

Enviar un email a la dirección: siniestros@aserta.mx; el correo debe incluir:

- ✓ Asunto: ASV Siniestro COVIDcare
- ✓ Contenido del correo:
 - Tipo de seguro: Vide Grupo / Vida Individual
 - Nombre completo o razón social del Contratante
 - Nombre del asegurado
 - Número de póliza
 - Número de certificado (en caso de que aplique)
 - Cobertura "COVIDcare": "Apoyo por Hospitalización" / "Fallecimiento" / "Apoyo por Hospitalización y Fallecimiento"
 - Monto a reclamar
 - Adjuntar el expediente completo



Dirección para la entrega de documentos de forma presencial:

Área de Siniestros

Periférico Sur 4829, P-7 Col. Parque del Pedregal, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14010, Ciudad de México.



¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITO?

Documentos necesarios del asegurado	Fallecimiento	Apoyo por hospitalización
Copia de Identificación oficial vigente del Asegurado. Para tales efectos, se considerarán como identificación oficial cualquiera de los siguientes documentos: pasaporte, credencial de elector, cédula profesional, cartilla del servicio militar.	x	x
Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (agua, luz, predial, teléfono).	x	x
Acta de nacimiento sin tachaduras ni enmendaduras.	x	x
Acta de defunción sin tachaduras ni enmendaduras.	x	
Última cédula de consentimiento firmada por el asegurado en la cual se designó a sus beneficiarios.	x	x
Informe médico requisitado con claridad por el médico tratante (formato proporcionado por la Compañía Aseguradora). Copia del resumen clínico y comprobante de ingreso o admisión hospitalaria expedido por la Institución cuya estancia deberá ser mínimo de 24 horas.		x
Resultado de la aplicación de la prueba de diagnóstico con reconocimiento oficial (prueba estándar recomendada por la OMS), y ser expedido por las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, o centros médicos privados o laboratorios que hayan recibido del Gobierno Federal la validación correspondiente para hacer la prueba para detectar pacientes con COVID-19.	x	x
Documentos necesarios del beneficiario	Fallecimiento	Apoyo por hospitalización
Solicitud de indemnización (El formato lo proporciona la Aseguradora y debe llenarse con datos del asegurado y de cada beneficiario en su caso, indicando de manera indispensable el domicilio actual correspondiente al comprobante proporcionado, el número telefónico (en caso de no contar con ello, colocar la leyenda "No cuento con número telefónico") y la ocupación.	x	x
Copia de Identificación oficial vigente del Asegurado. Para tales efectos, se considerarán como identificación oficial cualquiera de los siguientes documentos: pasaporte, credencial de elector, cédula profesional, cartilla del servicio militar.	x	
Acta de nacimiento sin tachaduras ni enmendaduras.	x	
Acta de matrimonio o constancia de concubinato sin tachaduras ni enmendaduras (si aplica).	x	
Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (agua, luz, predial, teléfono).	x	
Estado de cuenta no mayor a tres meses de vigencia que contenga los 18 dígitos de la cuenta CLABE.	x	x

Nota: En cumplimiento de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, actualmente Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, será necesario tomar en cuenta los siguientes requerimientos para hacer efectivo el pago del beneficio por parte de la Aseguradora. El reclamante deberá presentar a la Aseguradora los siguientes documentos en original y fotocopia cotejada. El expediente digital deberá ser enviado en formato PDF, de preferencia, en un solo archivo. La Aseguradora se reserva el derecho de pedir algún otro documento que ayude a soportar la reclamación, basándose en el Artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

PASOS A SEGUIR

1. El asegurado o representante legal recaba la documentación.
2. Las copias simples que se recaben de los documentos, que serán integrados a los expedientes, deberán cotejarse contra los documentos originales correspondientes y ser legibles. Para efectos prácticos, debe considerarse que el cotejo de todos y cada uno de los documentos de identificación del cliente, debe hacerse constar a través del sello o leyenda:

"Yo en virtud de las funciones que me fueron encomendadas y en cumplimiento a las disposiciones del Artículo 492 de L.I.S.F. hago constar que cotejé el presente documento con el original que tuve a la vista."

Fecha: de del 20.....

(Nombre y firma del agente autorizado)
3. El asegurado o representante legal concentrará la información del expediente.
4. Es necesario que envíe la documentación original a ASERTA Seguros Vida de manera física a la dirección antes mencionada.

5. Una vez recibidos los documentos, ASERTA dictaminará el siniestro.
6. En caso de requerir información adicional, ASERTA solicitará por email la información y/o documentación.
7. ASERTA informará por email al asegurado o representante legal que el siniestro fue autorizado y pagado, enviando comprobante de transferencia bancaria y finiquito o, en su contrario, se informará del rechazo.
8. Es obligación de "El Acreditado" conocer las condiciones generales y términos. Una vez que Aserta Vida haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento y la procedencia de la reclamación, le pagará al Asegurado, o a su representante legal, la indemnización que proceda, en un plazo no mayor a **30 días naturales** contados a partir de la recepción de dichos documentos e informaciones.



NOTA: Los expedientes recibidos después de la 1:30pm de lunes a jueves y los días viernes después de las 12:00pm se tomarían como recibidos al día hábil siguiente, siendo este como su día cero.