

Allianz Residencial

Guía de Siniestros

SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

Recuerda que con tu póliza Allianz Residencial tienes derecho a dos servicios de **Asistencia en el Hogar** al año hasta por un monto de \$500 pesos por servicio. Si requieres solicitar alguno de los siguientes servicios llama al **01 800 400 8404** las 24 horas de día los 365 días del año.

- Derrames de agua / Plomería
- Descomposturas de Cerraduras / Cerrajería
- Rotura de Cristales
- Cortos Circuitos / Electricidad
- Fugas de gas

Si el costo del servicio es mayor a \$500 pesos, el excedente deberás cubrirlo tú directamente al proveedor. En caso de que ya hayas agotado tus servicios, te podemos ayudar proporcionándote referencias de prestadores de estos servicios.

En este número también podrás solicitar:

- Orientación Médica Telefónica
- Asistencia Nutricional Telefónica
- Asistencia Psicológica Telefónica
- Envío de Ambulancia terrestre (sólo cubre gestión de envío, el costo de la ambulancia será cubierto por el asegurado)

Estos últimos servicios son ilimitados y se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días en territorio nacional.

Para mayor detalle y especificación sobre las asistencias consulta la sección 9. ASISTENCIA ALLIANZ RESIDENCIAL de las Condiciones Generales.

¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

Recuerda que al ocurrir un siniestro, además de dar aviso de inmediato (tan pronto lo sepas), deberás realizar las acciones necesarias para impedir que el daño sea mayor a fin de no afectar tus derechos como asegurado. Por ejemplo, cuando se rompe una tubería, debes cerrar la llave de paso para evitar que el agua siga causando daños; o al romperse un vidrio, deberás impedir la entrada de agua, nieve o granizo y reemplazarlo a la brevedad. Los gastos que realices serán cubiertos por la aseguradora siempre y cuando el siniestro no sea improcedente.

1. Envía un correo a buzon.siniestros@allianz.com.mx con el formato de reclamación debidamente llenado, el cual puedes descargar en <https://www.allianz.com.mx/documentos>



Otra opción es vía telefónica, a los teléfonos de atención a clientes de Allianz **01 800 111 1200**, en donde el horario de atención es de lunes a viernes de **9 a 13 hr y de 15 a 18 hr**, Si te encuentras fuera de este horario llama a México-Asistencia al número **01 800 001 8400**

En el caso de Rotura de Cristales, deberás especificar si requieres reembolso o la asignación de un proveedor. Recuerda que los reembolsos deben ser comprobables mediante facturas y estas deberán venir a nombre del asegurado titular.

2. En el caso de reportes vía telefónica, el número de siniestro se proporcionará durante la llamada; en caso de que el reporte sea por correo, el número de siniestro se asignará al día hábil siguiente al aviso de siniestro
3. Una vez levantado el reporte, se asignará un ajustador para la atención del siniestro, quien se pondrá en contacto contigo dentro de las siguientes 24 horas (o al día hábil siguiente) al reporte a fin de realizar la inspección inicial y solicitar la documentación necesaria, la cual puede incluir: facturas de los bienes dañados, fotografías de los bienes instalados en la casa, estados de cuenta que reflejen las compras, dictamen del gobierno sobre los daños (en caso de terremoto o huracán) etc.

Recuerda que será indispensable anexar la documentación referente al Art. 492 sobre Conocimiento e Identificación del Cliente, el formato lo puedes descargar en <https://www.allianz.com.mx/documentos>, donde también encontrarás material de apoyo para el llenado. Dicho formato deberá ser firmado por el asegurado titular y el agente.



4. Una vez que la documentación está completa, será analizada con el fin de determinar la procedencia o rechazo del siniestro. Esto tomará un lapso de 5 días hábiles. Según el caso, la compañía podrá solicitar algún tipo de Información Adicional.
5. Si el siniestro es procedente, el ajustador enviará al correo de contacto, la Determinación de Pérdidas (documento donde se estipulan los conceptos a pagar por la compañía, así como el monto correspondiente a cada uno de estos) y el Formato de Convenio (documento donde el asegurado acepta el monto que la aseguradora le pagará una vez descontado el deducible y proporciona sus datos bancarios para el pago). Este último, deberá ser llenado y firmado para su devolución a la Aseguradora y con ello tramitar el pago.
6. Una vez recibido el convenio con firmas y datos bancarios completos, Allianz procederá a realizar el pago dentro de los siguientes 5 días hábiles.
7. Al confirmarse el pago del siniestro, Allianz enviará por correo el comprobante de dicho pago, dando así por terminado el proceso.
8. En caso de rechazo, Allianz enviará la Carta de rechazo correspondiente, notificando el cierre del siniestro.

Consideraciones importantes:

- **En el caso de equipo electrónico (fijo o móvil), cuando éste sea considerado pérdida total, el equipo dañado deberá ser entregado a la compañía como salvamento.**
- **Para cualquier reembolso será necesario presentar la factura correspondiente a nombre del asegurado titular.**
- **Para reclamaciones de celulares será necesario comprobar que el celular pertenece al asegurado. Se podrá comprobar mediante factura de adquisición, estado de cuenta de telefonía, estado de cuenta bancario donde se compruebe la compra del equipo, etc. Será indispensable llenar la sección de celulares en el Formato de Reclamación.**