



DOCUMENTACIÓN NECESARIA EN CASO DE UN SINIESTRO DE HOGAR BIEN SEGURO

ÍNDICE

Incendio y Adicionales.....	3
Explosión.....	4
Huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo y daños por actos de personas mal intencionadas.....	4
Naves aéreas, vehículos y humo.....	5
Fenómenos Hidrometeorológicos.....	5
Terremoto y/o Erupción Volcánica.....	6
Gastos Extraordinarios.....	6
Remoción de Escombros.....	6
Pérdida de Rentas.....	7
Responsabilidad Civil Familiar.....	7
Responsabilidad Civil Arrendatario.....	8
Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos.....	8
Robo con violencia del menaje (contenidos).....	9
Robo por asalto de menaje, joyas y artículos de valor.....	9
Dinero y Valores.....	10
Uso fraudulento o clonación de tarjetas de crédito.....	10
Gastos Médicos por Asalto.....	10
Rotura de Cristales.....	11
Daños a Equipo Electrodoméstico.....	11
Pérdida parcial o total a bienes contenidos en refrigerador.....	11
Equipo Móvil y/o Portátil.....	12
a. Pérdida parcial o total por daño material.....	12
b. Pérdidas por robo, en adición a lo anterior.....	12
Objetos Personales.....	13
Bicicletas.....	13
Gastos finales.....	13



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE

Los documentos que se establecerán están sujetos a cambio ya que la información requerida varía dependiendo el caso específico de cada suceso.

Adicionalmente, bajo lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro: “La Compañía podrá solicitar los documentos que considere pertinentes para evaluar la realización del siniestro y sus consecuencias.”

Favor de contemplar la siguiente documentación consultando al ajustador y/o persona que llegue a su domicilio a dar atención.

- Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida a MAPFRE MÉXICO S.A, suscrita por el Asegurado, se deberá de enlistar bienes o parte del inmueble dañado y reclamado.
- Artículo 492 (comprobante de domicilio, identificación oficial y estado de cuenta con clave interbancaria).

A continuación, se indica la documentación necesaria por cada cobertura. **Lo marcado en color rojo son los documentos indispensables**, el resto de documentación será necesaria y podrán ser solicitados dependiendo de cada caso.

INCENDIO Y ADICIONALES

- 1.Dictamen pericial, expedido por la autoridad.
- 2.Parte de bomberos.
- 3.Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, ticket, nota, caja, y/o fotografías del bien/contenido antes del siniestro.
- 4.**Factura o presupuesto de reparación del Inmueble o contenidos, detallando conceptos, cantidades y valores unitarios.**
- 5.Documentos que comprueben las mejoras o adaptaciones realizadas al inmueble (contenidos).
- 6.Contrato de arrendamiento si este fuera arrendado o rentado.



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE

EXPLOSIÓN

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida al responsable del daño, suscrita por el Asegurado; con acuse de recibo, en caso de que el daño sea ocasionado por un tercero.
2. Acta levantada ante el Ministerio Público, en contra del responsable del daño, en caso de que el daño sea ocasionado por un tercero.
3. Dictamen pericial, expedido por la autoridad.
4. Parte de bomberos.
5. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, ticket, nota, caja, y/o fotografías del bien/contenido antes del siniestro.
6. Documentos que comprueben las mejoras o adaptaciones realizadas al inmueble (contenidos).
7. **Factura o presupuesto de reparación del Inmueble o contenidos, detallando conceptos, cantidades y valores unitarios.**
8. Contrato de arrendamiento si este fuera arrendado o rentado.



HUELGAS, ALBOROTOS POPULARES, CONMOCIÓN CIVIL, VANDALISMO Y DAÑOS POR ACTOS DE PERSONAS MAL INTENCIONADAS

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida al responsable del daño, suscrita por el Asegurado; con acuse de recibo (cuando sea aplicable).
2. Acta levantada ante el Ministerio Público, en contra del responsable del daño.
3. Dictamen pericial, expedido por la autoridad.
4. Declaración pública del hecho (huelgas, alborotos, conmoción civil)
5. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, ticket, nota, caja, y/o fotografías del bien/contenido antes del siniestro.
6. Documentos que comprueben las mejoras o adaptaciones realizadas al inmueble (contenidos).
7. **Factura o presupuesto de reparación del Inmueble o contenidos, detallando conceptos, cantidades y valores unitarios.**
8. Contrato de arrendamiento si este fuera arrendado o rentado.



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE

NAVES AÉREAS, VEHÍCULOS Y HUMO

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida al responsable del daño, suscrita por el Asegurado; con acuse de recibo.
2. Acta levantada ante el Ministerio Público, en contra del responsable del daño.
3. Dictamen pericial, expedido por la autoridad.
4. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, ticket, nota, caja, y/o fotografías del bien/contenido antes del siniestro.
5. Documentos que comprueben las mejoras o adaptaciones realizadas al inmueble (contenidos).
6. Factura o presupuesto de reparación del Inmueble o contenidos, detallando conceptos, cantidades y valores unitarios.
7. Contrato de arrendamiento si este fuera arrendado o rentado.

FENÓMENOS HIDROMETEOROLÓGICOS

1. Reporte Meteorológico donde especifique la magnitud del evento.
2. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, ticket, nota, caja, y/o fotografías del bien/contenido antes del siniestro.
3. Documentos que comprueben las mejoras o adaptaciones realizadas al inmueble (contenidos).
4. Factura o presupuesto de reparación del Inmueble o contenidos, detallando conceptos, cantidades y valores unitarios.
5. Estudios, peritaje o cualquier dictamen necesario para acreditar los daños.
6. Contrato de arrendamiento si este fuera arrendado o rentado.



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE



TERREMOTO Y/O ERUPCIÓN VOLCÁNICA

1. Reporte Sismológico donde especifique la magnitud del evento.
2. Avalúo del Inmueble.
3. Relación y avalúo de todos los contenidos.
4. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, ticket, nota, caja, y/o fotografías del bien/contenido antes del siniestro.
5. Documentos que comprueben las mejoras o adaptaciones realizadas al inmueble (contenidos).
6. Factura o presupuesto de reparación del Inmueble o contenidos, detallando conceptos, cantidades y valores unitarios.
7. Estudios, peritaje o cualquier dictamen necesario para acreditar los daños.
8. Contrato de arrendamiento si este fuera arrendado o rentado.
9. Acreditación del Inmueble mediante escrituras y recibo predial.



GASTOS EXTRAORDINARIOS

1. Facturas de gastos erogados a nombre del Asegurado.
2. Contrato de arrendamiento (renta de casa o departamento).
3. Acreditación del Inmueble mediante escrituras y/o recibo predial.



REMOCIÓN DE ESCOMBROS

1. Factura o presupuesto de la remoción, detallando conceptos, cantidades y valores unitarios.
2. Estudios, peritajes o cualquier dictamen necesario para acreditar los daños.
3. Contrato de arrendamiento si este fuera arrendado o rentado.



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE



PÉRDIDA DE RENTAS

1. Contrato de arrendamiento debidamente manifestado ante las autoridades correspondientes donde se estipule el importe por el concepto de rentas.
2. Recibos otorgados a arrendador, transferencias bancarias y/o documento que acredite pago.



RESPONSABILIDAD CIVIL FAMILIAR

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada suscrita por la(s) persona(s) física(s) o moral(es) afectada(s), dirigida al Asegurado.
2. Dictamen Técnico de daños, expedido por perito en la materia.
3. Facturas o presupuestos de reparación.
4. Dictamen(es) Médico(s).
5. Facturas o presupuestos de Gastos Médicos.
6. Factura(s) original(es) de adquisición del(os) bien(es) afectado(s), propiedad de los terceros. A reserva de la aceptación por parte de la compañía podrán ser acreditados los con notas, tickets, manuales y/o fotografías antes del daño.
7. Cotización del(os) bien(es) afectado(s), en caso de ser bienes usados.
8. Comprobantes de ingresos de la(s) persona(s) afectada(s), tres meses anteriores a la fecha del evento.
9. Testamento o Juicio Sucesorio, en caso de fallecimiento, a causa del accidente.
10. Documento expedido por la autoridad donde se certifique el daño reclamado.
11. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



MAPFRE



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE

RESPONSABILIDAD CIVIL ARRENDATARIO

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada suscrita por la(s) persona(s) física(s) o moral(es) afectada(s), dirigida al Asegurado.
2. Dictamen Técnico de daños, expedido por perito en la materia.
3. Facturas o presupuestos de reparación.
4. Contrato de Arrendamiento.
5. Recibos de pago o comprobantes de pago de renta (estado de cuenta, transferencia, etc.)
6. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.
7. Documento expedido por la autoridad donde se certifique el daño reclamado.

RESPONSABILIDAD CIVIL TRABAJADORES DOMÉSTICOS

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada suscrita por la(s) persona(s) física(s) o moral(es) afectada(s), dirigida al Asegurado.
2. Dictamen Técnico de daños, expedido por perito en la materia.
3. Facturas o presupuestos de reparación.
4. Dictamen(es) Médico(s).
5. Facturas o presupuestos de Gastos Médicos.
6. Alta al Medica de la(s) persona(s) afectada(s).
7. Comprobantes de ingresos de la(s) persona(s) afectada(s), tres meses anteriores a la fecha del evento.
8. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE



ROBO CON VIOLENCIA DEL MENAJE (CONTENIDOS)

1. Acta levantada ante el Ministerio Público, certificada y con sellos originales.
2. Ratificación del acta con acreditación de propiedad.
3. Inspección ocular realizada por el Ministerio Público, certificada y con sellos originales, para el caso de robo con violencia.
4. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, cajas, notas, avalúos, tickets o fotografías de los bienes robados.
5. Listado de bienes robados con cuantificación.
6. Cotización del(os) bien(es) robado(s), similares o sustitutos.
7. Dictamen de daños, realizado por perito en la materia.
8. Presupuesto de reparación (en caso de daño a la propiedad).
9. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



ROBO POR ASALTO DE MENAJE, JOYAS Y ARTÍCULOS DE VALOR

1. Acta levantada ante el Ministerio Público, certificada y con sellos originales.
2. Ratificación del acta con acreditación de propiedad.
3. Inspección ocular realizada por el Ministerio Público, certificada y con sellos originales, para el caso de robo con violencia.
4. Facturas originales de adquisición, avalúos de los artículos reclamados y/o certificados.
5. Cajas, notas, tickets o fotografías de los bienes robados a reserva de aceptación por la compañía.
6. En caso de Obras de Arte, se deberá presentar la ficha técnica y/o certificado de autenticidad.
7. Cotización del(os) bien(es) robado(s), similares o sustitutos.
8. Presupuesto de reparación.
9. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



MAPFRE



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE



DINERO Y VALORES

1. Acta levantada ante el Ministerio Público, certificada y con sellos originales.
2. Ratificación del acta con acreditación de propiedad.
3. Inspección ocular realizada por el Ministerio Público, certificada y con sellos originales, para el caso de robo con violencia.
4. Estados de cuenta históricos o cualquier documento que soporte la pérdida del efectivo robado (no se aceptan cartas preexistencia).
5. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



USO FRAUDULENTO O CLONACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

1. Acta levantada ante el Ministerio Público, certificada y con sellos originales.
2. Ratificación del acta con acreditación de propiedad.
3. Documento donde el banco manifieste la aceptación del fraude o clonación.
4. Estados de cuenta donde se visualice los movimientos.
5. Cualquier documento que soporte la pérdida del efectivo robado.
6. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



GASTOS MÉDICOS POR ASALTO

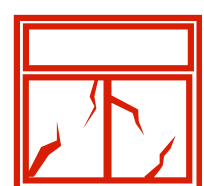
1. Acta levantada ante el Ministerio Público, certificada y con sellos originales.
2. Dictamen(es) Médico(s).
3. Facturas o presupuestos de Gastos Médicos.
4. Alta a la institución médica de la(s) persona(s) afectada(s).
5. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



MAPFRE



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE



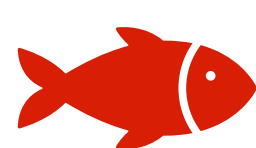
ROTURA DE CRISTALES

- 1.2 Fotografías del cristal dañado como mínimo, donde se visualice la rotura del cristal y lugar de estancia.
2. Cotización desglosada previa valoración.
3. Factura original de reposición o presupuesto.
- 4.2 fotografías como mínimo del cristal ya cambiado, colocado.
5. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



DAÑOS A EQUIPO ELECTRODOMÉSTICO

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida a la persona física o moral que ocasionó el daño (en su caso), suscrita por el Asegurado.
2. Dictamen Técnico de daños expícito, expedido por perito en la materia.
3. Fotografías del equipo dañado.
4. Facturas o presupuestos de reparación.
5. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, cajas, notas, tickets, contratos de telefonía móvil o fotografías de los bienes reclamados.
6. Cotización del(os) bien(es) dañados(s).
7. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.
8. En caso de pérdida total, el Asegurado entregará salvamento a la compañía.



PÉRDIDA PARCIAL O TOTAL A BIENES CONTENIDOS EN REFRIGERADOR

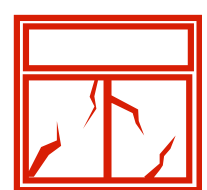
1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida a la persona física o moral que ocasionó el daño (en su caso), suscrita por el Asegurado.
2. Facturas originales de adquisición, notas, tickets o recetas médicas.
3. En caso de medicamentos, se deberá de comprobar la prescripción médica.



MAPFRE



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE



EQUIPO MÓVIL Y/O PORTÁTIL

1. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida a MAPFRE MÉXICO S.A., suscrita por el Asegurado detallando donde sucedieron los hechos.

a) Pérdida parcial o total por daño material:

1. Dictamen técnico; puede ser el del proveedor que nombramos o el Asegurado puede entregar el propio.
2. Carta de formal reclamación, detallada y valorizada dirigida a la persona física o moral que ocasionó el daño (en su caso), suscrita por el Asegurado.
3. Fotografías del equipo dañado.
4. Facturas o presupuestos de reparación.
5. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, cajas, notas, tickets, contratos de telefonía móvil o fotografías de los bienes reclamados
6. Cotización del(os) bien(es) dañados(s).
7. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.
8. En caso de pérdida total, el Asegurado entregará salvamento a la compañía.

b) Pérdidas por robo, en adición a lo anterior:

1. Acta de Ministerio Público.
2. Ratificación del acta.



DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE



OBJETOS PERSONALES

1. Acta levantada ante el Ministerio Público, certificada y con sellos originales.
2. Ratificación del acta con acreditación de propiedad.
3. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, cajas, notas, tickets o fotografías de los bienes reclamados.
4. Cotización del(os) bien(es) robado(s), similares o sustitutos.
5. Presupuesto y/o cotización del(os) bien(es) dañados(s).
6. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



BICICLETAS

1. Acta ante el Ministerio Público
2. Ratificación del acta.
3. Facturas originales de adquisición, manuales, instructivos, notas, tickets o fotografías de los bienes reclamados.
4. Cotización del(os) bien(es) robado(s), similares o sustitutos.
5. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



GASTOS FINALES

1. Acta de defunción.
2. Acta de nacimiento del occiso.
3. Comprobantes de los gastos de defunción en original, facturados y emitidos a nombre del beneficiario.
4. Comprobación de parentesco.
5. Artículo 69 Ley del contrato de seguro.



MAPFRE



MAPFRE

Este material es exclusivamente informativo, no sustituye lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro: “La Compañía podrá solicitar los documentos que considere pertinentes para evaluar la realización del siniestro y sus consecuencias.”