

## SEGURO ROBO 8 HORAS ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

### I. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En caso de sufrir algún siniestro dentro de cualquier parte de la República Mexicana contamos con un servicio de atención, a través de nuestro Centro de Atención Telefónica, en donde se toma el reporte de tu siniestro y el operador te proporcionará la asesoría e instrucciones para continuar con el proceso.

Para reportar un siniestro llama sin costo desde cualquier parte de la República Mexicana al:

**01 800 500 2500**

Disponible de lunes a domingo de 8:00 am a 10:00 pm

Al reportar el siniestro, nuestro operador telefónico te solicitará recopilar la siguiente documentación:

- Comprobante del retiro de dinero en el Cajero Automático que le haya sido robado, o en su defecto, copia del estado de cuenta en el que aparezca tanto el importe del retiro como el cargo para el pago de la prima del seguro.
- Carta Reclamación en el formato de reclamación del siniestro que te proporcionaremos.
- Original y copia de la identificación oficial vigente y con fotografía del Asegurado.
- Copia certificada del Acta levantada ante Ministerio Público por el Robo de dinero.

Al terminar, el operador confirmará tu número de póliza, anota este número y el nombre del operador que te atendió.

En cuanto tengas lista la documentación, comunícate a nuestra Cabina de Atención Telefónica **01 800 002 88 88**, disponible las 24 horas los 365 días del año, y proporciona al operador tu número de póliza, él le asignará un número de reporte y correo electrónico para la entrega de tu documentación.

## II. SERVICIO DEL ANALISTA DE SINIESTROS

Posterior al alta de tu reporte y entrega de documentación, se comunicará contigo el Analista de Siniestros de Seguros Banorte que continuará con la prestación del servicio.

## III. PRESENTACION FORMAL DE RECLAMACIONES

Al ocurrir un siniestro que afecte cualquiera de las coberturas amparadas en la póliza, deberás dar aviso inmediatamente a Seguros Banorte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha del siniestro, formalizando tu reclamación al presentar la documentación necesaria en cada caso.

## IV. RECOMENDACIONES DE USO DEL PRODUCTO

- Durante un viaje de vacaciones, si vas a participar en actividades al aire libre, deja tus tarjetas de crédito en la caja de seguridad del hotel. Nunca dejes tus tarjetas en la habitación, ni siquiera guardadas dentro de una maleta.
- Mantener en buenas condiciones la tarjeta, protegiendo la banda magnética, el holograma y/o el microcircuito y mantenerlas separadas de otras tarjetas u objetos de tu cartera.
- Al realizar un retiro del cajero, cerciorarte de que te devuelva la tarjeta. Asegurarte de que se emita un sólo recibo de transacción con el número de tu tarjeta de crédito o débito y guarda siempre tu copia.
- Nunca pierdas de vista tu tarjeta de crédito y/o débito.
- Nunca pidas ayuda a desconocidos o les proporciones las claves de acceso a tus cuentas, ni dentro ni fuera del cajero automático.
- Al utilizar un cajero automático, no olvides retirar la tarjeta de crédito o débito al terminar la operación.
- Inmediatamente firma tus tarjetas de crédito nuevas al recibirlas.
- Al acudir a un cajero automático, asegúrate que existan medidas de seguridad, trata de no retirar dinero en la noches y en lugares con poca luz o en malas condiciones.

- En el caso de que sufras un asalto, no trates de defenderte. Cualquiera de los bienes que se puedan llevar no vale nada comparado con el valor de tu vida. En última instancia, nosotros te regresaremos el monto cubierto de las pérdidas sufridas.
- Conserva en tu cartera el voucher de la compra de tu seguro o en un lugar seguro y da aviso a tus familiares de la existencia del documento, recuerda que con este seguro estás protegido desde el momento que realizas la compra hasta por 8 horas.
- Conserva en tu cartera el número de póliza y número telefónico correspondiente para reporte de siniestro **01 800 500 2500**.
- Consultar las condiciones generales del Seguro, sobre todo las limitaciones, exclusiones y restricciones, las cuales están a tu disposición en todo momento en las páginas **[www.segurosbanorte.com](http://www.segurosbanorte.com)** y **[www.banorte.com](http://www.banorte.com)**.

## V. PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Qué me cubre el Seguro Robo 8 horas?

El robo de efectivo dispuesto desde cualquier cajero automático de la red de cajeros de Banorte a nivel nacional, siempre y cuando dicho evento ocurra dentro de las 8 horas siguientes a la disposición del efectivo de tarjetas de débito o crédito Banorte.

### ¿Cuánto es el máximo de efectivo que cubre el Seguro de robo de dinero por retiro en cajero automático?

Hasta una disposición de \$6,000.00 pesos, recuerda que este seguro te cubre por evento y una vez que se haya vencido el tiempo máximo de cobertura de 8 horas no tendrás protección adicional por la compra de este seguro.

### ¿Cuál es el costo del Seguro Robo 8 horas?

Tiene un costo de \$11.90 pesos (IVA incluido).

## **¿Cómo puedo realizar la compra del Seguro de robo de dinero por retiro en cajero automático?**

Realiza un retiro de efectivo desde tu tarjeta de débito o crédito Banorte en cualquier cajero de Banorte a nivel nacional y espera la oferta en la pantalla del cajero.

## **Si sufro un asalto dentro del cajero después de retirar el dinero y haber comprado mi seguro, ¿puedo reclamar el monto de lo robado del Seguro Robo 8 horas?**

Así es, el Seguro cubre robo y asalto por una disposición de dinero en el cajero automático, por lo tanto en este caso puedes hacer tu reclamo, no olvides que debes presentar los documentos requeridos en las condiciones generales del seguro, las cuales tienes a tu disposición en las páginas [www.segurosbanorte.com](http://www.segurosbanorte.com) y en [www.banorte.com](http://www.banorte.com), en cualquier momento y lugar.

## **¿Cuánto tiempo tengo para hacer una reclamación del Seguro Robo 8 horas?**

Recuerda que tienes hasta 5 días para presentar tu reclamación a los teléfonos que aparecen en tu voucher de compra del seguro que imprimió el cajero automático, o consultarlos en el portal [www.segurosbanorte.com](http://www.segurosbanorte.com) o en [www.banorte.com](http://www.banorte.com)

Para que este seguro ampare el siniestro, es necesario que el mismo se haya perpetrado en un lapso de tiempo de hasta 8 horas después de realizar tu retiro en el cajero automático.

## **¿Puedo comprar el Seguro Robo 8 horas en cualquier cajero automático?**

Puedes comprar este seguro únicamente a través de la red de cajeros automáticos Banorte a nivel nacional, solo tienes que esperar la oferta y podrás comprarlo y pagar de inmediato, lo que te garantiza que tu seguro esté vigente en el momento que tú lo necesitas.