obtener copia certificada de la constancia que expida la Policía Federal de Caminos y Puertos.
  - d. Recabar copia certificada de la constancia que expida la autoridad de Policía y Tránsito o Policía Judicial de los diversos estados o municipios de la que expide esta constancia.
2. Pérdida total por robo

Para formalizar su reclamación, el Asegurado deberá presentar a Seguros Banorte los siguientes documentos:

- Todas las actas o denuncias mencionadas en el punto 1 de la sección 3. COBERTURA DE ROBO TOTAL de este instructivo.
- Todos los documentos que justifiquen la propiedad del vehículo asegurado, los cuales fueron descritos en la Sección 1. COBERTURA DE DAÑOS MATERIALES de este instructivo (excepto baja de placas).

#### **4. COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS**

En siniestros que afecten esta cobertura, donde no hubiera sido posible que un representante de la Compañía acudiera en forma inmediata al lugar de los hechos, el Asegurado deberá presentar, en su caso, cualesquiera de los siguientes documentos:

- a. Copia certificada del acta levantada ante el Ministerio Público, donde se asienten los hechos que dieron lugar a la reclamación de responsabilidad civil que afecta a la póliza.
- b. Copia del parte de accidente levantada por la Policía Federal de Caminos, o en su caso copia del parte de tránsito, levantada por la policía local del lugar donde ocurrió el accidente.

#### **5. COBERTURA DE GASTOS MÉDICOS DE OCUPANTES Y DEL CONDUCTOR**

La Compañía proporcionará al Asegurado o persona lesionada, un pase admisión para que sea atendido en los sanatorios que prestan sus servicios a la Compañía.

En caso de que con motivo de la urgente atención del lesionado no pudiera darle aviso a la Compañía y requiera atenderse en un sanatorio diferente, deberá presentar los siguientes documentos:

1. Forma de reporte médico firmado por el profesional que proporcionó la atención médica (esta forma será proporcionada por la Compañía).
2. Facturas originales de sanatorio y recibos de honorarios médicos, radiografías, estudios y notas de medicinas acompañadas por las recetas correspondientes.
3. En caso de afectarse la sección de gastos funerarios, será necesario presentar una copia del acta de defunción y los comprobantes originales correspondientes a dichos gastos.
4. Estudios radiológicos, tomográficos y de cualquier otro tipo que se hayan practicado con motivo del accidente.

El reembolso de estos gastos estará limitado a la cantidad que le hubieran importado a la Compañía de haberse dado el aviso a está en forma inmediata, salvo aquellos que fueran manifiestamente procedentes.

#### **6. COBERTURA DE EQUIPO ESPECIAL, ADAPTACIONES Y/O CONVERSIONES**

En esta cobertura las indemnizaciones por pérdida total determinadas por DAÑOS MATERIALES o ROBO TOTAL, quedarán sujetas a la comprobación de la preexistencia del Equipo Especial, Adaptaciones y/o Conversiones afectadas por el siniestro y que se encuentren asegurados en la póliza, mediante los documentos que acrediten su propiedad (facturas y/o comprobantes de compra o importación y estancia legal en el país).

Los daños materiales que sufran el Equipo Especial, Adaptaciones y/o Conversiones instaladas en el vehículo como consecuencia de los riesgos descritos en la cobertura de DAÑOS MATERIALES, serán indemnizados mediante la presentación de la reclamación correspondiente a la citada cobertura.

#### **7. COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL DEL VIAJERO:**

En siniestros que afecten esta cobertura, donde no hubiera sido posible que un representante de la Compañía acudiera en forma inmediata al lugar de los hechos, el Asegurado deberá presentar, en su caso, cualesquiera de los siguientes documentos:

- a. Copia del acta levantada ante el Ministerio Público, donde se asienten los hechos que dieron lugar a la reclamación de responsabilidad civil que afecta a la póliza.
- b. Copia del parte de accidente levantada por la Policía Federal de Caminos, o en su caso copia del parte de tránsito, levantada por la policía local del lugar donde ocurrió el accidente.

## **8. COBERTURA DE MUERTE DEL CONDUCTOR POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**

En esta cobertura los documentos que deben presentarse para obtener la indemnización amparada por esta póliza, son los siguientes:

- a. Acta levantada ante el ministerio público, donde se asienten los hechos que dieron lugar al accidente.
- b. Cuestionario médico por pérdidas orgánicas, firmado por el médico que atendió al lesionado (esta forma será proporcionada al Asegurado por la Compañía).
- c. En su caso, acta de defunción de la persona asegurada bajo esta cobertura.
- d. Identificación del beneficiario o beneficiarios designados en la póliza.
- e. En caso de no existir beneficiario designado, se deben presentar los comprobantes que acrediten el derecho de sucesión del reclamante.

## **9. COBERTURA DE EXTENSIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS**

En siniestros que afecten esta cobertura, donde no hubiera sido posible que un representante de la Compañía acudiera en forma inmediata al lugar de los hechos, el Asegurado deberá presentar, en su caso, cualesquiera de los siguientes documentos:

- a. Copia certificada del acta levantada ante el Ministerio Público, donde se asienten los hechos que dieron lugar a la reclamación de responsabilidad civil que afecta a la póliza.
- b. Copia del parte de accidente levantada por la Policía Federal de Caminos, o en su caso copia del parte de tránsito, levantada por la policía local del lugar donde ocurrió el accidente.

**PARA MAYOR INFORMACIÓN DEL ALCANCE DE LAS COBERTURAS, CONSULTE LAS CONDICIONES GENERALES DE SU PÓLIZA.**