

# Proceso de Siniestro Hogar

## Números para reporte

Marcando al **\*9191** (Desde celular) O al **800 288 6911**

### Menú para reporte de siniestro.

- Opción 1 Reporte de Siniestro Auto
- Opción 2 Asistencia vial
- Opción 3 Seguimiento Ajustador en cruceo
- Opción 4 Reporte siniestro GMM/Vida/AP
- Opción 5 Reporte siniestro Hogar
- Opción 0 Regresar al menú anterior

### Seguimiento de Siniestro

- Marca al 55 1103 6600 Ext. 8510 o 8519
- Manda WhatsApp al 5569684777
- Escribe al correo [siniestros@actinver.com.mx](mailto:siniestros@actinver.com.mx)

### Proceso de atención a siniestros

#### Servicio Express

Los siniestros de baja complejidad, alta frecuencia poca severidad y requieren un menor tiempo de tramitación, con un monto de perdida menor a 50,000 USD. Se clasifican por Express delegado y no delegado.

### Aplican las coberturas de:

- Cristales
- Equipo electrónico
- Misceláneos
- Responsabilidad Civil
- Daños Materiales



Reporta tu siniestro al **\*9191** desde tu celular

Ten a la mano está información:

- Número de póliza
- Valor aproximado de los daños
- Lugar donde ocurrió el siniestro



Cabina te asignará :  
Número de reporte y Ajustador

- Realiza la certificación los daños (opcional)
- Recibe los documentos de soporte por parte del asegurado
- Envía vía electrónica la documentación del Art. 492
- Realiza el análisis de la información
- Ajusta el siniestro de acuerdo a las condiciones de la póliza (se determina el ajuste de 3 a 7 días)



Tu ajustador

Emite el informe final:

- Procedente: Envía el convenio al asegurado (Max en 48 hrs hábiles posteriores a recibir firma por parte de Zurich)
- No es procedente: Comunica verbalmente a Actinver el estatus y envía el soporte de rechazo al analista
- Presenta convenio para firma al cliente



Equipo de siniestros Actinver

Gestiona la respuesta con la aseguradora y explica la determinación de los siniestros, para cumplir con los tiempos de respuesta establecidos.

### Conoces nuestro Ajuste Virtual Daños

Aplica cuando:

- El asegurado y el tercero se encuentren en el lugar del siniestro.
- Robo con violencia de bienes o equipo electrónico.
- Daño a bienes o equipo electrónico.
- Rotura de cristales.

### ¿Cómo funciona?

1. El asegurado marca \*9191 desde su celular o al 800 288 6911 desde cualquier teléfono.
2. Recibirá un SMS de acceso.
3. El asegurado comenta al ajustador virtual lo sucedido.
4. El ajustador virtual tomará fotos y videos del incidente.
5. Se le indicará los pasos a seguir para finalizar la reclamación.