

## Recomendaciones para el llenado de formatos por reclamación de siniestros

- Los formatos deberán ser **llenados en su totalidad de manera clara y legible**, a fin de evitar la devolución o requerir de nuevo el documento.
- Los **datos** requeridos son **generales** que el asegurado o beneficiarios deben conocer, por lo tanto, si no llegan a conocer algún dato, deberán poner la anotación de que no cuentan con este o no se conoce, evitando dejar el campo en blanco.
- El llenado de nombres, domicilios completos, teléfono, correo electrónico, ocupación, RFC con homoclave, CURP **son obligatorios**.
- La documentación sobre el siniestro debe ser **entregada en original en nuestras oficinas** de Hermes 28, colonia Crédito Constructor, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03940
- El cliente puede decidir si el pago del siniestro, en caso de que proceda, lo requiere a través de **cheque o transferencia bancaria**. Si se solicita transferencia bancaria, deberá llenar los datos correspondientes. **Importante:** la cuenta debe ser una cuenta de débito (cheques, nomina, ahorro) y no debe tener limitaciones en cuanto al monto del depósito.
- Si el **documento no se encuentra firmado** por el asegurado o beneficiario, en su caso, el **formato no será válido**.
- **Para las reclamaciones de reembolsos de gastos médicos, deberán adjuntar al trámite de reclamación las facturas en formato PDF y XML. No podrán ser escaneadas o digitalizadas.**
- Para las **reclamaciones de reembolso de gastos médicos**, al igual que cualquier otro tipo de reclamación, ya sea en pólizas de vida o de accidentes personales, las identificaciones oficiales y los comprobantes de domicilio deben venir **cotejadas** con la información de que fueron cotejados contra su original, el nombre completo de la persona que coteja, la fecha y firma.
- La **constancia de situación fiscal** del asegurado y/o de los beneficiarios es un documento que debe entregarse junto con los demás documentos del siniestro.
- Se otorgarán **tres meses para que se ajuste el proceso de cambios** en los formatos con todos los clientes. A partir de **agosto del 2023**, los formatos anteriores ya no tendrán validez.