

¿QUÉ HACER EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO?

A continuación, te brindamos la información necesaria para realizar el trámite en caso de Robo de tu vehículo.

1. En el momento en que te percares del robo de tu vehículo, reporta inmediatamente el hecho al 911. El operador de la Central de Emergencias te direccionará con una persona para levantar tu reporte; debes brindar los datos de tu vehículo, como número de serie o NIV, placas, marca, tipo, modelo y color. Una vez realizado el reporte, la Secretaría de Seguridad Pública procederá a la búsqueda y localización del vehículo de manera inmediata.

2. Una vez realizado tu reporte de robo, deberás comunicarte a nuestra Cabina de Siniestros al 800 723 4763 [auto particular] y 800 734 8294 [servicio público] para darnos a conocer la situación de tu vehículo; durante la llamada te solicitarán la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de contacto
- Relato de los hechos [incluyendo fecha y hora de ocurrido]
- Datos del vehículo [modelo, tipo de vehículo, color, año]
- Domicilio donde se brindará la atención [preferentemente el mismo día del reporte]

3. Nuestro Ejecutivo de Cabina de Siniestros te agendará una cita con uno de nuestros ajustadores, quien acudirá al domicilio que nos proporcionas en tu llamada.

4. Durante esta visita nuestro Ajustador te entrevistará sobre los hechos, además de solicitarte la siguiente documentación en físico:

- Identificación
- Póliza
- Documento que acredite la propiedad del vehículo [Tarjeta de Circulación o Factura]

5. Nuestro Ajustador te indicará las instrucciones para continuar con el trámite.

6. Nuestro equipo de Robos se pondrá en contacto contigo para indicarte el proceso a seguir.

7. Deberás acudir a la Fiscalía General de Justicia del Estado donde ocurrió el robo, con la finalidad de levantar la denuncia de hechos en la cual se especifique el Robo Total de la unidad; así como las características de la realización del mismo [cómo te diste cuenta o qué sucedió]. Para el caso de Personas Morales es imprescindible que el conductor de la unidad interponga la denuncia de hechos.

8. La Fiscalía del Estado te solicitará la siguiente documentación para la acreditación de la propiedad del vehículo:

- Persona Física:
 - Original de la factura del vehículo o bien carta factura reciente no mayor a 30 días [en caso de tener el vehículo arrendado o con algún crédito de auto].
 - Identificación oficial del propietario del vehículo.

- Persona Moral:
 - Copia certificada de Acta Constitutiva de la Sociedad.
 - Poder General para Pleitos y Cobranzas.
 - Identificación del Apoderado.
 - Original de la factura del vehículo o bien carta factura reciente no mayor a 30 días [en caso de tener el vehículo arrendado o con algún crédito de auto].

9. Esta compañía cuenta con un periodo de espera de localización o recuperación de la unidad de 30 días, posterior a este periodo; se te brindarán los requisitos para tu trámite de documentación.

10. En caso de que tu unidad sea localizada por alguna autoridad antes de que concluya tu proceso de documentación para pago, a pesar de que ya hayan transcurrido los 30 días o más, el asegurado deberá proceder a la liberación de la unidad con el apoyo de un apoderado asignado por Afirme Seguros.

11. En ocasiones, las autoridades le reportan al asegurado la localización de la unidad. Si esto sucede, es importante que reportes dicha localización a Afirme Seguros.

12. Si tu unidad es recuperada con daños y/o faltantes, la compañía procederá a su reparación permaneciendo el deducible de robo señalado en la póliza.

13. En caso de que el vehículo recuperado sea determinado Pérdida Total por los daños a consecuencia del robo, serás notificado y te orientarán para el proceso de trámites a realizar y la documentación requerida.

14. Si la unidad no fue localizada, una vez que se determine la procedencia de tu trámite y pago, nuestra área de Robos te solicitará la siguiente documentación:

- **Persona Física:**
 - Factura original del vehículo endosada a favor de Seguros AFIRME S.A. de C.V.
 - Copia fotostática del consecutivo de las facturaciones que se hayan realizado hasta llegar a la factura de origen expedida por la agencia en donde se adquirió originalmente el vehículo.
 - Recibos de pago de refrendos o tenencias [últimos 5 años originales].
 - Baja de placas [original].
 - Identificación del propietario del vehículo [copia INE o Pasaporte].
 - Comprobante de domicilio [copia].
 - Juego de llaves del vehículo [tratándose de robo estacionado].
 - Copia de la denuncia virtual y copia certificada de la Acreditación de Propiedad ante el Ministerio Público o Fiscal debidamente sellada, firmada o con el código QR al final.
 - En caso de la ausencia de la FACTURA ORIGINAL, ya sea por robo o extravío, es necesario acudir a un Juez de Primera Instancia a efecto de promover un Juicio de Jurisdicción Voluntaria conocido como INFORMACIÓN TESTIMONIAL, a efecto de acreditar la propiedad y posesión del vehículo a favor de quien solicite dicho trámite.

- **Persona Moral:**
 - Refacturación a nombre de Seguros AFIRME, S.A. de C.V., AFIRME Grupo Financiero, por el importe total de la indemnización [el formato lo solicitarán al encargado del área de Robos].
 - Copia fotostática del consecutivo de las facturaciones que se hayan realizado hasta llegar a la factura de origen expedida por la agencia en donde se adquirió originalmente el vehículo.
 - Recibos de pago de refrendos o tenencias [últimos 5 años originales].
 - Baja de placas [original].
 - Copia del acta constitutiva de la sociedad.
 - Copia del poder notarial para actos de administración y dominio.
 - Copia identificación del representante legal [INE, pasaporte].
 - Copia comprobante de domicilio y del RFC.
 - Juego de llaves del vehículo.
 - Copia certificada de la denuncia virtual y copia de la Acreditación de Propiedad ante el Ministerio Público o Fiscal con sus sellos, firmas y/o código QR.

- **Automóvil legalizado o fronterizo:**
 - Adicional a los requisitos previos deberá presentar el original del pedimento de importación y original del Título de Propiedad.

15. Una vez concluido el proceso de documentación se procederá con el trámite de tu pago.

Billú

EL BANCO ERES TÚ

