



SEGURO DE AUTO

# Guía del asegurado

## ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Te recomendamos siempre tener a la mano tu póliza de auto, puede ser digital en tu móvil o impresa en la guantera de tu auto.



Comunícate al

**\*9191 desde tu celular**  
**o al 800 288 6911**

para reportar el incidente o robo del auto



Comparte **número de póliza** y una descripción breve de los hechos



**No hagas acuerdos con terceras personas**, espera a que llegue tu ajustador

## Valuación de daños

**1**

Acude al centro de reparación con el pase de atención que te dio el ajustador.

**2**

Reporta el ingreso del auto al **\*9191**.

**3**


Te notificaremos la valoración de los daños en 3 días hábiles.

**4**

Te informaremos la fecha de entrega.



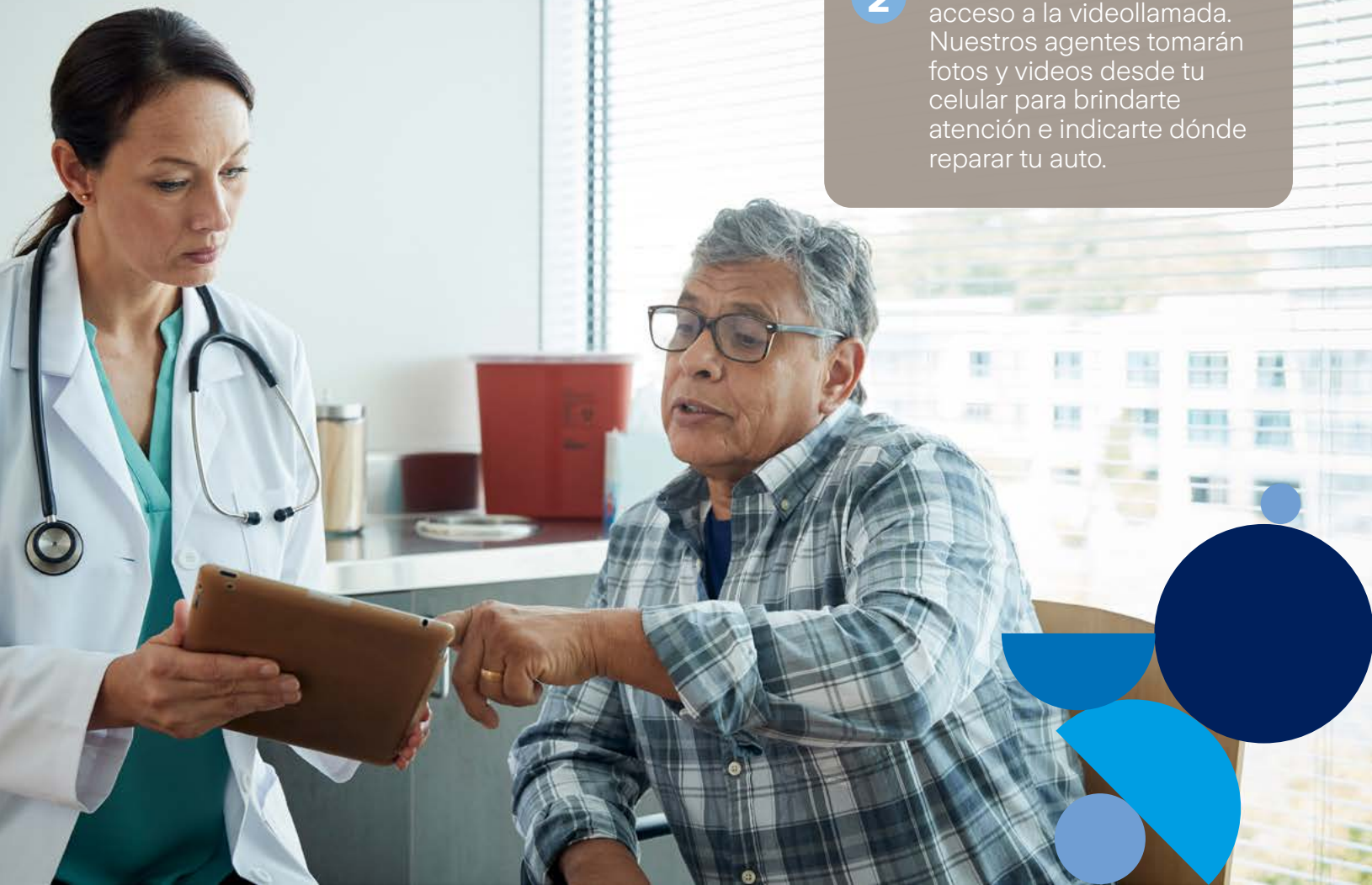
## ¿Qué hacer si hay lesiones corporales?

- 1** Tu ajustador te dará un pase médico. **Si presentas molestias posteriores** dentro de un plazo no mayor de 5 días naturales, **comunícate al \*9191** y te lo enviamos.
- 2** **Acude a la clínica indicada** en el pase para recibir atención médica.
- 3** Para segunda atención y subsecuentes, es necesario nos escribas a: **[lesionados.motor@mx.zurich.com](mailto:lesionados.motor@mx.zurich.com)**  comentando las indicaciones del médico. Por este medio te enviaremos la documentación requerida, y una vez determinadas precedentes, también te enviaremos las autorizaciones que correspondan.



## ¿Qué es ajuste virtual?

- 1** Si tu caso aplica se podrá hacer una **valuación a través de una videollamada, ahorrándote hasta 1 hora de espera.**
- 2** 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.



## ¿Qué hacer en caso de robo?

### 1 Reporta al \*9191

2 Realiza la denuncia ante el Ministerio Público lo más pronto posible para evitar cualquier responsabilidad derivada de uso indebido que le pudieran dar al auto. En caso de requerir acompañamiento coméntalo al ejecutivo telefónico para que te asigne un asesor.

## ¿Qué documentación necesitas para la indemnización?

- 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
- Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses a la fecha de entrega, en original y copia, a nombre del propietario.
- Estado de cuenta bancario, en original y copia, a nombre del propietario 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.**



Recuerda que tu póliza cuenta con **asistencias** que puedes solicitar en cualquier momento al **\*9191**:



Auxilio vial en caso de ponchadura de llantas o falta de gasolina



Ambulancia




Servicio de grúa

Entre otras, consulta condiciones generales para conocer límite de eventos.



## Conoce nuestras diferentes opciones de pago

### Portal de Cobro Zurich

Ingresa a [Portaldecobro-zurich](https://portaldecobro-zurich.com), elige la modalidad de **pago único** y podrás diferirlo a 3 ó 6 meses sin intereses con tarjetas de crédito participantes. Tu pago se confirmará dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

### Domiciliación Automática

Solicita la activación del servicio llamando al Centro de Atención Zurich al **800 288 6911**. El cargo se realiza automáticamente siguiendo el periodo de tu póliza y se procesa en un máximo de 72 horas hábiles.

### Call Center Zurich

Llama al **800 288 6911** o marca **\*9191** desde tu celular, elige la modalidad de pago único y podrás diferirlo a 3 ó 6 meses sin intereses. Servicio disponible 24/7, los 365 días del año.

### Referencias Bancarias

Utiliza la app de tu banco, a través de la opción "Pago de servicios", selecciona 'Zurich Aseguradora Mexicana' y usa el número de convenio según el banco.

- BBVA: 2068435
- Santander: 1490
- HSBC: 5938
- Banorte: 155215

Verifica tus datos y finaliza la operación.

Consulta nuestro aviso de privacidad en: [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx)

En Zurich aseguramos tu vida, auto, hogar y mucho más.