

## Reclamo de seguros

### Fallecimiento.

#### Requisitos

- 1.-Copia certificada del acta de Defunción emitida por la autoridad competente. (Original)
- 2.-Copia de Reporte Médico que detalle la causa del deceso.
- 3.-Averiguación Previa (actuaciones del ministerio Público) solo si aplica. (Copia)
- 4.-Copia de Identificación Oficial por ambas caras del Titular: IFE, cartilla militar (sólo menores de 23 años), pasaporte vigente, formato FM2/FM3 y cédula profesional (por política interna podemos aceptar la cartilla o cédula siempre y cuando no exceda más de 10 años de vigencia a partir de la fecha de emisión).
- 5.-Enviar por medio de paquetería privada a las instalaciones de BNP PERSONAL FIANCE, en Paseo de la Reforma 2693, torre 4, piso 9, Colonia Lomas de Bezares, Miguel Hidalgo, código postal 11910. En atención al analista responsable de seguros. (Indicar el nombre (es) del analista que se encuentre como responsable de seguros)

NOTA: El dictamen lo determina única y exclusivamente la aseguradora, no es injerencia de la financiera.

### Incapacidad Total y Permanente

#### Requisitos

- 1.-Dictamen Médico que acredite la incapacidad Total Permanente, proporcionada por un médico especialista. (Original)
- 2.-Copia Fiel de la Incapacidad Total y Permanente, proporcionada por el IMSS, ISSSTE o dependencia Gubernamental (sólo si es derechohabiente). (Original)
- 3.-Análisis clínico, estudios médicos, radiografías o cualquier otro documento que avale y determine la causa del siniestro. (Opcional)
- 4.-Copia de Identificación Oficial por ambas caras del Titular: IFE, cartilla militar (sólo menores de 23 años), pasaporte vigente, formato FM2/FM3 y cédula profesional (por política interna podemos aceptar la cartilla o cédula siempre y cuando no exceda más de 10 años de vigencia a partir de la fecha de emisión).



5.-Copia de la Cédula Profesional del médico especialista tratante (Sólo en caso de atención con médico particular).

6.-Enviar por medio de paquetería privada a las instalaciones de BNP PERSONAL FINANCE, en Paseo de la Reforma 2693, torre 4, piso 9, Colonia Lomas de Bezares, Miguel Hidalgo, código postal 11910. En atención al analista responsable de seguros. (Indicar el nombre del analista que se encuentre como responsable de seguros)

NOTA: El dictamen lo determina única y exclusivamente la aseguradora, no es injerencia de la financiera.

### **Desempleo Involuntario.**

1.- Copia del Finiquito o Liquidación emitido por el departamento de Recursos Humanos de la empresa en la que laboraba.

3.-Copia de la Demanda presentada ante Junta de Conciliación y Arbitraje (Sólo si aplica)

4.-Copia del Contrato de Trabajo por tiempo indeterminado de la Empresa en la que laboraba.

5.-Copia del documento que acredite la baja del IMSS, ISSSTE o Dependencia Gubernamental (sólo si es derechohabiente).

6.-Copia de los últimos 3 recibos de nómina.

7.-Copia de Identificación Oficial por ambas caras del Titular: IFE, cartilla militar (sólo menores de 23 años), pasaporte vigente, formato FM2/FM3 y cédula profesional (por política interna podemos aceptar la cartilla o cédula siempre y cuando no exceda más de 10 años de vigencia a partir de la fecha de emisión).

8.-Carta Patronal (original)

9.- Enviar por medio de paquetería privada a las instalaciones de BNP PERSONAL FINANCE, en Paseo de la Reforma 2693, torre 4, piso 9, Colonia Lomas de Bezares, Miguel Hidalgo, código postal 11910. En atención al analista responsable de seguros. (Indicar el nombre del analista que se encuentre como responsable de seguros)

NOTA: El dictamen lo determina única y exclusivamente la aseguradora, no es injerencia de la financiera.

## **Fraude.**

### **Requisitos:**

- Que la reclamación este dentro de las primeras 48 horas posteriores a la emisión del cargo no reconocido.
- Que se haya reportado el robo o extravío de la TDC máximo dos días después de realizado el cargo.
- Que el cargo mencionado aparezca en la pantalla TREC de SICLID.

### **Documentación:**

- Carta Reclamo (debe contener la fecha en reporto a SAC, breve descripción de cómo se entero del(os) cargos; fecha, monto y lugar del(os) cargo(s) no reconocido(s), además del número de tarjeta con la que se realizaron los cargos nombre y la firma del titular.
- Copia de identificación oficial (IFE, Pasaporte, fm3 o fm2 en caso de ser extranjero o cedula profesional no mayor a 10 años de expedición) por ambos lados
- Copia de la TDC (firmada) por ambos lados en caso de contar con ella.
- Copia de la Denuncia de Hechos ante el MP ratificada en contra de quien resulte responsable.
- Solicitar envío de documentación a:

Cientes Comercial Mexicana enviar documentos a: [atencion.clientes@bnpparibas-pf.com.mx](mailto:atencion.clientes@bnpparibas-pf.com.mx) o fax (D.F. y área Metropolitana) 25-91-80-26.

Cientes BNP Paribas Personal Finance enviar documentos a: [atencionclientesbnp@cetmex.com.mx](mailto:atencionclientesbnp@cetmex.com.mx) o fax al D.F. y área Metropolitana: 52-69-05-03.

Para el interior de la República solicitar tono de fax: 018000050050 Ext. 23220.

## **Incapacidad Total Temporal**

- 1.-Dictamen Médico que acredite la incapacidad Total Permanente, proporcionada por un médico especialista. (Original)
- 2.-Análisis clínico, estudios médicos, radiografías o cualquier otro documento que avale y determine la causa del siniestro (Opcional).

- 3.- Último comprobante de ingresos o última declaración fiscal. (Copia)
- 4.-Copia de Identificación Oficial por ambas caras del Titular: IFE, cartilla militar (sólo menores de 23 años), pasaporte vigente, formato FM2/FM3 y cédula profesional (por política interna podemos aceptar la cartilla o cédula siempre y cuando no exceda más de 10 años de vigencia a partir de la fecha de emisión).
- 5.-Copia de la Cédula Profesional del médico especialista tratante (Sólo en caso de atención con médico particular).
- 6.- Enviar por medio de paquetería privada a las instalaciones de BNP PERSONAL FIANCE, en Paseo de la Reforma 2693, torre 4, piso 9, Colonia Lomas de Bezares, Miguel Hidalgo, código postal 11910. En atención al analista responsable de seguros. (Indicar el nombre del analista que se encuentre como responsable de seguros)

NOTA: El dictamen lo determina única y exclusivamente la aseguradora, no es injerencia de la financiera.

## Auto

### Requisitos Colisión

#### Requisitos (COLISIÓN)

1. Póliza (original o copia)
2. Factura original.
3. Carta factura (original o copia)
4. En caso de vehículo semi-nuevo: Las facturas anteriores con sus respectivos endosos. (Copias)
5. Tenencias (últimas 5) originales con recibos de pago.
6. Verificación original.
7. Formato y recibo de la baja de placas en original.
8. Duplicado de llaves. (En caso de extravío o no contar con ellas no tenerlas anexar carta aclaratoria con el motivo dirigido a la aseguradora firmada por titular).

9. Identificación Oficial (copia-ambas caras)
10. Carta con dictamen de Pérdida Total otorgada por aseguradora en original.
11. Declaración del accidente por la aseguradora en (original o copia).
12. Inventario entregado por la aseguradora.
13. Si la unidad es detenida por el Ministerio Público, anexar averiguación completa y certificada en original.
14. Oficio de liberación en calidad de posesión original y certificado.
15. Dictamen técnico certificado por la aseguradora. Comprobante de dom. (copia)

## **Requisitos Robo.**

### Requisitos (ROBO)

1. Póliza (original o copia)
2. Factura original.
3. Carta factura (original o copia)
4. En caso de vehículo semi-nuevo: Las facturas anteriores con sus respectivos endosos. (copias)
5. Tenencias (últimas 5) originales con recibos de pago.
6. Verificación original. (en caso de no contar con ellas, favor de presentar certificado original de la verificación).
7. Formato y recibo de la baja de placas en original.
8. Duplicado de llaves.
9. Identificación Oficial (copia-ambas caras)
10. Copia de Comprobante de Domicilio vigente.
11. Carta con dictamen de Pérdida Total otorgada por aseguradora (original o copia)
12. Acta del Ministerio Público original (Marca, Tipo, Modelo, No. De Serie y Motor)
13. Acreditación de la propiedad. (original y certificado)

14. Declaración del Robo por parte de Aseguradora. (original)
15. Tarjetón de R.F.V (Sólo en modelos anteriores a 1989)
16. Si tiene el servicio de IDENTICAR: comprobante y recibo (original y copia)
17. Si el robo sucede fuera del Distrito Federal, entregar el reporte levantado ante la PFP y del MP (Policía Federal Preventiva y Ministerio Público). (original)
18. Si la unidad es localizada y se había determinado como Pérdida Total: Tramitar la cancelación de la denuncia en el Ministerio Público. (original)
19. Oficio de liberación en calidad de posesión.(original)