

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 de tu crédito o ficha de pago, el cliente deberá:



1

Llamar de inmediato al **800 220 9000** para reportar el robo y notificar a su promotor

- Podrá realizar la llamada el cliente robado, 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 la descripción de los hechos, nombre del cliente que sufrió el robo, 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.*
- El acta deberá estar debidamente sellada y firmada.



3

Entregar documentos en **Oficina de Servicio**

Se deberá presentar en máximo 15 días naturales a partir de la llamada del reporte de robo:

- Acta de robo
- En caso de robo de crédito, carátula o documento bancario con CLABE de su cuenta.

4

En caso de ser procedente, el **pago del seguro** se realiza en un lapso máximo de **5 días hábiles** a partir de la entrega de la **documentación completa y correcta a la aseguradora.**

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

Robo de crédito

Robo de ficha

Se pagará al cliente vía SPEI

Se pagará a la cuenta de crédito vía SPEI

Notas:

- Todos 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.

