



70años
En México

Recuerde, contáctenos
con sus dudas, preguntas
o comentarios:
01 800 001 1300

Folleto de Siniestros

Usted es nuestro cliente y queremos
que sepa **qué hacer, ¡y qué
esperar** de nosotros!



Listos para el mañana

Insurgentes Sur 1136, Col. del Valle 03219 México, D.F.

DH/SiniestrosServClientes/0415



Apreciable contratante, asegurado(a) o beneficiario(a):

A efecto de que tenga claridad en el proceso que seguiremos para atender su siniestro, le informamos lo siguiente:

Una vez que haya reportado el evento a la aseguradora, enviaremos un ajustador al lugar donde éste haya ocurrido o donde se encuentre, a efecto de que se verifiquen las circunstancias en las que ocurrió el siniestro y éste procederá conforme a lo previsto en las políticas y procedimientos aplicables.

Es decir, el ajustador:

- Se identificará como tal o podrá cerciorarse de ello por su vestimenta, vehículo o papelería de AIG.
- Le proporcionará este folleto explicativo, en el cual se establecen sus principales derechos y las obligaciones del ajustador durante la atención de su siniestro.
- Solicitará a la Aseguradora el estatus de su seguro (vigente o cancelado) y le informará el proceso a seguir en cada caso.
- Realizará la inspección en el lugar de los hechos o de la ubicación afectada, recabando información y evidencia fotográfica de lo ocurrido.
- En el caso de siniestros de daños, le explicará los formatos y documentos que deberá presentar en forma física en las oficinas de AIG o a través del correo electrónico: siniestros.mexico@aig.com para continuar con el trámite, de acuerdo al tipo de siniestro ocurrido.

- Informará, explicará y fundamentará (en el Reglamento de Tránsito correspondiente y en la Matriz de Responsabilidades aplicables a las Aseguradoras para el caso de seguros de automóviles), las razones por las cuales usted debe ser o no, considerado responsable.
- En caso de siniestro de automóvil, le deberá entregar copia de la Declaración del Siniestro o Formato de Declaración Universal con su firma y nombre; así como pago de indemnización o pase al taller o agencia, según corresponda.
- Deberá asesorarle y actuará siempre de forma neutral e imparcial sobre la posible responsabilidad en que pudiera haber incurrido con motivo del siniestro, ante posibles conflictos que pudieran surgir entre usted y terceros; así como las alternativas que pudieran darse con motivo de las determinaciones que pudieran tomar las autoridades.
- Le informará y explicará el proceso que deberá seguir para la determinación del monto a indemnizar y el pago de la cantidad que proceda o proceso de reparación y pago de deducibles, etc.
- En caso de siniestros de automóviles, deberá permanecer con usted, en tanto se llegue a un posible acuerdo y en caso de ser turnado a alguna autoridad, éste deberá solicitar el apoyo de un abogado debidamente autorizado para comparecer en el procedimiento judicial o administrativo que corresponda, en tanto deberá acompañarle hasta el momento en que el abogado llegue al lugar de los hechos.
- No deberá solicitar o recibir de usted o de alguno de sus acompañantes, ninguna gratificación por su intervención.

Si el ajustador no se conduce con respeto o tiene una actitud considerada por usted inadecuada, por favor repórtelo al: **01 800 001 1300** ó si lo prefiere, escribanos a: **unidaddeservicio.mexico@aig.com**

Es importante mencionar que sus derechos, al ocurrir el siniestro, son:

1. Recibir el pago de las prestaciones procedentes, en función a la suma asegurada, aunque la prima no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago previsto en su contrato de seguro.
2. En caso de seguro de automóvil, haremos de su conocimiento las bases, criterios y opciones que tiene cuando nosotros optemos por reparar el vehículo.
3. En los seguros de daños toda indemnización que la Aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Aseguradora y a solicitud por escrito del asegurado, quien deberá de pagar la prima correspondiente.
4. En caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas por nuestra parte, puede cobrar una indemnización por mora, siempre que nosotros hayamos efectivamente recibido los documentos e información suficientes, que nos permitan conocer el fundamento de la reclamación.
5. En caso de controversia, usted o sus beneficiarios podrán hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de la Aseguradora, enviando los detalles de su inconformidad al correo electrónico: unidaddeservicio.mexico@aig.com y se les dará respuesta por escrito, dentro de un plazo que no excederá los treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de su recepción.

6. También a su elección, puede presentar su reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), dentro del término de dos años, contados a partir de que se presente el hecho que le dio origen, a partir de la negativa de la Aseguradora a satisfacer sus pretensiones o las de su beneficiario, o en caso de que se trate de reclamaciones por servicio no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.
7. Después de un procedimiento de conciliación ante la CONDUSEF, en caso de que las partes no se sometan al arbitraje de la misma, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes e en la vía que proceda y pueda solicitar a la CONDUSEF la emisión de un dictamen técnico, siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la CONDUSEF permitan suponer la procedencia de lo reclamado y que se trate de asuntos de cuantías inferiores a seis millones de unidades de inversión (considerando suerte principal y sus accesorios).

Ayúdenos a brindarle el mejor servicio en la atención de su siniestro, contactándonos con sus dudas, preguntas o comentarios:

01 800 001 1300

