

Guía de Uso  
Herramienta  
Autogestión de  
Siniestros para Clientes



Siga los siguientes pasos:

1. Ingresa tu tipo de identificación: cédula, Ruc o pasaporte para iniciar sesión.

**Iniciar Sesión**

Si no inicias sesión, no tendrás acceso al detalle de tu póliza

Tipo de Identificación: CÉDULA

Número de Documento: -- Seleccione --

- CÉDULA
- RUC
- PASAPORTE

Autorizo a Zurich Ecuador S.A. tener relación con el siguiente siniestro, declaro que las informaciones antes expuestas son exactas en todos sus detalles y que estoy listo a presentar a la compañía toda la asistencia y apoyo para la buena liquidación de este siniestro. La falsedad en cualquier información proporcionada dejará sin efecto la reclamación efectuada. Además, accedo, consulto y procesar la información ingresada en este formulario y poder enviar información por correo electrónico.

CONTINUAR >

2. El sistema validará el usuario ingresado y mostrará información del email al cual se enviará la clave temporal, si la información es correcta, hacer clic en “Enviar clave temporal”.

**Doble factor de autenticación**

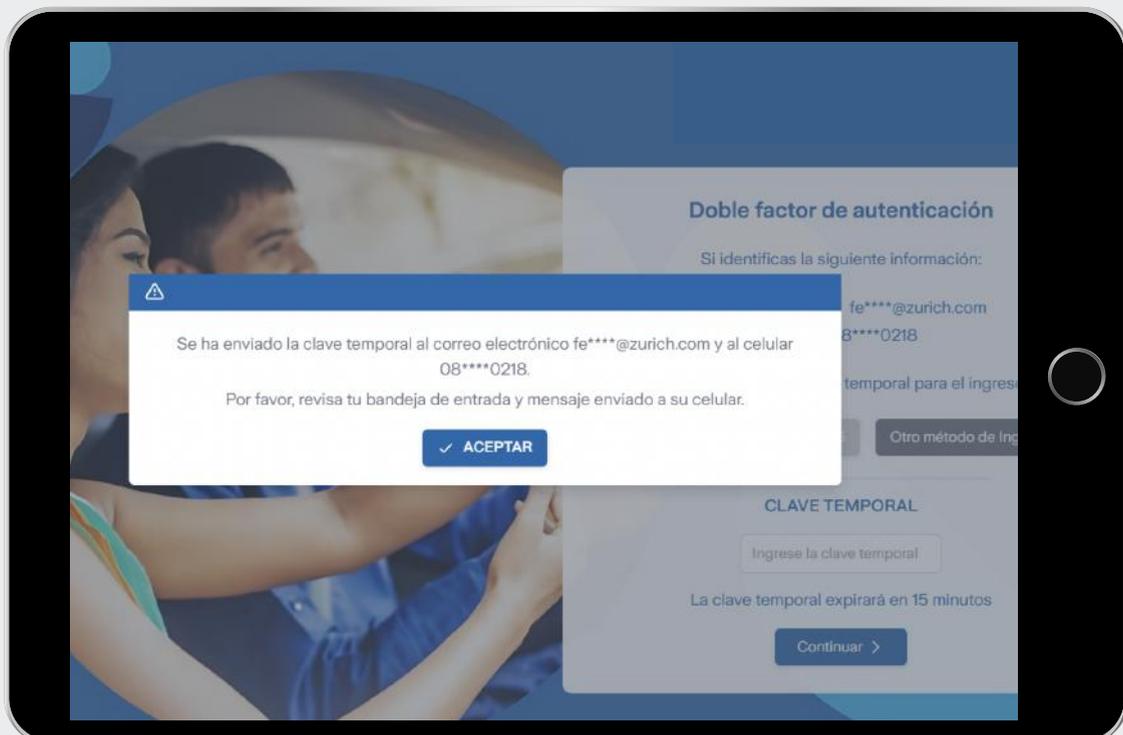
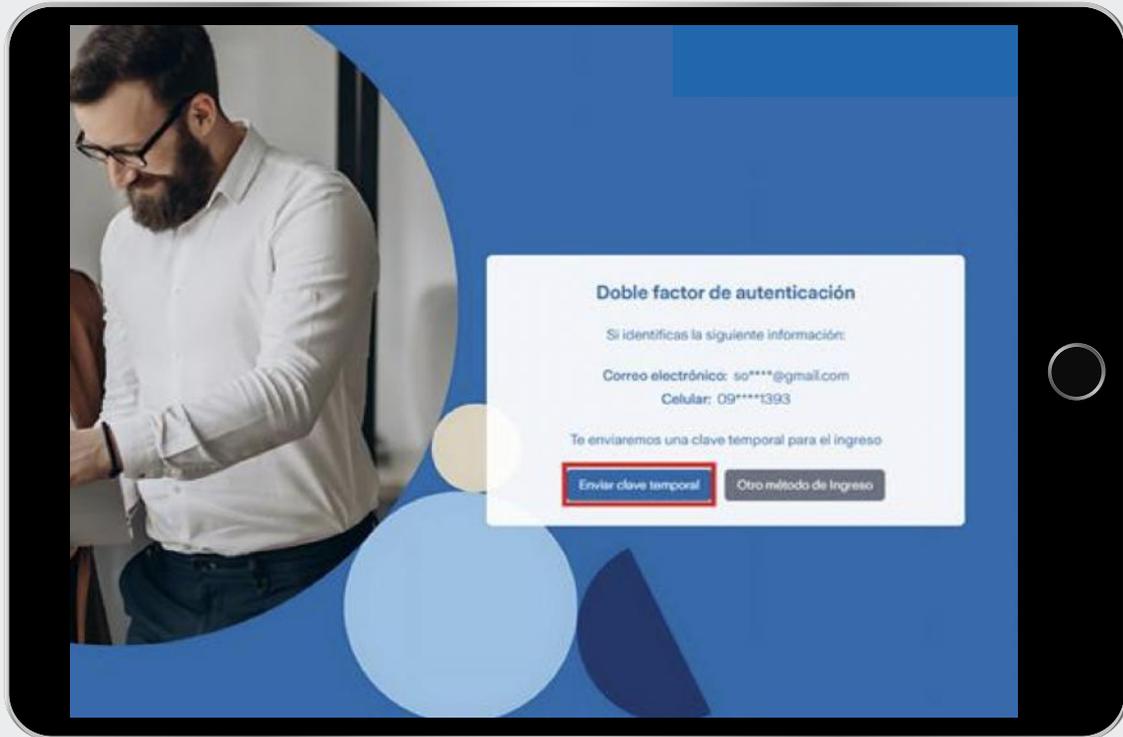
Si identificas la siguiente información:

Correo electrónico: fe\*\*\*\*@zurich.com

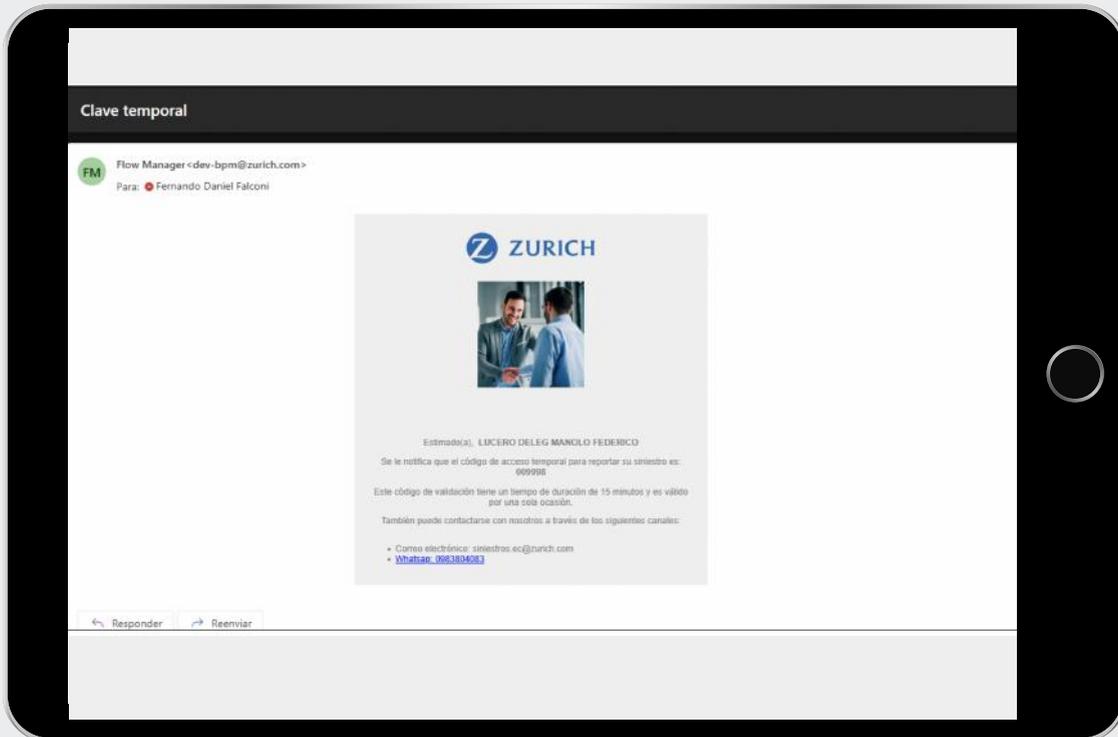
Celular: 08\*\*\*\*0218

Te enviaremos una clave temporal para el ingreso

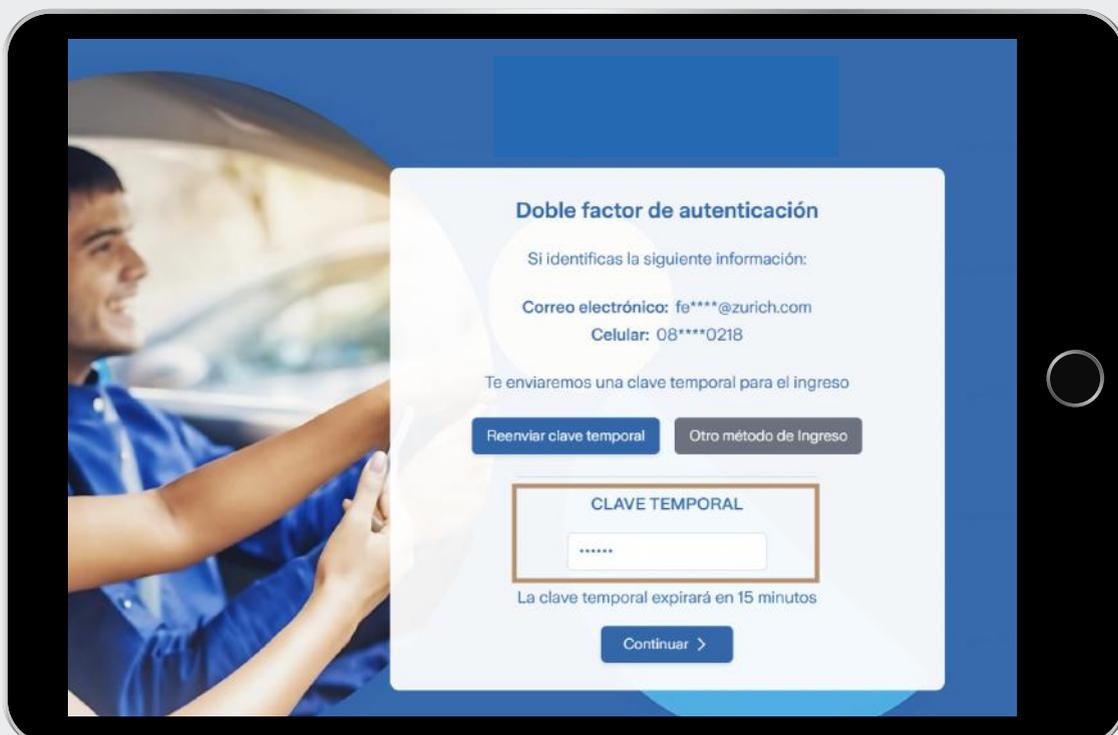
Enviar clave temporal    Otro método de Ingreso



3. Llegará una clave temporal a tu correo electrónico correspondiente.



4. Ingresa la clave temporal en el apartado de sistema y accede al portal.

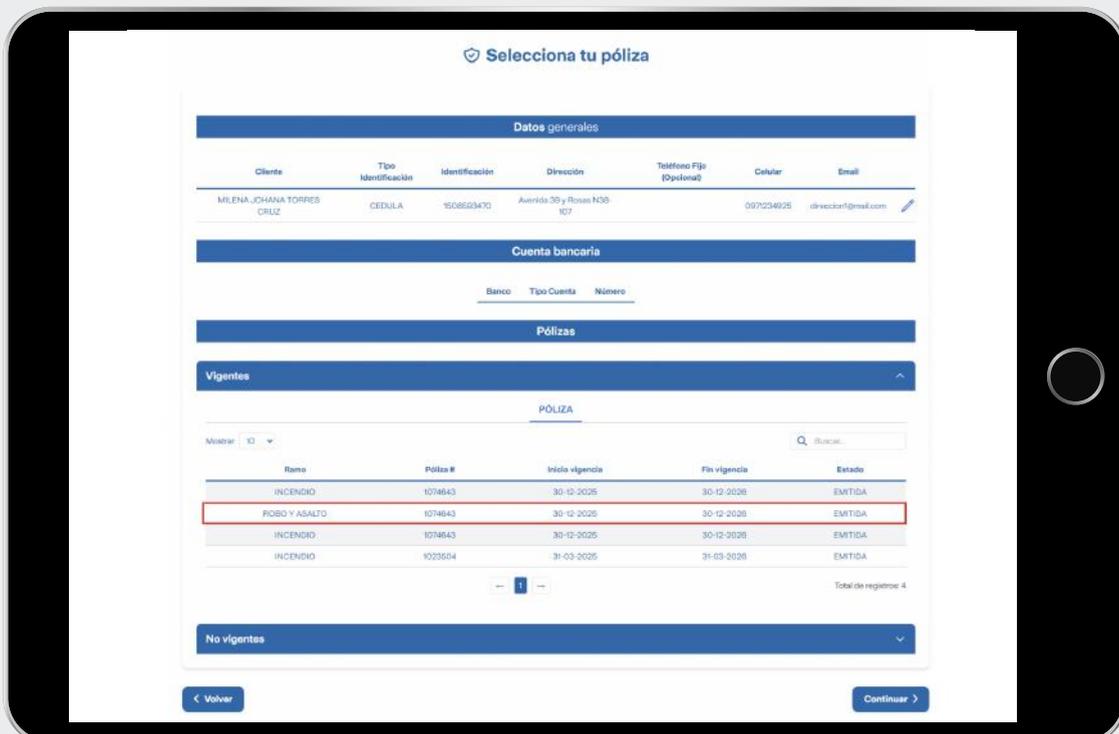


## ¿Cómo realizar el reporte de un Siniestro?

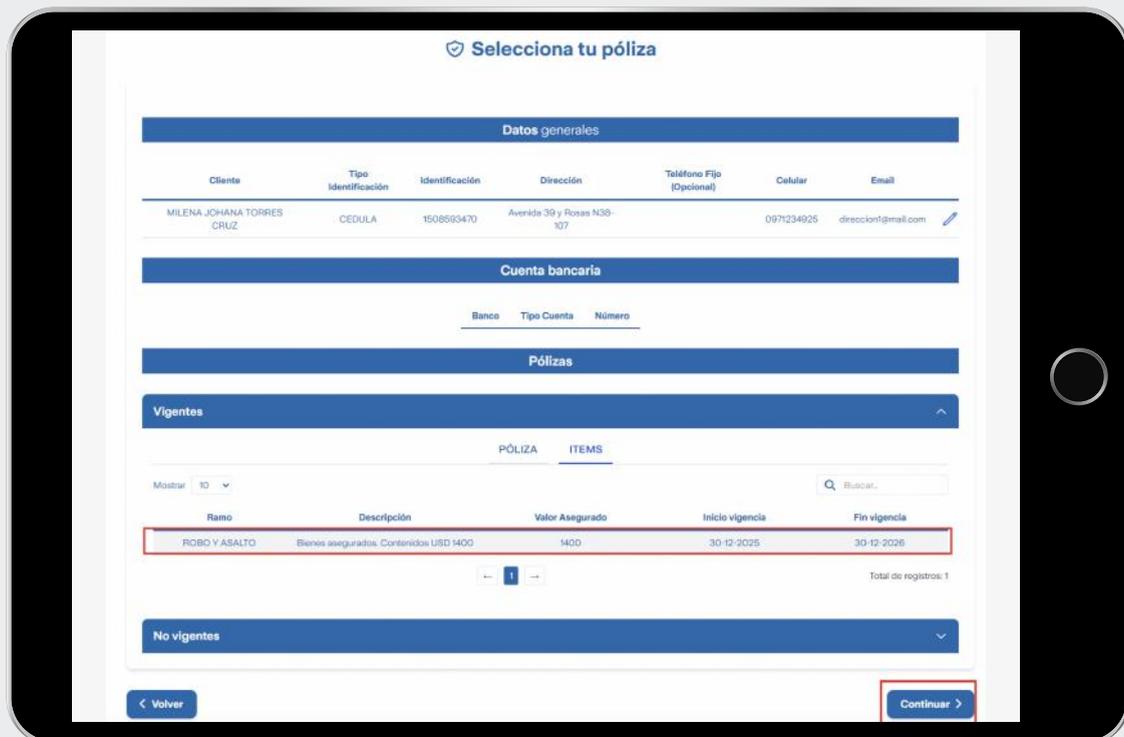
1. En el Home, accede al apartado “Reporta un Siniestro” o “Actualiza tus datos” de ser requerido.



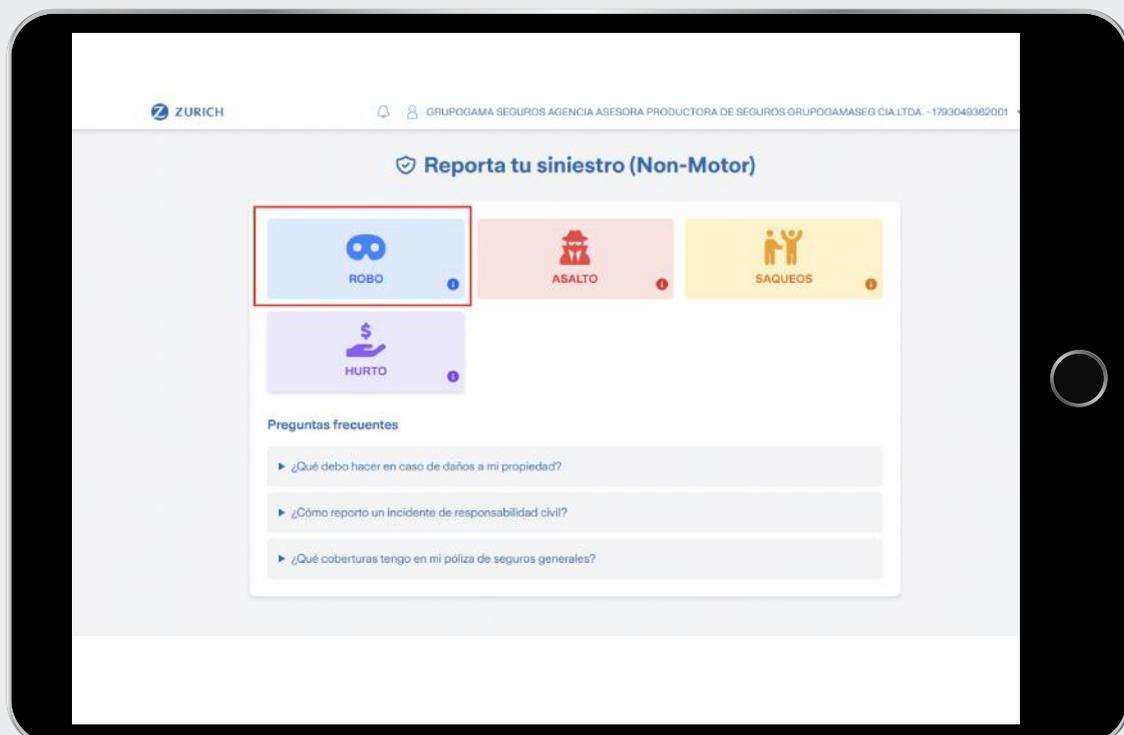
2. Se mostrará tu información como asegurado junto con la de tu póliza o pólizas contratadas, selecciona la póliza correspondiente a la reclamación, podrás filtrarla por: Ramo y Número de Póliza.



3. Selecciona el ítem afectado por el siniestro, buscando en el listado y también a través de los filtros. Para vehículos, considera en la búsqueda el número de placa.



4. Se abrirá la ventana de Clases de siniestros, donde encontrarás las reclamaciones habituales para cada ramo de seguro. Junto a cada Tarjeta de Clase de Siniestro encontrarás un ícono con la letra “i” que proporciona una explicación de la opción seleccionada.



5. Se desplegará el formulario para dicho ramo de seguro para completar cada campo correspondiente:

The screenshot shows the 'Reporta tu siniestro (Non-Motor)' form on a tablet. The 'Datos administrativos' section is active. It includes a progress bar with three steps: 'Datos administrativos', 'Particularidades', and 'Documentos'. Below the progress bar, there is a section titled 'Datos del siniestro - Dónde ocurrió el siniestro'. A note states: 'Nota: Estimado(a) Cliente, recordar la fecha de vigencia de su póliza es del 30-12-2025 16:00 al 30-12-2026 16:00.' The form fields include: 'Clase Siniestro' (ROBO), 'Tipo Siniestro' (dropdown), 'Fecha y Hora Notificación' (03/07/2025 12:44), 'Fecha y Hora Ocurrencia' (calendar icon), 'País' (ECUADOR), 'Provincia' (dropdown), 'Ciudad' (dropdown), 'Dirección' (text input), '¿Quién denuncia?' (dropdown), and 'Nombre del Denunciante' (text input).

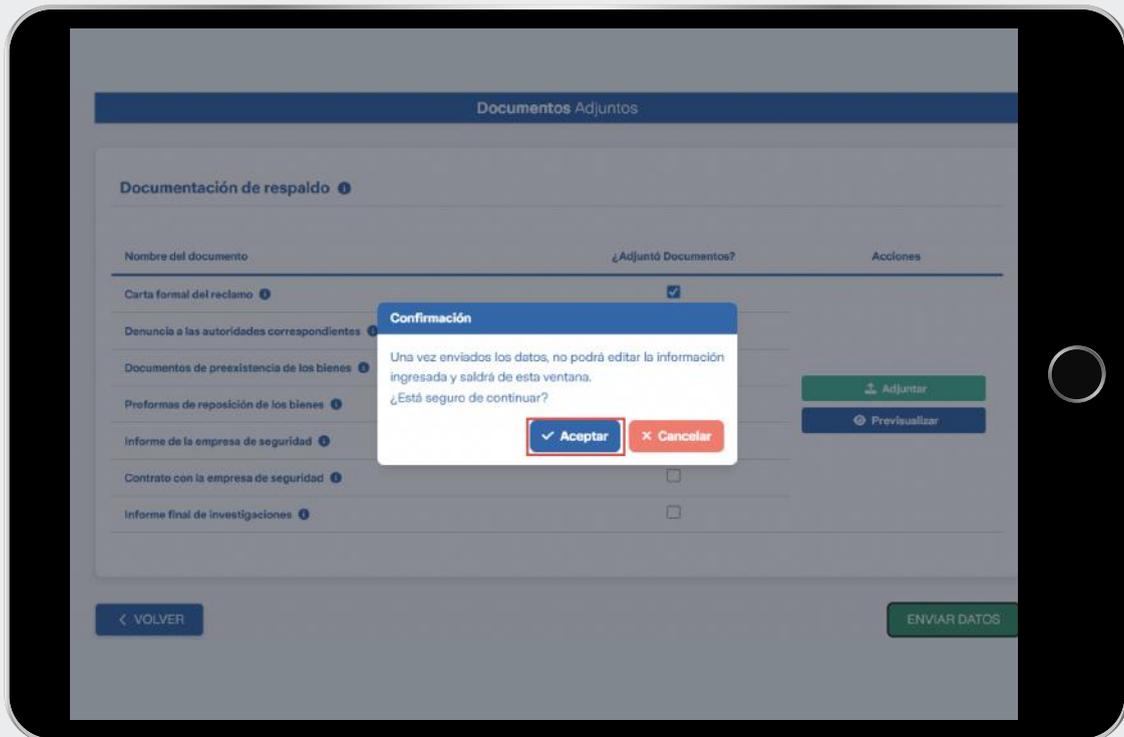
6. Una vez lleno el formulario, adjunta los documentos y seleccione “Enviar Datos”

The screenshot shows the 'Reporta tu siniestro (Non-Motor)' form on a tablet, now in the 'Documentos Adjuntos' section. The progress bar shows 'Datos administrativos' and 'Particularidades' completed, with 'Documentos' as the current step. The section is titled 'Documentación de respaldo'. It contains a table with the following data:

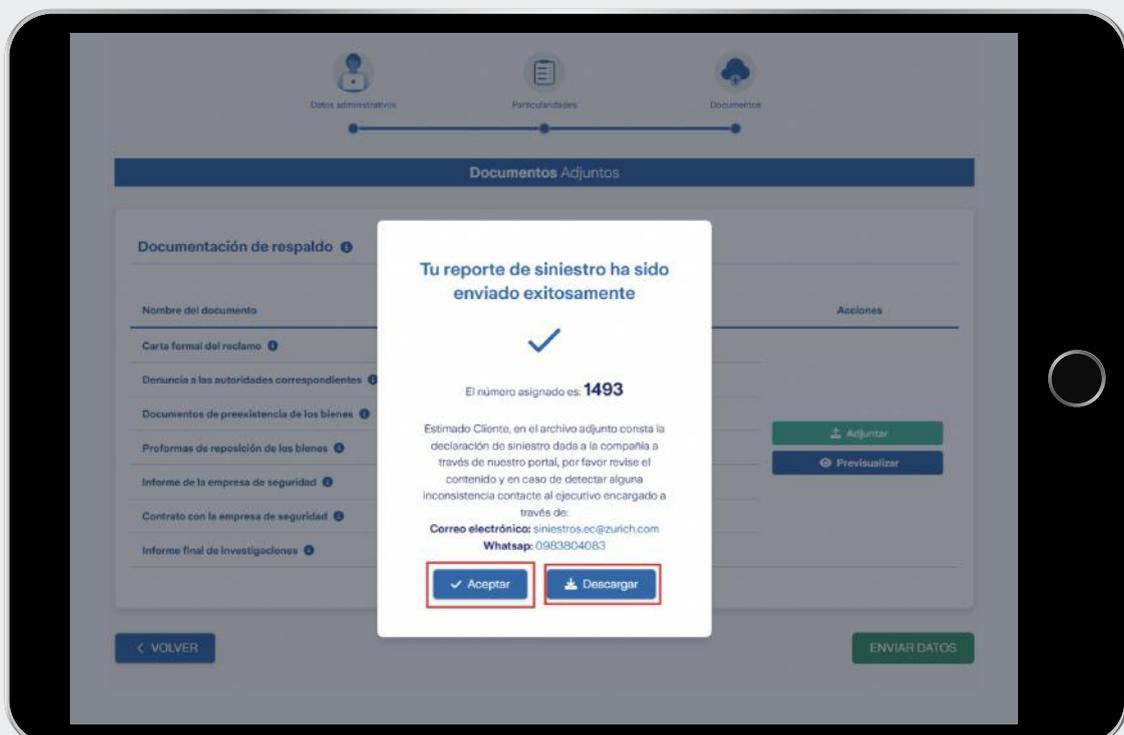
Nombre del documento	¿Adjuntó Documentos?	Acciones
Carta formal del reclamo	<input checked="" type="checkbox"/>	
Denuncia a las autoridades correspondientes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Documentos de preexistencia de los bienes	<input type="checkbox"/>	<a href="#">Adjuntar</a>
Proformas de reposición de los bienes	<input type="checkbox"/>	<a href="#">Previsualizar</a>
Informe de la empresa de seguridad	<input type="checkbox"/>	
Contrato con la empresa de seguridad	<input type="checkbox"/>	
Informe final de investigaciones	<input type="checkbox"/>	

At the bottom of the form, there are two buttons: a blue button labeled '< VOLVER' and a green button labeled 'ENVIAR DATOS'.

7. Aparecerá un mensaje de confirmación antes de enviar el caso, si no vas a realizar cambios, haz clic en “Aceptar”



8. Se registrará el caso y una vez finalizado el proceso, aparecerá el siguiente mensaje en pantalla. Existirá la opción de descargar el formulario generado en PDF



 No Motor



### FORMULARIO AVISO DE SINIESTRO - # 1493

#### DATOS DEL DENUNCIANTE

**Nombre del Denunciante:** MILENA JOHANA TORRES CRUZ  
**Tipo de Identificación:** CEDULA  
**Identificación:** 1508599470  
**Celular:** 0971234925  
**Correo electrónico:** direccion1@mail.com

#### DATOS DEL SINIESTRO

**Clase de Siniestro:** ROBO  
**Tipo Siniestro:** ROBO  
**Fecha y Hora Notificación:** 03-07-2025 12:44  
**Fecha y Hora Ocurrencia:** 31-12-2025 01:02  
**Provincia:** AZUAY  
**Ciudad:** CAMILO PONCE ENRIQUEZ  
**Dirección:** FSDFSDFSDF

#### INFORMACIÓN PARA CONTACTO

**Nombre con quién mantendremos contacto:** MILENA JOHANA TORRES CRUZ  
**Canal de Preferencia:** EMAIL

#### RELATO OCURRENCIA

**Descripción del siniestro:** SDFSDFSDF

#### LUGAR DONDE TRAMITARÁ SU SINIESTRO

**Ciudad de Trámite:** AMBATO

#### DETALLES ADICIONALES

**¿Intervinieron Autoridades en el siniestro?** NO  
**Autoridades:** No hubo autoridades intervinientes.  
**Cuantía estimada de los daños del siniestro:** \$0 - \$5.000



Más que protegerte,  
nos importas  
tú.