

AIG Seguro de Auto



Es muy importante
que sepas **qué hacer**
en caso de un siniestro.



Número de Siniestro:



Porque saber qué hacer,
**¡hace toda
la diferencia!**

Apreciable Cliente:

Es un verdadero privilegio dirigirnos a ti, porque eres muy importante para nosotros.

**Por esto mismo, queremos
compartir contigo esta
información, para que sepas
qué hacer en caso de sufrir
algún siniestro en tu automóvil.**

Por favor, **lee** con todo cuidado este **folleto** ya que será tu **herramienta**, mantenlo en un lugar seguro y cerca de ti en todo momento.



Recuerda que somos una compañía de seguros de daños de ámbito mundial, con más de 90 años de experiencia y servicio al cliente. Nos respalda una larga trayectoria de liderazgo y experiencia en la industria, basados en confianza y compromiso con nuestros clientes.

Atentamente,

AIG Seguros México

¿Cómo se realiza la determinación del siniestro?

Los ajustadores se basarán en:

- Las declaraciones de los involucrados.
- La inspección del lugar en el que ocurrió el accidente.
- La revisión de los datos de los vehículos.
- El reglamento de tránsito.
- La matriz de responsabilidades (documento creado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, utilizado por todas las aseguradoras afiliadas para homologar criterios de responsabilidad en los accidentes).

Si hay terceros involucrados

El ajustador se dirigirá con las partes involucradas, para llegar a un acuerdo en los compromisos de pago o en la recuperación de los daños. Tú debes estar presente hasta que concluya el procedimiento de ajuste, para firmar cualquier convenio que sea necesario.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con mi responsabilidad o un tercero no quiere aceptar la determinación?

La determinación de la responsabilidad se llevará a cabo ante la autoridad competente. La autoridad puede tardar algunas horas, días o semanas.

Para mayor información, consulta el apartado del manual: **“Lo que debes saber de un proceso legal”**.

En los siniestros donde exista alguna inquietud sobre los hechos, el ajustador realizará una solicitud de verificación.

¿Qué es una verificación?

La verificación es una reconstrucción teórica o material de los hechos, basada en la información que proporciona el conductor y/o asegurado, por lo que se te podrá solicitar mayor información por escrito.

¿Qué no puede hacer el ajustador?

- Obligar a los terceros a reconocer su responsabilidad o garantizar los daños.
- Retenerlos en caso de que decidan retirarse.
- Influnciar, manipular o permitir modificaciones en la declaración del siniestro.



Opciones de indemnización

- Reparación en KPG.
- Pago de daños en Drive In.

¿Qué es un KPG?

(Key Point Garage)

Es un taller en convenio con AIG, estratégicamente ubicado que ofrece los siguientes beneficios:

- Valuación garantizada y preautorizada en 2 días hábiles (aplica en daños menores a \$17,500 pesos).
- Garantía de reparación.
- Servicio de taxi (limitado a 5 kms. a la periferia del KPG).
- Recepción y entrega de vehículo a domicilio dentro del Área Metropolitana (previa cita con 24 hrs. hábiles de anticipación).
- Si optaste por un taller KPG, la compañía se hará cargo del traslado de la unidad cuando el vehículo no pueda circular; de otro modo, se te entregará el volante de presupuesto correspondiente para que presentes tu vehículo.
- AIG será responsable por la reparación con el compromiso de llevar el vehículo a las mismas condiciones anteriores al siniestro.
- El tiempo de reparación no depende de AIG, dependerá de la existencia de partes o refacciones, así como de las labores propias y necesarias en su mano de obra y pintura del taller elegido.

Pago de deducible

- En caso que aplique el pago de deducible, lo más recomendable es que se pague en el banco BBVA Bancomer solicitando tu referencia bancaria vía telefónica: 01 800 001 1300 ó pagarlo directamente en las oficinas de AIG.

¿Qué es un Drive In?

Es un centro de valuación express, donde se realiza la valuación de los daños de tu vehículo.

Horario de atención

- Lunes a jueves: 8:00 a 17:00 hrs.
- Viernes: 8:00 a 15:00 hrs.
- Sábados: 8:00 a 13:00 hrs.

Dirección

Tlacoquemécatl 22, Col. del Valle
03219 México, D.F.

En caso que aceptes la alternativa de "PAGO EXPRESS", el procedimiento será el siguiente:

1. Presentar tu volante de presupuesto para ser atendido conforme a tu llegada, donde se valorarán los daños del vehículo.
2. Un valuador realizará la inspección y la valuación de los daños en el menor tiempo posible. En caso que aceptes el monto que se indica, tendrás que acreditar la propiedad del vehículo.
3. Consulta el apartado "**¿Cómo acreditar la propiedad del vehículo.**" Después de entregar la documentación completa.

En 30 minutos aproximadamente, podrás retirarte con una orden para hacerla efectiva en el banco Santander, al siguiente día hábil, presentando original y copia de tu identificación oficial vigente (requerimiento del banco).

Nuestras formas de pago

Transferencia electrónica

Se requiere:

- Nombre del beneficiario.
- Clabe interbancaria (18 dígitos).
- Copia del estado de cuenta y nombre del banco.

Aplica para personas físicas y morales sin considerar el monto.

Pago en ventanilla

Se emite una orden de pago a nombre del beneficiario, para hacerla efectiva en cualquier sucursal del banco Santander.

Aplica únicamente para personas físicas y para montos menores a \$100,000 pesos. En caso que el monto a pagar sea mayor a \$100,000 pesos, se deberá realizar el pago a través de transferencia electrónica.

¿Cómo solicitar un reembolso de gastos?

Si debido a un accidente realizaste gastos, envíanos la siguiente información a:

siniestros.mexico@aig.com

Adjuntando:

- Carta reclamación debidamente requisitada.¹
- Art. 140 aviso de siniestro. Formato de identificación del cliente debidamente requisitado.¹
- Cristales: factura a nombre de AIG y fotografías del daño.
- Gastos médicos: comprobantes médicos y facturas a nombre del asegurado/afectado.
- Grúas: factura a nombre de AIG con desglose de gastos.
- Reembolso de llaves: copia de la factura del vehículo y factura a nombre de AIG de las llaves.

La documentación citada es enunciativa y en cada caso podrá requerirse información y/o documentación adicional.

En el título del correo coloca los siguientes datos: número de siniestro/autos/número de póliza/nombre del asegurado/tipo de solicitud.

Ejemplo:

9999/AUTOS/4FLP1003674/Norma Hernández Pérez/Reembolso de Grúa

El personal de AIG se pondrá en contacto contigo para notificarte la procedencia de tu reclamo.

¹ Descarga los formatos en nuestra página: www.aig.com.mx en el menú de siniestros.

Garantías de Servicio AIG

(Aplican a nivel nacional).

- Pago de pérdida total por choque o robo en 72 horas hábiles, después de presentar completa la documentación a la aseguradora.
- Pago de pérdidas parciales hasta el equivalente en moneda nacional de \$1,500 dólares en 24 horas hábiles, después de presentar la documentación completa a la aseguradora.
- Reemplazo inmediato de cristales.¹
- Drive In México, D.F.
- Red de agencias KPG.

Si NO CUMPLIMOS con la Garantía de Servicio AIG², NO APLICA DEDUCIBLE.

Reparación de cristales

Ofrecemos la opción de reparar tu parabrisas SIN COBRO DE DEDUCIBLE.

La reparación de parabrisas consiste en la inyección de resina en el daño del cristal exterior.

Tu seguro de vehículo cubre cualquier reparación de cristales. Acude con cualquiera de nuestros proveedores y te atenderán al momento.

En caso de no quedar satisfecho con la reparación, cuentas con un plazo máximo de 30 días naturales para solicitar el reemplazo del cristal con la aplicación de su respectivo deducible (20% del valor del cristal).

Seguimiento en línea

Si has decidido reparar tu vehículo en un taller KPG, podrás ver y dar seguimiento en línea de la reparación, a través de un link que será enviado a tu correo electrónico.



¹ Únicamente aplica en el D.F., Monterrey, Guadalajara, Tabasco, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Veracruz, Sinaloa, Querétaro, Guanajuato, Chihuahua y Coahuila.

² Esta garantía no aplica para productos Gold en la sección de pérdida total por choque o robo.

Persona física

- Con la tarjeta de circulación vigente (original) o copia de la factura del vehículo, incluyendo endosos de cambio de propietario (en su caso).¹
- Identificación oficial del propietario (IFE, pasaporte o cédula profesional).
- Comprobante de domicilio, agua, luz, teléfono, predial, menores a tres meses).
- Formulario que la aseguradora te proporcionará.²

Persona moral

- Con la tarjeta de circulación (original) o copia de la factura del vehículo.
- Copia de identificación oficial del representante legal (IFE, pasaporte o cédula profesional).
- Formato provisto por la aseguradora debidamente llenado y firmado, acompañado de copias de: acta constitutiva, poder notarial, RFC y comprobante de domicilio.²

En caso que el propietario del vehículo no esté presente, deberás presentar carta poder firmada por éste y copia de su identificación oficial, autorizando a alguna otra persona recibir la orden de pago del daño del vehículo, así como identificación oficial de quien recibe la orden de pago.

- Si es apoderado legal de persona física, deberá presentar el poder notarial o carta poder y su identificación oficial.
- Si viene en representación de la empresa: carta poder en papel membretado, acta constitutiva, poder notarial, copia de la identificación del representante legal e identificación oficial de quien recibe la orden de pago.



¹ Presentar factura original para cotejo.

² Puedes descargar este formato en nuestra página Web, en el menú de siniestros.

De tener contratada la asistencia legal, un abogado te brindará ayuda para dar seguimiento y atención a tu caso. Es importante que tomes en cuenta que el procedimiento puede durar varias horas o incluso alargarse y tomar más tiempo.

En caso de haber cometido:

daños en propiedad ajena + infracciones

Llevarás tu proceso ante un juez cívico (D.F.) o ante un oficial mediador-conciliador (Edo. de Méx.).

Entre las actividades que lleva a cabo esta autoridad, se encuentran:

- La retención personal de los involucrados, la cual no podrá ser mayor al tiempo que dure el procedimiento
- Todos los involucrados deben declarar cómo sucedió el accidente.
- Intervención de los peritos oficiales para determinar la responsabilidad.
- En caso de ser responsable, podrías ser acreedor a una multa y/o arresto administrativo.
- De no llegar a un acuerdo, el juez cívico dejará a salvo los derechos de los involucrados para hacerlos valer ante una autoridad de carácter civil.

En caso de haber cometido:

daños en propiedad ajena + cualquier delito (lesiones, homicidio, etc.)

Es importante que tengas conocimiento que los delitos cometidos de manera imprudencial o culposa, admiten libertad provisional mediante la exhibición de garantías (fianza o caución) salvo que exista alguna excepción. Llevará tu proceso ante el Ministerio Público

Algunas de las investigaciones que realizará esta autoridad serán:

- Retención y presentación de los involucrados a cargo de la policía.
- Resguardo de los vehículos en el corralón.
- Revisión psico-física de los lesionados a cargo de un médico legista.
- Todos los involucrados deben declarar cómo sucedió el accidente.
- Certificación de lesiones de personas hospitalizadas
- Exhibición de garantías (fianza o caución) por la libertad del asegurado.
- Ofrecimiento de pruebas en caso de ser aplicables.
- Acreditación de propiedad.
- Intervención de los peritos oficiales para determinar la responsabilidad.
- Audiencia de conciliación.
- Otorgamiento de perdones y/o exhibición de garantías (fianza o caución) para la liberación del vehículo.
- En caso de delitos oficiosos (investigación obligatoria) o falta de conciliación se consignará ante un juez penal para que determine la sanción correspondiente al responsable.

Importante

- No realices negociaciones con terceros con desconocimiento de la compañía o de su abogado, es una causa de excepción del servicio.
- Deberás enterar de manera inmediata a tu abogado de cualquier citatorio o notificación que recibas en relación al accidente.
- Sigue en todos los casos las indicaciones que te dé la asistencia legal. Todas éstas serán en tu beneficio.

Nota: los procedimientos, tiempos, modalidades así como las autoridades, pueden variar de acuerdo a la legislación, autoridad y estado en el que ocurra el percance.

¿Qué hacer en caso de seleccionar un taller que no es KPG?

1. El asegurado deberá presentar el vehículo y volante de presupuesto elaborado y firmado por el ajustador en el taller de su preferencia, entregando el volante de presupuesto que elaboró el ajustador.
2. Una vez listo el presupuesto de reparación en el taller/agencia de tu elección, deberás notificar a AIG y proporcionar los datos completos del taller (nombre del taller/agencia, domicilio, nombre del encargado y número telefónico).

Favor de notificar que tu vehículo ha ingresado a un taller no KPG, en:

- kpg.mexico@aig.com
- **(55) 5488 4830**
- **Resto del país: 01 800 001 1300**

El personal de AIG acudirá en un plazo no mayor de 72 horas hábiles a partir de recibida la notificación, para realizar una valuación² y tratar de llegar a un acuerdo para su pago de daños, en cuyo caso deberás presentar los documentos para acreditar la propiedad del vehículo.



¹ Key Point Garage: red de talleres autorizados por AIG.

² La valuación podrá ser presencial o remota, dependiendo de la complejidad de la misma.

Nota: el suministro de refacciones y tiempo de reparación del vehículo, serán responsabilidad del taller seleccionado por el asegurado. La aseguradora no tendrá responsabilidad alguna respecto a las refacciones y reparaciones.



Oficina matriz

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

Recepción de documentos

- Lunes a jueves:
08:00 a 17:00 hrs.
- Viernes:
08:00 a 15:00 hrs.

Siniestros

01 (55) 5488 4700
siniestros.mexico@aig.com

Contáctanos

Por cualquier duda,
inconformidad
o aclaración, entra a:
www.aig.com.mx
e ingresa al apartado:
contáctanos.

Oficinas regionales

Para la recepción de
documentos, dirígete a los
departamentos de siniestros:

Tijuana

01 (664) 681 7100

Monterrey

01 (81) 8368 7200

Puebla

01 (222) 249 6025 / 6545

Villahermosa

01 (993) 315 1276

Chihuahua

01 (614) 412 0150 / 9160

Veracruz

01 (229) 921 0565

Guadalajara

01 (33) 3671 1240 / 1640

Hermosillo

01 (662) 259 5500



Listos para el mañana

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

Producto suscrito por AIG Seguros México, S.A. de C.V.
Aplican condiciones y exclusiones del Seguro de Líneas Personales
con número de registro: CNSFS0012-0439-2012 de fecha: 03/10/2012