

**TODO SE VE MEJOR CUANDO SABES
QUE ESTÁS PROTEGIDO.**



**¿QUÉ HACER
EN CASO DE
SINIESTRO?**



**GUARDE
LA CALMA**



**LA SOLUCIÓN
ESTÁ EN
NUESTRAS
MANOS**



TUS PRINCIPALES DERECHOS, EN CASO DE SINIESTRO

- Contar con atención respetuosa, ágil y oportuna, las 24 horas de los 365 días del año, llamando a los teléfonos especiales de reporte en nuestra Cabina de **Siniestros GMX**.
- Recibir el apoyo inicial por parte del personal de la Cabina de Siniestros GMX, quienes tomarán los datos del siniestro reportado, te proporcionarán un número de reporte para seguimiento y canalizarán tu caso en atención directa de los analistas especializados de **GMX Seguros** y los Ajustadores correspondientes.
- Ser atendido por un Ajustador Profesional de seguros (registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas), designado por **GMX Seguros**, quien actuará de conformidad con los lineamientos, políticas y procedimientos relacionados para la atención y ajuste de siniestros; esto lo podrás consultar con mayor detalle en nuestra página web www.gmx.com.mx.
- El Ajustador te apoyará en todo momento de la reclamación; resolverá tus dudas relacionadas con el trámite del siniestro y te indicará los documentos que te serán requeridos, así como los pasos del proceso de la reclamación.
- Si la reclamación fuera procedente, recibirás el pago de las prestaciones contratadas en tu póliza de acuerdo a las condiciones convenidas. En los casos donde los eventos hayan ocurrido dentro del periodo de gracia y no hayas pagado la prima en este periodo, también recibirás el pago de las prestaciones convenidas, de acuerdo a la Ley.
- Saber que, en los seguros de daños, toda indemnización que **GMX Seguros** pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, esta puede ser reinstalada, previa aceptación de GMX Seguros, y pago de la prima correspondiente.



¿Qué hacer en caso de siniestros?

- Cobrar a **GMX Seguros** una indemnización por mora, en caso de retraso injustificado en el pago de las prestaciones contratadas en el seguro, una vez determinada la procedencia del reclamo y firmado el convenio de pago correspondiente, de acuerdo a la Ley sobre el Contrato de Seguro.

- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante **GMX Seguros** por medio de nuestra Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones estatales.

Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.



PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

- Llamar y reportar el evento ante nuestra Cabina de Siniestros GMX, con atención las 24 horas de los 365 días del año.

- La Cabina de Siniestros GMX tomará los datos del siniestro reportado, proporcionará un número de reporte y canalizará el caso para atención directa de los analistas especializados de **GMX Seguros** y los Ajustadores correspondientes.

- Un Ajustador Profesional te contactará y visitará lo antes posible. Inicialmente se identificará y acreditará su registro ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, posteriormente verificará los daños ocurridos, preguntará cómo sucedieron los hechos y tomará los datos que necesite, para su labor de ajuste.

- El Ajustador te solicitará diversos datos de contacto (teléfonos: fijos y móvil, correo electrónico, dirección) y de la póliza (ten a la mano tu póliza o certificado de cobertura).

- También resolverá tus dudas relacionadas con el trámite del siniestro y te entregará: una solicitud formal de los documentos que serán requeridos y el presente folleto, explicando los pasos del proceso de la reclamación.

- El Ajustador te solicitará diversos datos de contacto (teléfonos: fijos y móvil, correo electrónico, dirección) y de la póliza (ten a la mano tu póliza o certificado de cobertura).

- También resolverá tus dudas relacionadas con el trámite del siniestro y te entregará: una solicitud formal de los documentos que serán requeridos y el presente folleto, explicando los pasos del proceso de la reclamación.

- El Ajustador indicará la forma en que recibirá tus documentos y precisará, de acuerdo con el tipo y circunstancias del daño, si necesita verificar y contar con documentos originales y cuándo puede solicitar sólo fotocopias.

- El Ajustador recibirá la información y documentación solicitada para analizarla y remitir su opinión técnica a **GMX Seguros**. En caso de requerir mayor información y/o documentos adicionales, los pedirá oportunamente, para continuar el trámite de la reclamación.

- Al contar con las conclusiones del análisis, **GMX Seguros** las informará por escrito, a través del Ajustador asignado. Cualquier determinación respecto del siniestro, ya cuenta con el aval y respaldo de **GMX Seguros**.

- En caso de la procedencia del reclamo, **GMX Seguros** indicará el monto a indemnizar y, ante la improcedencia del siniestro, precisará las causas que fundamentan la declinación; todo lo anterior, en estricto apego con las condiciones del seguro contratado.

- Si la reclamación fuera procedente, una vez firmado el convenio de pago correspondiente, recibirás el pago de las prestaciones contratadas en tu póliza, de acuerdo a las condiciones convenidas y en los plazos establecidos en la misma o en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

- El Ajustador recibirá la información y documentación solicitada para analizarla y remitir su opinión técnica a **GMX Seguros**. En caso de requerir mayor información y/o documentos adicionales, los pedirá oportunamente, para continuar el trámite de la reclamación.

- Al contar con las conclusiones del análisis, **GMX Seguros** las informará por escrito, a través del Ajustador asignado. Cualquier determinación respecto del siniestro, ya cuenta con el aval y respaldo de **GMX Seguros**.

- En caso de la procedencia del reclamo, **GMX Seguros** indicará el monto a indemnizar y, ante la improcedencia del siniestro, precisará las causas que fundamentan la declinación; todo lo anterior, en estricto apego con las condiciones del seguro contratado.
- Si la reclamación fuera procedente, una vez firmado el convenio de pago correspondiente, recibirás el pago de las prestaciones contratadas en tu póliza, de acuerdo a las condiciones convenidas y en los plazos establecidos en la misma o en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Para levantar un reporte o evento ante nuestra Cabina de Siniestros GMX, contamos con atención especializada las 24 horas de los 365 días del año, llamando a los teléfonos (55) 5584 1736 (DF y área Metropolitana) y lada 01 800 2153 455 (Resto de la República).

Si tienes dudas respecto de nuestros procedimientos y atención de siniestros, por favor contáctanos de Lunes a Jueves de 8:30 a 17:30 horas y Viernes de 8:30 a 15:00 horas.

**Conmutador GMX Seguros (55) 5480 4000
solicita atención con el área de Siniestros.**

**Atención electrónica: siniestros@gmx.com.mx
(Respuesta máxima al día hábil siguiente).**

“Este contrato se encuentra inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) bajo el número RECAS: G00720002.”

**Tecoyotitla 412, Edificio GMX.
Col. Ex-Hacienda de Guadalupe Chimalistac,
Álvaro Obregón, México, CDMX, 01050.**

www.gmx.com.mx