

Daños Qué hacer en caso de siniestro

Para reporte de siniestro llama al

800 002 8888

en donde recibirás atención rápida y personalizada
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro

Centro de Atención Telefónica

800 500 2500

disponible de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábado de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

o consulta **banorte.com**



QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

I. CABINA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En caso de sufrir algún siniestro dentro de cualquier parte de la República Mexicana contamos con un servicio de atención las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de nuestra Cabina de Atención Telefónica, en donde se toma el reporte de su siniestro, proporcionando el operador la asesoría e instrucciones para continuar con el proceso y/o envió de un Ajustador o Proveedor de la Compañía.

Para reportar un siniestro y/o cualquier Servicio de Atención a Usuarios, favor de comunicarse:

Sin costo desde cualquier parte de la **República Mexicana:**

800 002 8888

Reporte Cristales (Servicio de Urgencia en el Hogar)

800 227 2724

Asistencia en el Hogar:

800 227 2724

Página Electrónica: **www.segurosbanorte.com.mx**

Al reportar el siniestro, nuestro operador telefónico le preguntará los siguientes datos:

- Número de póliza
- Nombre del Asegurado
- Dirección y teléfono donde se puede localizar el Asegurado
- Dirección donde se debe de atender el siniestro
- Descripción y causa de los daños
- Fecha y hora del siniestro
- Bienes afectados
- Monto estimado de las pérdidas o daños
- Cualquier otro dato que ayude a una rápida tramitación del siniestro

Al terminar, el operador le indicará el número de reporte y/o el número de siniestro. Anote este número y el nombre del operador que lo atendió.

I. SERVICIO DEL AJUSTADOR O PROVEEDOR

Posterior a su reporte telefónico, se comunicará con usted el Ajustador que continuará con la prestación del servicio, en el caso de cristales o servicio de asistencia, el proveedor se presentará a la ubicación asegurada.

Este profesional será el encargado de llevar a cabo las operaciones de comprobación de las causas, forma de ocurrencia del siniestro, pérdidas sufridas, así como las gestiones necesarias para la ágil indemnización o reparación de los daños cubiertos por la póliza.

II. PRESENTACION FORMAL DE RECLAMACIONES

PRELIMINAR

Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte ha elaborado el presente instructivo con el fin de brindarle toda la información necesaria para que pueda recibir un servicio oportuno y ágil.

Al ocurrir un siniestro que afecte cualquiera de las coberturas amparadas en la póliza, usted deberá dar aviso inmediatamente a la Compañía, debiendo formalizar su reclamación presentando la documentación necesaria en cada caso.

A continuación, se mencionan las medidas a seguir y los documentos que se deberán presentar para cada cobertura. La relación de documentos ha de considerarse enunciativa, pudiendo variar dependiendo el caso.

De acuerdo con la **CLÁUSULA 5ª. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO (aplicable a todas las coberturas excepto Responsabilidad Civil Privada y Familiar)** de las Condiciones Generales aplicables a las distintas secciones, numeral 4:

“4. Otras obligaciones del Asegurado en caso de siniestro.

El Asegurado comprobará la exactitud de su reclamación y demás datos consignados en la misma.

La Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado o Beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por el cual puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, y el Asegurado entregará a la Compañía, los documentos y datos tales como, pero no limitados, a:

- Un estado de daños causados por el siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible los bienes destruidos o averiados e importe del daño.
- Relación detallada de otros seguros que existan sobre los bienes.
- Planos, proyectos, libros, recibos, facturas, copias o duplicados de facturas, guías de ferrocarril, documentos justificativos, actas y cualesquiera documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
- A petición de la Compañía y a su costa, copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación del siniestro.”

5. Medidas que puede tomar la Compañía y obligaciones del Asegurado en caso de siniestro... será obligación del Asegurado facilitar a la Compañía la inspección y valorización de la pérdida.

Aplicable a la sección de Responsabilidad Civil Privada y Familiar, numeral 5:

5. Entrega de documentación

A continuación se indican de manera enunciativa más no limitativa documentos que El Asegurado deberá entregar a la Compañía la siguiente documentación:

- Carta reclamación que haya dirigido el tercero al Asegurado, ya sea por daños en sus bienes o en su persona.
- En caso de lesionados: certificado médico, recetas, notas de farmacia, recibos de gastos médicos, hospitalización y recibo de honorarios médicos.
- En caso de muerte, acta de defunción.
- Facturas o remisiones que amparen el importe de los bienes reclamados al Asegurado.
- En su caso, copia del contrato de Arrendamiento.

- Para personas físicas:
 - identificación oficial con fotografía.
 - Clave Única de Registro de Población o cedula fiscal.
 - Comprobante de domicilio.
- Para personas morales:
 - identificación del Cliente.
 - Denominación o razón social; giro mercantil, actividad u objeto social.
 - Registro Federal de Contribuyentes.
 - Domicilio (calle, número, colonia, código postal, alcaldía o municipio, ciudad o población y entidad federativa).
 - Teléfono(s).
 - Correo electrónico, en su caso.
 - Fecha de constitución. ▪ Nacionalidad y nombre del Administrador o Administradores.
 - Director, Gerente General o Apoderado Legal, que con su firma pueda obligar a la persona moral para efectos de celebrar la Operación de que se trate.
 - Testimonio o copia certificada de la Escritura Constitutiva inscrita en el Registro Público de Comercio, que acredite fehacientemente su legal existencia y la de todas sus Reformas.
 - Cédula de identificación Fiscal expedida por la Secretaría de Hacienda.
 - Comprobante de domicilio.
 - Testimonio o copia certificada del instrumento Notarial que contenga los Poderes del Representante o Representantes Legales.
 - Tratándose de personas morales de reciente constitución, que no se encuentren inscritas en el Registro Público de Comercio, se solicitará un escrito firmado por personas legalmente facultadas y que acrediten su personalidad.”

II. RECOMENDACIONES DE USO DEL PRODUCTO

- Efectúa el pago de tu Póliza a tiempo (antes de la fecha de vencimiento indicado en el recibo de pago correspondiente), para evitar la cancelación de la misma.
- Es conveniente tener un listado de los bienes asegurados y guardar en lugar seguro las facturas de los mismos. De ser posible tomar fotografías de ellos ya que eso facilitará el trámite del siniestro.
- Tener una copia de tu póliza en un lugar distinto al inmueble asegurado y dar aviso a tus familiares de la existencia del

documento.

- Tomando en cuenta que la póliza ampara el inmueble ocupado por una casa habitación y/o los contenidos propios de la misma, no se permite efectuar modificaciones en su ocupación, es decir adicionar negocios o actividad comercial, ya que esto provocaría una agravación esencial del riesgo y cesarían de pleno derecho las obligaciones de la Compañía Aseguradora en lo sucesivo.
- El mantenimiento preventivo en una casa, es el destinado a la conservación del inmueble, así como de las instalaciones de servicio, mediante la realización de revisiones y reparaciones que garanticen el buen estado de la construcción e instalaciones (impermeabilización, pintura, resanes, fugas de agua en tuberías hidráulica y/o sanitaria).
- Conserva en tu cartera el número de póliza y número telefónico correspondiente a la Sección Qué Hacer en Caso de Siniestro
- Consultar las condiciones generales del Seguro, sobre todo las limitaciones, exclusiones y restricciones del producto, las cuales están a su disposición en la página de internet www.segurosbanorte.com.mx, también puede solicitarlas a su asesor o directamente a la Compañía en el número telefónico 800 500 2500

Le saludamos cordialmente Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.

"En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 29 de Diciembre de 2011, con el número PPAQ-S0001-0065-2011/CONDUSEF-G-01844-001. A partir del día 30 de Septiembre de 2026 con el número de registro MODI-S0001-0017-2026."