

Fólder Digital de SINIESTROS



Estimado Asegurado, el presente documento tiene como objetivo:

- Ser tu **guía rápida** para los siguientes pasos en la atención de tu siniestro.
- Aclarar tus **dudas más frecuentes**.
- Poner a tu disposición los diferentes **medios para que nos contactes**.



Contáctanos en:

800 0623 212

Asistencia de un Abogado



¿En qué casos se requiere la asistencia de un abogado?

En caso de contar con la cobertura de Gastos Legales contratada, la asistencia de un abogado es necesaria cuando en el siniestro se encuentra un tercero involucrado de acuerdo a condiciones.

¿Cuál es la labor de mi abogado?

Permanecerá contigo en todo momento para asesorarte y resolver todas tus dudas buscando llevar a un buen término tu proceso legal, hasta la liberación de tu vehículo.

Asistencia Vial



¿Cómo solicitar Asistencia Vial?

1. Identifica la avería que presenta tu unidad y la asistencia que requieres (cambio de llanta, paso de corriente, envío de gasolina, cerrajero o grúa).
2. Una vez identificada tu asistencia, realiza tu reporte por **QMóvil** o comunícate con nosotros al **800 800 2880** (opción 1).
3. Ten tu póliza a la mano, ubicación donde ocurre la falla, así como el destino donde se trasladará la unidad.
4. Una vez asignado tu número de reporte, recibirás confirmación del proveedor asignado y tiempo en que te asistirá.
5. Solicita a la persona que te otorga el servicio te entregue una papeleta donde podrás colocar tus observaciones.

AV Plus

Al contratar "Asistencia Vial Quálitas Plus" de manera adicional a la "Asistencia Vial Quálitas" aumentan los números de eventos quedando de la siguiente manera:

- ✓ 5 Eventos para cubrir envío de gasolina o diésel (camiones hasta 2.5 toneladas)
- ✓ 10 Eventos para envío y pago de grúa indistinto km cero o Asistencia en viaje. Aplicará para:
- ✓ Autos de uso normal y Pick ups de uso personal.
- ✓ Unidades Nacionales, Fronterizas y Regularizadas.

Con respecto a los montos en el beneficio de "Envío y Pago de Grúa", del apartado "Asistencia en Viajes"; quedan definidos como a continuación se indican:

Además en el rubro de envío y pago de grúa, se unificarán los límites de kilometraje contemplados tanto en "Asistencia en Km Cero" como en "Asistencia de Viaje"; quedando en uno solo correspondiente a 400 km (contados a partir de la ciudad de residencia), sin importar el monto.

AV Quálitas

Con Asistencia Vial obtén:

- ✓ Paso de corriente, abasto de gasolina, cerrajero, grúa o cambio de llanta.

Cubre:

- ✓ 2 Eventos para cubrir envío de gasolina o diésel.
- ✓ 5 Eventos para envío y pago de grúa, acumulador descargado y cambio de neumático.

Aplicará para unidades particulares menores a 2.5 toneladas, autos de uso normal y pickups de uso personal. Unidades nacionales, fronterizas y regularizadas.

Camiones de Carga

Mismos beneficios que tiene "Asistencia Vial Plus" para vehículos particulares a excepción de:

- ✓ 5 Eventos para envío y pago de grúa Km Cero.
- ✓ 5 Eventos para envío y pago de grúa asistencia en viaje.

Aplica con los siguientes límites:

- ✓ Camiones de hasta 3.5 toneladas, \$6,000.00 por evento.
- ✓ Camiones de más de 3.5 toneladas y hasta tracto camiones, \$13,000.00 por evento.

Coberturas Accesorias para Personalizar tu Protección



Con **CANCELACIÓN DE DEDUCIBLE (CADE)**, si cuentas con la cobertura de Daños Materiales, no pagarás deducible, siempre y cuando haya participado otro vehículo y se encuentre en el lugar del siniestro. Si fue con un objeto o el otro auto no está, se repara el daño solo si es mayor al monto de deducible.



La cobertura **Auto Agencia**, extiende la reparación de tu auto en Agencia hasta por **10 años**.



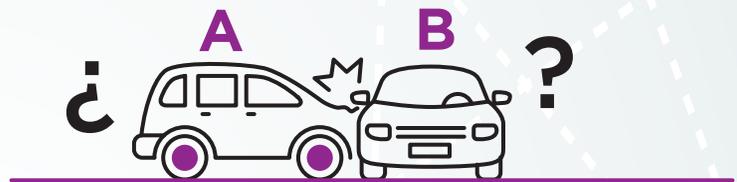
Quálitás te proporciona el apoyo para que puedas rentar un vehículo sin ningún costo para ti, a través de la cobertura **Auto Sustituto**.

Deslinde de Responsabilidad

¿Qué es la Guía de Deslinde?

Es una Guía que para saber quién fue responsable en un accidente automovilístico. En dicho documento se detallan los criterios para resolver quien tuvo la culpa en un siniestro.

Descárgala en la página de la AMIS:
<https://sitio.amis.com.mx>, App Store o Google Play.



Pago de Daños

Si solicité el Pago de Daños de mi vehículo ¿Cuál es el tiempo de pago y cómo puedo conocer el estatus?

- ✓ Una vez que la documentación que haya entregado a la compañía, esté completa y correcta; el pago se realizará en un lapso de **7 días hábiles**.
- ✓ Llamando al **800 0623 212** de Lunes a Viernes de 8:30 a 18:30 hrs. y Sábados de 9:00 a 15:00 hrs.

Listado de documentos para Pago de Daños:

1. Identificación oficial
2. Tarjeta de Circulación (vigente)
3. Orden de Admisión
4. Comprobante de Domicilio (vigente no mayor a 3 meses)
5. Facturas de la unidad que acrediten la propiedad
6. Poder Notarial y Acta Constitutiva (Persona Moral)

Deducible de Robo o Pérdida Total

El Deducible será descontado del monto total de tu indemnización.

Cuentas para pagos de deducibles en PESOS:

Banco	No. Cuenta	Clabe Interbancaria
CITIBANAMEX	534-7293077	002180053472930770
BBVA	0446691730	012180004466917308
BANREGIO	021004390013	058580210043900131
HSBC	4100804195	021180041008041958
SCOTIABANK	001-07148623	044180001071486237
SANTANDER MX	65500041858	014180655000418584

Cuentas para pagos de deducibles en DÓLARES:

Banco	No. Cuenta	Clabe Interbancaria
CITIBANAMEX	534-9551162	002180053495511626
BBVA	0446691722	012180004466917227
SANTANDER	82500004565	014180825000045651
CITIBANK	36912255	



¿Qué es el Deducible?

Es la participación económica que te corresponde pagar en caso de siniestro y se establece en la carátula de la póliza. Aplica en unidades de uso particular y carga.

Deducible Daños Materiales

Este porcentaje se establece en la carátula de la póliza y debe ser cubierto al término de la reparación de la unidad o será descontado del monto total de la indemnización en caso de un pago por Pérdida Parcial o Total derivada del accidente o Robo Total.

Deducible de Responsabilidad Civil

Una vez que el ajustador deslinde la responsabilidad a favor del tercero, deberás realizar el pago del Deducible marcado en la carátula de la póliza al momento de la atención por medio de tarjeta de crédito, transferencia o efectivo.

¿En qué casos se elimina el Deducible?

1. Si en el accidente existe un tercero responsable conforme al dictamen pericial emitido por la autoridad correspondiente **(CODE)**.
2. Cuando exista una recuperación a favor de Quálitas por los daños causados al vehículo asegurado.
3. La póliza contratada cuente con la cobertura Cancelación de Deducible por Daños Materiales o Vuelco **(CADE)**; y se cumplan las condiciones establecidas para su aplicación.
4. La póliza contratada cuente con la cobertura Exención de Deducible y se cumplan las condiciones establecidas para su aplicación.



Proceso de Ajuste

Ajuste Presencial

- ✓ El ajustador te explicará el deslinde de la responsabilidad con base en tu declaración y la Guía de Deslinde (La cual podrás consultar en: <https://sitio.amis.com.mx>)
- ✓ El ajustador te entregará una orden de admisión **física o digital** donde se marcarán los daños ocasionados a la unidad, así como los daños preexistentes en tu vehículo.
- ✓ El ajustador te mostrará en su tableta, el menú de talleres y agencias para que selecciones libremente el que más te convenga, con base en las condiciones de tu póliza.
- ✓ El ajustador te enviará tu Orden de Admisión Digital al correo electrónico que le proporcionaste en el siniestro, para que puedas acudir al Centro de Reparación.

¿Tu vehículo requirió Grúa derivado del Accidente?

Si tu vehículo fue trasladado en grúa al Centro de Reparación de tu elección:

- ✓ Deberás contar con la copia del inventario levantado por el ajustador en el lugar del accidente, donde se indican los componentes y daños que presenta tu vehículo así como colocar sellos al auto para evitar faltantes.



Ajuste Exprés

- ✓ Ajuste Exprés una forma rápida y sencilla para resolver tu siniestro, sin esperar la llegada de un ajustador.
- ✓ Después de reportar tu siniestro por QR o llamando a cabina, espera la llamada de un ajustador Exprés quien te enviará un link a tu celular.
- ✓ Descarga el Link y proporciona: datos del asegurado, tipo de daño, fotos del daño, fotos de documentos (Identificación, Tarjeta de Circulación, placas, número de serie del vh).
- ✓ En cuanto termines de agregar los datos, el ajustador Exprés te contactará nuevamente para validar tu información y te dará el menú de talleres y agencias para que selecciones libremente el que más te convenga, con base en las condiciones de tu póliza.
- ✓ Recibe en tu correo electrónico la Declaración de Accidente y Orden de Reparación para la Agencia o Taller que seleccionaste.

En caso de que una grúa concesionada por parte de la autoridad tome tu auto en garantía de pago por el servicio realizado, te informamos que:

- ✓ El pago de la grúa opera cuando los daños son mayores al deducible y la unidad no circula a consecuencia del siniestro.
- ✓ La grúa tiene la obligación de levantar un inventario indicando los componentes y daños que presenta tu vehículo al momento del traslado, el cual deberás revisar antes de firmar de conformidad.
- ✓ En caso de la procedencia del siniestro, Quálitas te asignará un abogado quien te asesorará y acompañará en el trámite para liberar tu vehículo.
- ✓ Una vez liberado tu vehículo, este será trasladado a un Centro de Reparación para su valuación, reparación o determinación de Pérdida Total.



Proceso de Indemnización

En caso de que tu vehículo sea determinado Pérdida Total:

- ✓ Recibirás por correo electrónico la notificación de que tu vehículo es Pérdida Total, así como información acerca de la documentación que deberás presentar para tramitar el pago de tu indemnización.
- ✓ Una vez que la documentación se haya entregado a la compañía, esté completa y correcta; el pago se realizará en un lapso de **5 días hábiles**.
- ✓ En caso de requerir mayor información, ponemos a tu disposición el número **800 0624 375**, donde asesores te brindarán la información requerida.
- ✓ Encuentre nuestra Guía de Pago de Pérdidas Totales en **www.qualitas.com.mx**

En caso de Robo Total

¿Tu vehículo fue localizado?

- ✓ Dar aviso inmediato a Cabina Nacional para apoyarte en todos los trámites a realizar al número: **800 800 2880**.

Si tu vehículo no fue localizado...

- ✓ Podrás iniciar el trámite de indemnización **15 días naturales después** de reportado tu siniestro con **Quálitas**.

Escanea el siguiente código QR para conocer los documentos que deberás reunir para dar inicio a tu trámite de indemnización por pérdida total o robo total:



Proceso de Reparación

Ingreso de Vehículo al Centro de Reparación

- ✓ Debes presentarte al Centro de Reparación y mostrar tu Orden de Admisión Digital o Física para la recepción del vehículo.
- ✓ El Centro de Reparación tomará fotos, realizará la valuación y enviará en máximo 72 hrs. el presupuesto a Quálitas para su autorización, en caso de que algún daño no esté marcado en la Orden de Admisión y sea a consecuencia del siniestro, enviará a Quálitas evidencia para su autorización.
- ✓ Si proporcionaste tu correo electrónico al momento del siniestro, recibirás información actualizada acerca de la valuación de tu unidad, el estatus de su reparación, así como la fecha probable de entrega.

¿Cómo puedo saber el estatus de reparación de mi vehículo?

- ✓ Entrando a **www.qualitas.com.mx** a través del banner "Consulta el Estatus de tu Siniestro", ingresando número de Póliza y Número de Reporte.
- ✓ A través del Supervisor de Servicio que le asignará Quálitas, sus datos de contacto le serán proporcionados por medio de Correo Electrónico 72 hrs. después de que haya ingresado su vehículo al Centro de Reparación.
- ✓ Al concluir el proceso de reparación, y si aplica el pago de deducible o demérito, podrás realizarlo desde nuestro portal **www.qualitas.com.mx**, sucursal bancaria o en la oficina de servicio de Quálitas de tu preferencia. Deberás presentar el comprobante de pago en el centro de reparación donde se encuentra tu vehículo.
- ✓ Es importante para Quálitas obtener retroalimentación de tu atención, por lo que te pedimos nos ayudes contestando nuestra encuesta de servicio referida al proceso de reparación.

Proceso Rembolso Gastos Médicos



¿Dónde te atenderán?

La atención médica para ti y los ocupantes de tu vehículo será en los hospitales y clínicas en convenio con Quálitas, el domicilio y los teléfonos se encuentran en el Pase Médico que te entregó el ajustador física o digital, la vigencia del pase es de 3 días hábiles a partir de su emisión.

¿Quién pagará los Gastos Médicos?

Serán cubiertos por Quálitas mediante pago directo a nuestra red de proveedores hasta por la suma Asegurada contratada.

Si eliges tratar tus lesiones fuera de la Red Médica de Quálitas, deberás cubrir todos los gastos y solicitar el reembolso en nuestras Oficinas de Servicio de acuerdo al tabulador de Quálitas con los siguientes documentos:

1. Pase médico expedido por la compañía.
2. Factura de los servicios médicos a nombre de Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.
3. Informe médico de las lesiones tratadas.
4. En caso de presentar radiografías, incluye la interpretación del médico que te atendió.
5. Identificación oficial con fotografía de la persona que solicita el reembolso (IFE/INE, Licencia o Pasaporte).
6. Carta explicativa, donde el reclamante explica los motivos por los cuales no solicitó atención médica por parte de la red de Proveedores.



Q Móvil

Con Asistencia Qmóvil, podrás: solicitar desde tu APP una Asistencia Vial Grúa o Básica (grúas, cambio de llantas, paso de corriente, envío de gasolina y Cerrajero), nosotros te localizaremos al instante.

Utiliza el **Código QR**, o descarga la aplicación a través de **App Store** o **Google Play**, para tenerla siempre disponible en tu celular.



Reparación Cristales

La Reparación de Cristales tiene como beneficio evitar el cambio de parabrisas para conservar el sellado hermético de fábrica.

- ✓ Si el daño de tu parabrisas es igual o menor a 5 milímetros podría ser reparado "gratis" sin pago de deducible con garantía.
- ✓ Puedes solicitar la Orden de Reparación por Ajuste Exprés seleccionado la Cristalera "CristaFácil" más cercana a tu domicilio y recibirla vía correo electrónico.

BENEFICIOS DE REPARAR



No pagas deducible



Conservación de hermeticidad de fábrica



Reducción de tiempo de espera



Reparación garantizada



Conservación de resistencia y originalidad

Robo



En caso de Robo el ajustador te entregará:

- ✓ Copia de la Declaración Universal de Accidente física o digital.
- ✓ Manual de requisitos por Robo Total de autos residentes no localizados, donde podrás identificar la documentación necesaria para acreditar la propiedad de tu vehículo y realizar tu trámite de indemnización con Quálitas.
- ✓ Recibirás una alerta de "Aviso de confirmación de Reporte de Robo" donde podrás consultar los diferentes registros del Robo de tu vehículo.

Robo Localizado

¿Tu unidad fue localizada?

- ✓ Da aviso de inmediato a la Cabina Nacional para apoyarte en todos los trámites a realizar al número **800 800 2880 opción 1** todos los días las **24 hrs.**

Si ya reporté el robo de mi vehículo ante las autoridades y ante Quálitas, y no ha aparecido, ¿qué debo hacer?

- ✓ Si transcurrieron **15 días naturales** a partir de que llenaste tu declaración a la Compañía y el vehículo no ha sido localizado; deberás presentarte en las oficinas de Quálitas, para tramitar la indemnización correspondiente.
- ✓ Consulta Guía para el Trámite de Pagos en **www.qualitas.com.mx**.
- ✓ Si a través de las Autoridades, te notifican la localización de tu vehículo, deberás informar de inmediato a Quálitas Compañía de Seguros, llamando a cabina al **800 800 2880 opción 1** todos los días las **24 hrs.**



Preguntas Frecuentes

¿Dónde puedo revisar el Estatus de mi Póliza?

www.qualitas.com.mx en la opción Servicios en Línea.

¿Cuáles son las Oficinas de Atención Quálitas?

Encuentra la más cercana a través de nuestro localizador de oficinas ingresando a www.qualitas.com.mx

¿Qué puedo hacer si venció mi Orden de Admisión?

Tu Orden de Admisión al Centro de Reparación tiene vigencia de 15 días naturales, si ha excedido este plazo comunícate al número: **800 062 3212** opción 1 para reactivarla.

¿Cómo puedo saber el monto que debo pagar de mi Deducible?

Entrando a www.qualitas.com.mx a través del banner "**Consulta el Estatus de tu Siniestro**", ingresando número de Póliza y Número de Reporte.

¿Cómo puedo saber el estatus de reparación de mi vehículo?

Si tuvieras dudas acerca del proceso de reparación, puedes comunicarte a nuestra Área de Atención y Seguimiento al teléfono **800 062 3212** opción 1 o ingresando a la página pública www.qualitas.com.mx



Aseguramos autos

Cuidamos personas