



Guía de Nuestro Asegurado

Incidente con tu vehículo

Contenido

Valuación de los daños	1
Reparación del vehículo	
¿Cómo reporto el ingreso de de mi vehículo en Zurich Connect?	
¿Qué es AjusteVirtual Zurich?	
Deducible	3
¿Qué hacer en caso de lesiones corporales?	4
Pase médico	
Robo total	5
Recuperación del vehículo	
Robo total	
¡Te acompañamos en todo momento!	6
Asistencia legal	
Devolución del vehículo	
¿Ya conoces Zurich Connect?	8
Nuestra app	



Valuación de los daños

1. Acude al centro de reparación con el pase de atención que te proporcionó el ajustador. No es necesario realizar una cita.
2. Repórtanos el ingreso de tu vehículo, para el seguimiento a la valuación de los daños, en la app o en el ***9191**.



Te notificaremos la valuación de los daños en 3 días hábiles posteriores al reporte de ingreso de tu vehículo.

- Te informaremos cuando la valuación de los daños, requiera 3 días hábiles adicionales en caso de que el vehículo presente daños superiores al 40% del límite máximo de responsabilidad.

Una vez autorizada la valuación, te informaremos la fecha de entrega, dependiendo de la existencia de las refacciones.

¿Cómo reporto el ingreso de mi vehículo en Zurich Connect?

- 1 Ingresa en **Centro de reparación**.
- 2 Selecciona **Notificar ingreso de vehículo**.
- 3 Recibirás la confirmación del centro de reparación en el que se encuentra tu vehículo. Da clic en **Aceptar** para terminar el registro y ¡listo!, podrás revisar el estatus de tu vehículo en **Menú/Mensajes**.





¿No encuentras o perdiste tu pase de atención?

¡No te preocupes! Te lo reponemos

¡Háblanos!



***9191**



800 288 6911

Seguido de la opción 2,
opción 1, opción 4



Índice



¿Qué es AjusteVirtual Zurich?

Es el servicio de videollamada en caso de tener un percance que te da los siguientes beneficios:



AHORRA HASTA 1 HORA
de tu tiempo, sin papeleo y sin esperar, aun cuando haya otro vehículo involucrado.



**MARCA AL *9191
DESDE TU CELULAR**
y realiza tu reporte



SI TU CASO APLICA,
recibirás un SMS con acceso a la videollamada.
Nuestros agentes tomarán fotos y videos desde tu celular para brindarte atención e indicarte dónde reparar tu auto

Deducible

Cantidad que invariablemente queda a cargo del Asegurado y se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro. Su importe se determina aplicando, los porcentajes o montos que se especifican en la carátula de la Póliza, bajo los términos y condiciones descritas para cada cobertura.

¿Cuánto debo pagar de deducible?

En caso de reparación de tu vehículo, deberás cubrir el deducible de acuerdo a la cobertura afectada a través de depósito bancario en:

SANTANDER

Cuenta: 65507448039

Referencia: AD + número de siniestro 7 dígitos

- Es importante que tu comprobante de pago indique la referencia para poderlo identificar.

Paga vía telefónica con cargo a tu tarjeta TDC o TDD:
Llamar al:



***9191**



800 288 6911

Seguido de la
opción 2,
opción 1, opción 3

Horario de atención de lunes a jueves 9:00 a 17:30 h, viernes 9:00 a 15:00 h. Para solicitar el cargo a tu TDC o TDD, deberás proporcionar tu número de siniestro y correo electrónico para que uno de nuestros asesores realice el cargo.

Para cualquier duda o comentario sobre tu deducible, dirígete vía mail a:
deducible.siniestros@mx.zurich.com donde serás atendido.

Índice





¿Qué hacer en caso de lesiones corporales?

Porque lo primero eres tú, en caso de siniestro contarás con la asistencia médica correspondiente al tipo de seguro contratado.



1. Tu ajustador te proporcionará un pase de servicio médico en crucero.
 - En caso de no haberlo requerido al momento del accidente y presentar molestias posteriores derivadas del mismo, dentro de un plazo no mayor de cinco días naturales, háblanos y te lo enviaremos vía correo electrónico para que puedas recibir la atención médica de acuerdo a las lesiones ocasionadas por el siniestro.
2. Acude a la clínica indicada con el pase de servicio médico para que te proporcionen la atención médica.
 - Si requieres atenderte en una clínica/hospital distinto al asignado por ubicación o atención inmediata, es necesario realizar el cambio de pase de servicio médico.
3. Para segunda atención y subsecuentes, es necesario nos escribas a lesionados.motor@mx.zurich.com comentando las indicaciones del médico. Por este medio te enviaremos la documentación requerida, y una vez determinadas procedentes, también te enviaremos las autorizaciones que en su caso correspondan.

¿Necesitas realizar el cambio de pase de servicio médico?

¿Conocer el status de tu reembolso derivado de la atención en una clínica/hospital distinto al asignado por Zurich?

¿Presentar alguna queja por la atención de la Clínica/Hospital?

¡Háblanos!

*9191



800 288 6911

Seguido
de la
opción 2,
opción 1,
opción 1.

Robo total

Reporta tu siniestro desde la app o directo en:



*9191



800 288 6911

Seguido de
la opción 1,
opción 1



Por favor realiza la denuncia ante el Ministerio Público lo más pronto posible para evitar cualquier responsabilidad derivada de uso indebido que le pudieran dar al vehículo robado.

- En caso de requerir acompañamiento para realizar la denuncia, coméntalo al ejecutivo telefónico para que te asigne un asesor.



¿Qué documentación necesitas para la indemnización?

Entre otros:

- Acta de denuncia ante el MP, autenticada, en original
- Acreditación de propiedad, autenticada, en original
- Baja de placas en original
- Factura endosada a Zurich en original
- Últimas 5 tenencias, en original
- Formato de Identificación del cliente, en original
- Identificación oficial vigente y CURP, original y copia a nombre del propietario del vehículo
- Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses a la fecha de entrega, en original y copia, a nombre del propietario del vehículo
- Estado de cuenta bancario, en original y copia, a nombre del propietario del vehículo

Recuperación del vehículo

En caso de que tu vehículo sea recuperado, la compañía o la autoridad competente te notificarán la recuperación de tu vehículo y te asignará un abogado que te asesorará y acompañará en el proceso.

La aseguradora se reserva el derecho de solicitar información adicional con base en el artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

5

Índice



¡Te acompañamos en todo momento!

6

[Índice](#)

Zurich Asistencia Legal te brindará, a cualquier hora del día y en cualquier día del año, los servicios profesionales de abogados certificados, desde el lugar de los hechos y hasta la conclusión del asunto.

Solicítala a través:



Zurich Connect
opción Contactar
a Zurich



Desde tu celular
***9191**



Desde cualquier teléfono

800 288 6911

Seguido de la opción 2, opción 1, opción 5.

Nuestros especialistas atienden y dan seguimiento a tu siniestro. Nos pondremos en contacto contigo para informarte el avance, de igual forma, te enviaremos notificaciones a tu celular y correo electrónico.



Si tienes alguna queja o consulta de la Asistencia Legal, por favor ponte en contacto con nosotros:

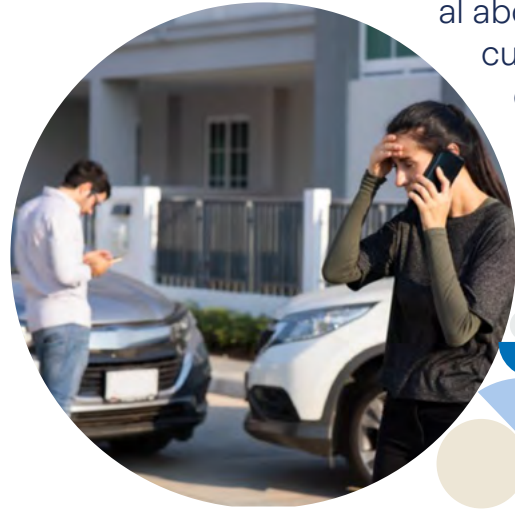
Teléfono: 5552-84-11-03

E-mail: asistencia.legal@mx.zurich.com



Recomendaciones:

- Ante la autoridad o con el tercero involucrado, **no firmes, autorices o realices arreglos** a los trámites, sin el conocimiento y la autorización del abogado y/o compañía de seguros
- Informar al abogado asignado cualquier documento, citatorio y notificación emitida por la autoridad o abogado contrario
- En caso, de que no puedas asistir a las diligencias en donde el abogado requiera tu presencia, comunícate con él, con cinco días de anticipación, para informarle la situación
- El conductor, asegurado y propietario del vehículo, deberá presentarse a todos los actos y diligencias indicados por el abogado
 - Informar de inmediato al abogado asignado cualquier cambio de domicilio, números telefónicos o datos para tu localización



Devolución del vehículo

¿Qué necesito?

Acudir en compañía del abogado el día y hora fijada por la autoridad con los siguientes **documentos originales y copias**

- Identificación oficial vigente y/o licencia de conducir del propietario del vehículo.
- Factura original o Carta Factura vigente (No mayor a 30 días de su expedición)
- Tarjeta de circulación
- Para personas morales, deberá acudir el apoderado legal con poder notarial vigente

En caso de que la autoridad necesite algún otro documento el abogado se lo hará saber con oportunidad

Toma en cuenta

El tiempo para la devolución del vehículo será variable, debido a la legislación y los procedimientos internos de la autoridad de cada entidad de la Republica Mexicana; por lo que el abogado te mantendrá informado de los avances del trámite.



Todos los servicios de abogado son cubiertos por Zurich, por lo que esta prohibido te soliciten cualquier retribución. En caso contrario por favor repórtalo de inmediato.

[Índice](#)

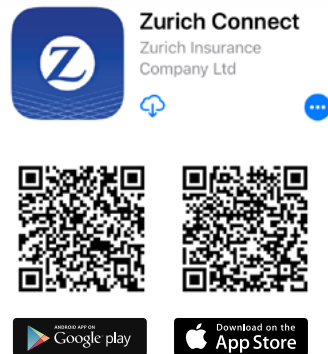
¿Ya conoces Zurich Connect?

Tenemos una app exclusiva para la atención de siniestros de auto.

Descarga la app en Google Play o App Store.

- Requieres un smartphone u otro dispositivo móvil con acceso a internet.

Búscala como **Zurich Connect**.



¡Descubre los beneficios!

Crea tu cuenta con tu número de póliza, número de inciso indicado en la carátula de la póliza, número de serie del vehículo y obtén tu usuario.

Reporta siniestros de manera más fácil y rápida.

- Asignación de un ajustador por geolocalización
- Rastrea y califica de la atención de tu ajustador
- Atención inmediata en caso de robo y asistencias viales
- Contacta a nuestros asesores Zurich al momento
- Consulta actualizaciones del centro de reparación y seguimiento del proceso después de registrar el ingreso de tu vehículo
- Servicio de cristales en la ubicación de tu preferencia

Menú lateral, con diversas opciones

- Consulta tu póliza (estatus, vigencia, cobranza, etc)
- Descripción y datos del vehículo asegurado
- Coberturas contratadas
- Centro de notificaciones (número de siniestro, nombre del ajustador y tiempo aproximado de arribo, seguimiento a la reparación)
- Llamada de emergencia

Índice



¿Sabes que como cliente
tienes derechos?

Consúltalos en

**[https://www.zurich.com.mx/
es-mx/regulaciones](https://www.zurich.com.mx/es-mx/regulaciones)**.

Consulta nuestro aviso de privacidad en:

www.zurich.com.mx

Oficina Siniestros

Toreo Parque Central Torre B
Blvd. Manuel Ávila Camacho #5, Piso 20
Col. Lomas de Sotelo, C.P. 53390,
Naucalpan Estado de México

