

Pasos y requisitos para reclamar Seguro de Robo

Ante cualquier eventualidad o siniestro, el cliente podrá contactarnos por cualquiera de nuestros medios en caso de dudas sobre el proceso de reclamación.

✓ Promotor / Asesor

✓ Oficina de Servicio o Sucursal Compartamos

✓ 800 220 9000

En caso de robo con violencia física y/o verbal del crédito o ficha de pago, el cliente deberá:



1

Llamar de inmediato al **800 220 9000** para reportar el robo y notificar al Promotor/Asesor

- Podrá realizar la llamada el cliente robado, un integrante del grupo o un tercero en máximo 3 días naturales.



2

Tramitar un **acta ratificada por robo** en el Ministerio Público o con la autoridad correspondiente

- El acta deberá contener nombre del cliente que sufrió, descripción de los hechos, fecha y monto robado. *El cliente es responsable de su declaración, por lo que tendrá que ratificar con su firma en el acta de robo que la información contenida es la correcta*
- Deberá estar membretada, sellada y firmada



3

Entregar **documentos** en la **OS** en máximo 15 días naturales a partir de la llamada del reporte de robo

- Acta Ratificada
- En caso de robo de crédito, carátula o documento con CLABE de cuenta para pago por SPEI (Compartamos u otro banco)

El pago del seguro se realiza a través de SPEI en 5 días hábiles a partir del envío de documentación completa y correcta a la aseguradora

Robo de crédito

Se pagará al cliente vía SPEI

Robo de ficha

Se pagará a la cuenta de crédito vía SPEI

¡Recuerda!, nuestro centro telefónico **800 220 9000** ofrece servicio los 365 días del año

Nota:

- Toda la documentación se deberá presentar original y copia para su cotejo.
- La aseguradora podrá solicitar información o documentación adicional que requiera para la determinación de la procedencia de la reclamación

