

Cómo notificar un siniestro de Automóvil

Nuevo Portal del Asegurado



Noviembre 2023

1 Ingresa al portal de Mercantil Seguros

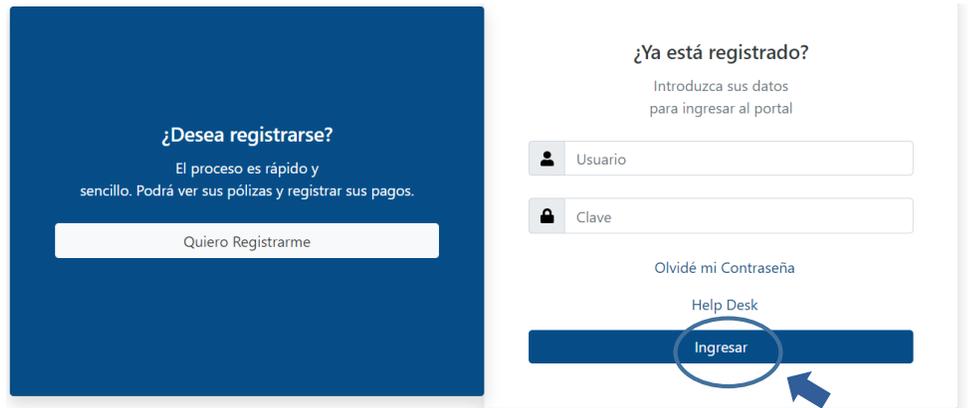


Accede a www.mercantilseguros.com y haz clic en 

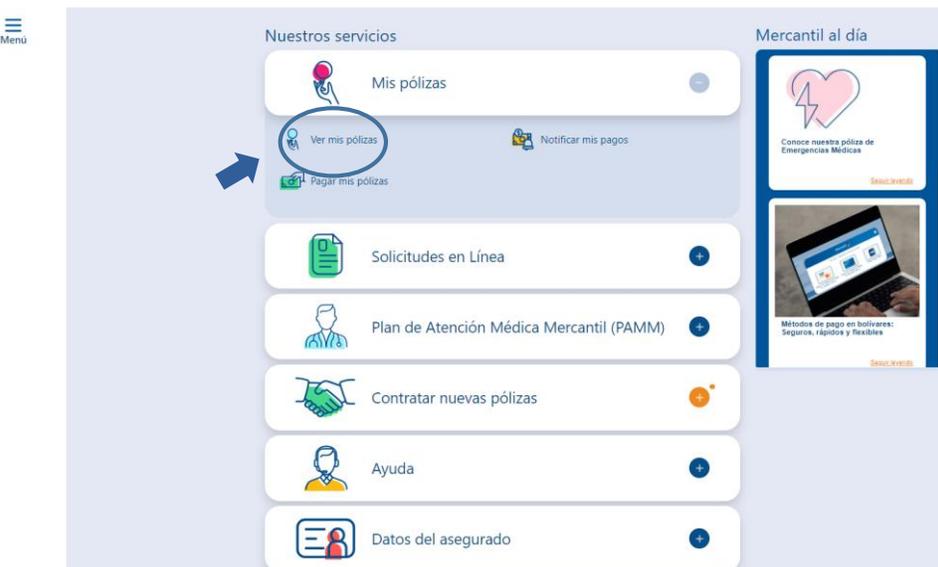
2 Accede al nuevo portal del asegurado

Accede al Nuevo Portal del Asegurado.

Ingresa tu usuario y clave y haz clic en "Ingresar".



3 Ubica la sección "Nuestros Servicios"



Estando en la sección "Nuestros servicios", haz clic en la opción "Ver mis pólizas".

4 Selecciona la póliza

Estando en "Información Consolidada", haz clic en la póliza y luego en el botón **Notificar Siniestro**.

5 Selecciona el tipo de incidente

- Selecciona el tipo de incidente a reportar, según las coberturas contratadas en tu póliza:
 - Únicamente daños de vidrios de su vehículo.
 - Accidente, colisión, vandalismo u otros.
 - Robo o Hurto de vehículo
- Haz clic en el botón "Continuar".

6 Opción "Únicamente daños de vidrios de su vehículo"

- Verifica los datos de la placa del vehículo y el N° de documento de identidad del asegurado.
- Completa los datos del correo electrónico, teléfono contacto, fecha y hora de ocurrencia del incidente.
- Haz clic en el botón "Continuar"

Importante: Solo podrás notificar siniestros con fecha de ocurrencia no mayor a 30 días hábiles

Para volver a la pantalla anterior, con el botón derecho del mouse haz clic en "Atrás"

7 Selecciona la imagen

- Verifica las imágenes que describen los tipos de daños y haz clic en la imagen o en las imágenes que más se aproximen a lo ocurrido a tu vehículo.
- Luego de la selección, haz clic en el botón "Continuar"

8 Completa los datos

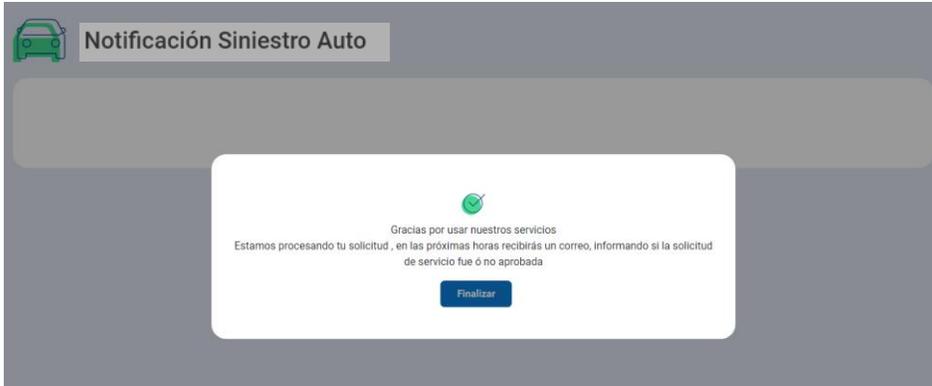
- Seleccione el estado y la ciudad donde ocurrió el siniestro.
- Selecciona la sucursal de atención del siniestro.
- Adjunta una foto del o los daños (si las tienes) y describe brevemente lo ocurrido.
- Haz clic en el botón "Continuar"

9 Verifica el resumen de la notificación

Datos del asegurado	Datos reporte incidente
Nombre AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXXXX TALXXX FONXXXX	Fecha Ocurrencia 18/10/2023 14:25
Documento de Identidad V-5576919	Placa del Vehículo ede456
Correo electrónico lfgonzalez@hotmail.com	Foto del vidrio Si [Ver foto]
Celular 0412-6321112	Incidente Reportado vidrio
	Lugar del robo DISTRITO CAPITAL-CARACAS
	Vidrios afectados <ul style="list-style-type: none"> • Vidrio trasero • Vidrio aleta delantera izquierdo
	Descripción Prueba

- Revisa los datos asociados la notificación del siniestro y lee la nota referente a los lapsos para solicitar y entregar recaudos.
- Haz clic en el botón "Enviar"

10 Verifica el mensaje de confirmación



- Verifica el mensaje de recepción de la solicitud y haz clic en el botón "Finalizar".
- Revisa tu correo electrónico para verificar el estatus de la notificación.

11 Selecciona el tipo de incidente

- Selecciona el tipo de incidente a reportar, según las coberturas contratadas en tu póliza:
 1. Únicamente daños de vidrios de su vehículo.
 2. Accidente, colisión, vandalismo u otros.
 3. Robo o Hurto de vehículo
- Haz clic en el botón "Continuar"



12 Opción "Accidente, colisión, vandalismo, otros"



- Verifica los datos de la placa del vehículo y el N° de documento de identidad del asegurado.
 - Completa los datos del correo electrónico, teléfono contacto, fecha y hora de ocurrencia del incidente.
 - Haz clic en el botón "Continuar"
- Importante:** Solo podrás notificar siniestros con fecha de ocurrencia no mayor a 30 días hábiles.

Para volver a la pantalla anterior, con el botón derecho del mouse haz clic en "Atrás"

13 Selecciona la descripción de los daños

- Revisa las opciones que describen el daño y selecciona solo una:
 - Choque con vehículo
 - Choque estacionado
 - Choque con animal u objeto fijo
 - Vandalismo
 - Incendio
 - Daños por factores climáticos
- Haz clic en el botón "Continuar"

14 Completa los datos

- Indica quién conducía el vehículo cuando ocurrió el siniestro, si es diferente al titular de la póliza ingresa su N° de documento de identidad, nombres y apellidos.
- Seleccione el estado y la ciudad donde ocurrió el siniestro.
- Selecciona la sucursal de atención del siniestro.
- Haz clic en el botón "Continuar"

15 Selecciona las partes afectadas

- Haz clic en las partes afectadas del vehículo.
- Haz clic en el botón "Continuar"

16 Completa los datos

- Selecciona el taller de preferencia.
- Indica si hubo personas lesionadas o fallecidas y la cantidad de cada una (si aplica).
- Adjunta los recaudos:
 - Declaración jurada
 - Actuaciones de tránsito
 - Carta explicativa
- Haz clic en el botón "Continuar".

17 Verifica el resumen de la notificación

- Revisa los datos asociados a la notificación del siniestro y lee la nota referente a los lapsos para solicitar y entregar recaudos.
- Haz clic en el botón "Enviar"

18 Verifica el mensaje de confirmación

- Verifica el mensaje de recepción de la solicitud y haz clic en el botón "Finalizar".
- Revisa tu correo electrónico para verificar el estatus de la notificación.

19 Selecciona el tipo de incidente



▪ Selecciona el tipo de incidente a reportar, según las coberturas contratadas en tu póliza:

1. Únicamente daños de vidrios de su vehículo.
2. Accidente, colisión, vandalismo u otros.
3. Robo o Hurto de vehículo

▪ Haz clic en el botón "Continuar"

20 Opción "Robo o Hurto de vehículo"

▪ Verifica los datos de la placa del vehículo y el N° de documento de identidad del asegurado.

▪ Completa los datos del correo electrónico, teléfono contacto, fecha y hora de ocurrencia del incidente.

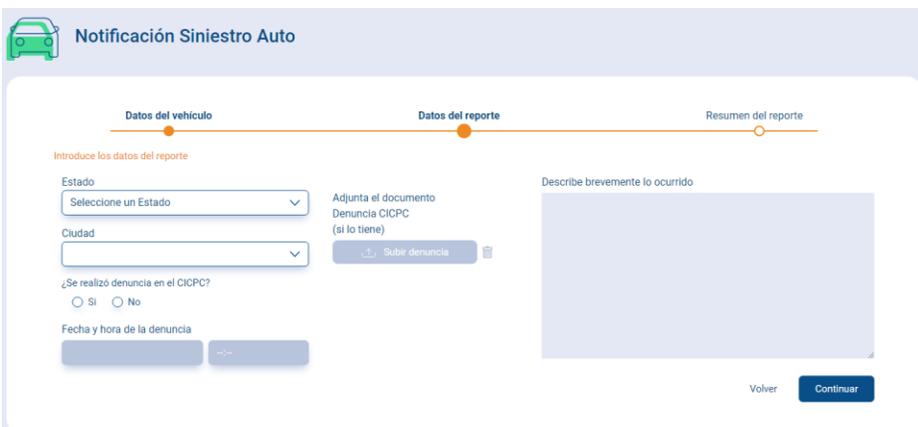
▪ Haz clic en el botón "Continuar"

Importante: Solo podrás notificar siniestros con fecha de ocurrencia no mayor a 30 días hábiles.

Para volver a la pantalla anterior, con el botón derecho del mouse haz clic en "Atrás".



21 Completa los datos



▪ Ingresa los datos del reporte:

- Estado
- Ciudad
- Si se realizó denuncia en el CICPC
- Fecha y hora de la denuncia

▪ Si tienes la denuncia, adjúntala

▪ Describe brevemente lo ocurrido

▪ Haz clic en el botón "Continuar"

