



# Qué hacer en diferentes casos de siniestro de auto

# ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Mantén la calma y trata de ubicar con precisión donde te encuentras. Comunícate al 800 00 90 000, o bien, utiliza la opción de Reporte Automático desde nuestra APP Móvil (Aplica para póliza individuales AUIN). Nuestro equipo del centro de atención telefónica te solicitará los siguientes datos:

- Nombre la persona que reporta
- Fecha/hora de siniestro
- Nombre del conductor
- Teléfono
- Número de póliza
- Ubicación del siniestro; Calle, colonia, entre calles, referencia (es importante proporcionar estos datos con la mayor precisión para que el ajustador pueda localizarte).

## Recomendaciones:

- Permanecer en el lugar del siniestro hasta la llegada de tu ajustador.
- No aceptar responsabilidades ni hacer arreglos de ningún tipo.
- Ten en cuenta que tu ajustador te solicitará licencia de conductor y tarjeta de circulación
- En todo momento y sobre cualquier cosa, cuida tu integridad personal y no te expongas a riesgos innecesarios.
- Confía la atención del siniestro a tu ajustador, él te asesorará adecuadamente.
- Siempre decir tal y como sucedieron las cosas para que no te declinemos el siniestro.



# ¿Qué hacer en caso de robo?

Mantén la calma.

Comunícate al 800 00 90 000, o bien, utiliza la opción de Reporte Automático desde nuestra APP Móvil (Aplica para póliza individuales AUIN).

Nuestro equipo del centro de atención telefónica te solicitará los siguientes datos:

- Nombre la persona que reporta
- Fecha/hora y lugar del robo
- Circunstancias en las que ocurrió el hecho
- Nombre del conductor
- Teléfono
- Número de póliza
- Lugar donde serás atendido; Calle, colonia, entre calles.
- Una vez que tengamos los datos solicitados, asignaremos un ajustador quien te visitará y dará seguimiento a tu reporte.
- De ser necesario y si así lo requieres, un asesor legal de nuestra compañía se pondrá en contacto contigo para brindarte el apoyo necesario para llevar a cabo los trámites ante las autoridades, nuestro ajustador te hará el ofrecimiento del asesor legal.

## Recomendaciones:

1. Reportar el robo al 911 para desligarte de cualquier mal uso que pueda darse a tu vehículo a partir de que fue robado.
2. Presentar la denuncia ante el Ministerio Público competente; para lo cual deberás poder demostrar la propiedad del automóvil con la tarjeta de circulación o con la factura respectiva.
3. Cuanto antes denuncies, más posibilidades habrá de que se localice tu vehículo y se evite que éste sea usado en actividades ilícitas subsecuentes.



# ¿Qué hacer en caso de rotura de cristal?

Comunícate al 800 00 90 000, o bien, utiliza la opción de Reporte Automático desde nuestra APP Móvil (Aplica para póliza individuales AUIIN).  
Nuestro equipo del centro de atención telefónica te asesorará y te indicará los pasos a seguir para la reposición del cristal de tu vehículo y solicitará los siguientes datos:

- **Nombre la persona que reporta**
- **Fecha/hora y lugar donde se rompió el cristal.**
- **Teléfono**
- **Número de póliza**

Comunícate al 800 00 90 000, o bien, utiliza la opción de Reporte Automático desde nuestra APP Móvil (Aplica para póliza individuales AUIIN).  
Nuestro equipo del centro de atención telefónica te asesorará y te indicará los pasos a seguir para la reposición del cristal de tu vehículo y solicitará los siguientes datos:

# ¿Qué hacer en caso de Asistencia Vial?

Comunícate al 800 00 90 000, o bien, utiliza la opción de Reporte Automático desde nuestra APP Móvil (Aplica para póliza individuales AUIIN).  
Nuestro equipo del centro de atención telefónica te solicitará los siguientes datos:

- **Nombre la persona que reporta**
- **Teléfono**
- **Número de póliza**
- **Motivo de solicitud de servicio**
- **Ubicación del vehículo**
- **Dirección a donde será trasladado (en caso de grúa)**
- **Para ofrecerte un mejor servicio se solicitarán algunos datos particulares de acuerdo con tu solicitud de asistencia vial.**

