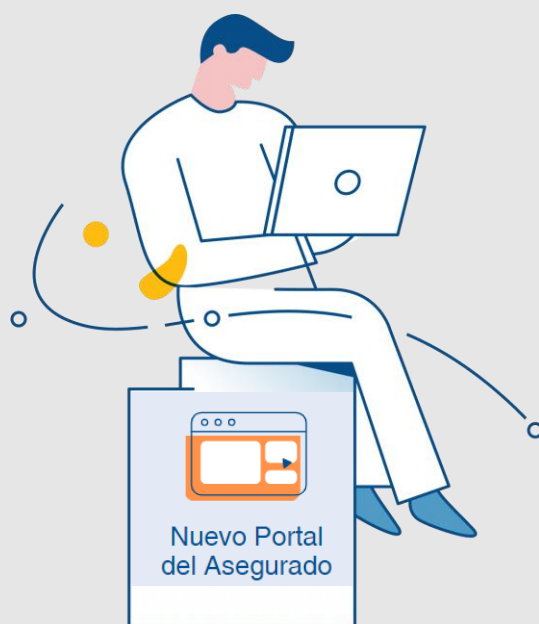


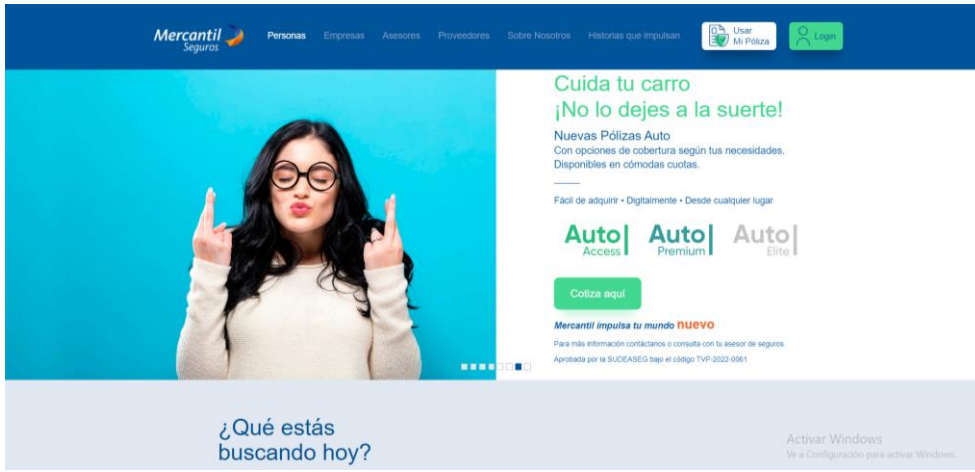
Cómo notificar un siniestro de Automóvil

Nuevo Portal del Asegurado



Noviembre 2023

1 Ingresa al portal de Mercantil Seguros



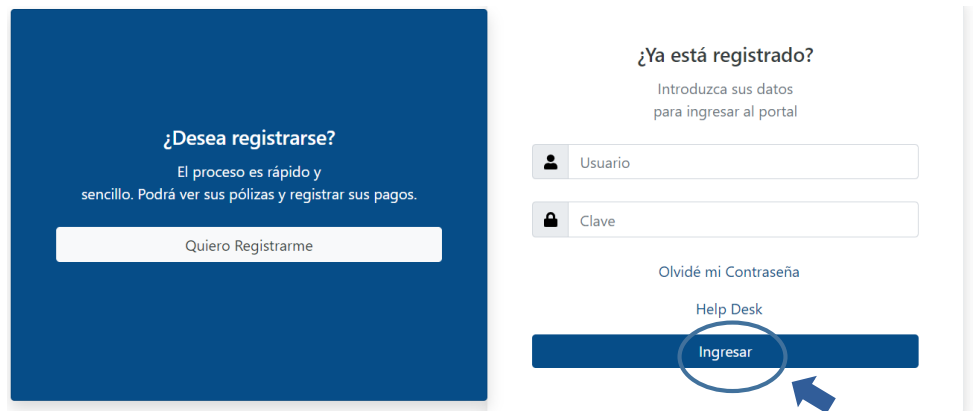
Accede a www.mercantilseguros.com y haz clic en



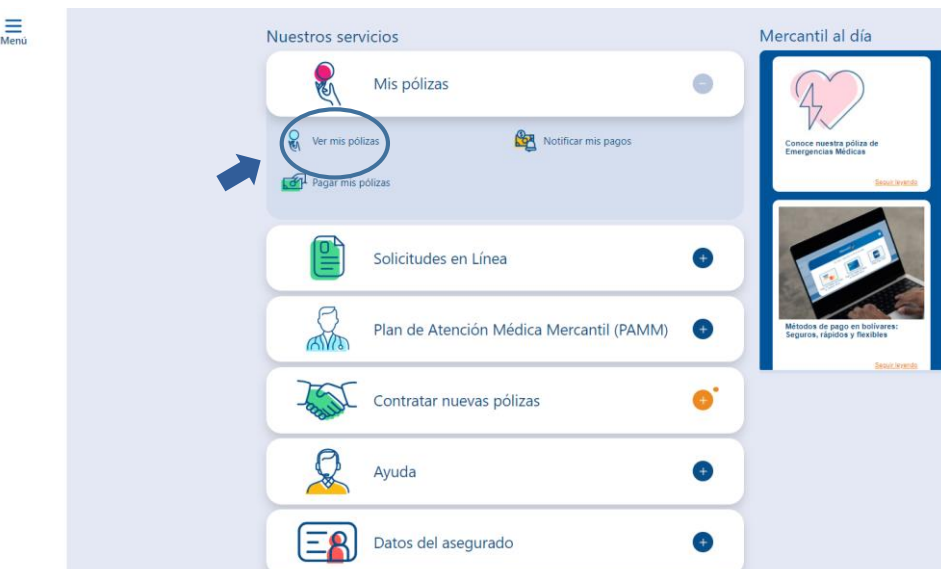
2 Accede al nuevo portal del asegurado

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

Información Consolidada

Clientes *

Global Seguros

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Polizas

Producto	Contratante	Ramo	Póliza	Certificado	Cert. Cert.	Fecha Emisión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado	Prima Total	Prima Cobrada	Prima por pagar	Saldo Cuentas	Interesados	Seguros	Información Póliza
Automóvil Individual	AUTXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Automóvil	40790	1	1	13-10-2023	13-10-2023	13-10-2024	Vigente	541,34	541,34	0	0	20	Vigente	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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".

Notificación de Siniestro

¿Cuál tipo de incidente desea reportar?

Únicamente daños de vidrios de su vehículo

Accidente Colisión Vandalismo Otros

Robo Hurto de Vehículo

Continuar

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

6

Opción "Únicamente daños de vidrios de su vehículo"

Notificación Siniestro Auto

Datos del vehículo Partes afectadas Datos del reporte Resumen del reporte

Introduzca los datos del vehículo

Placa:

Asegurado: Correo electrónico: Teléfono:

Fecha de la ocurrencia: Hora de la ocurrencia:

Continuar

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

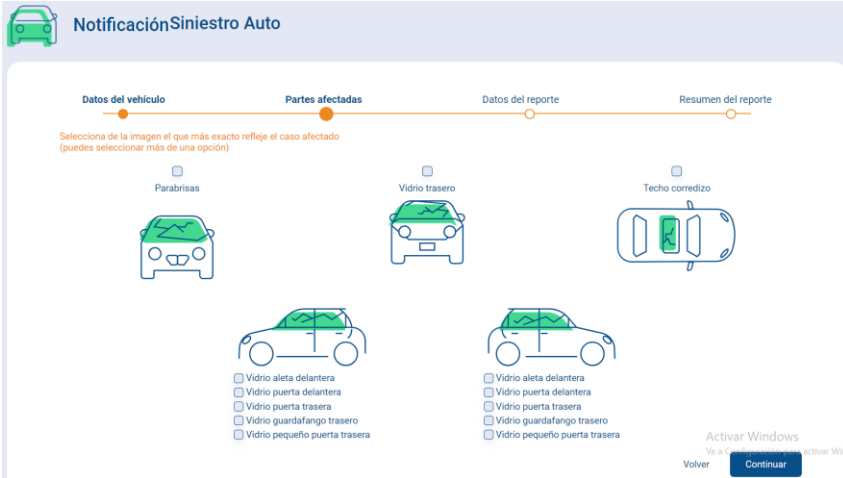
- Verifica los datos de la placa del vehículo y el N° de documento de identidad del asegurado.
- Completa los datos del correo electrónico, teléfono contacto, fecha y hora de ocurrencia del incidente.
- Haz clic en el botón "Continuar"

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

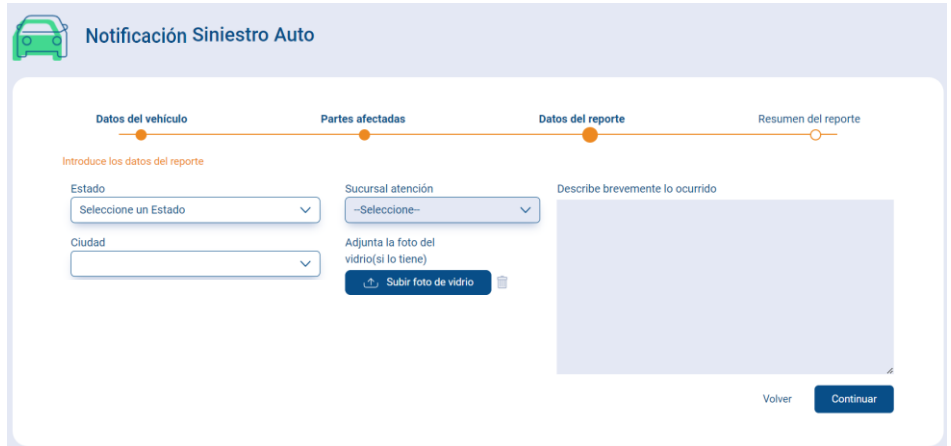


- Verifica las imágenes que describen los tipos de daños y haz clic en la imagen o en las imágenes que más se aproximen a lo ocurrido a tu vehículo.
- Luego de la selección, haz clic en el botón "Continuar"

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"



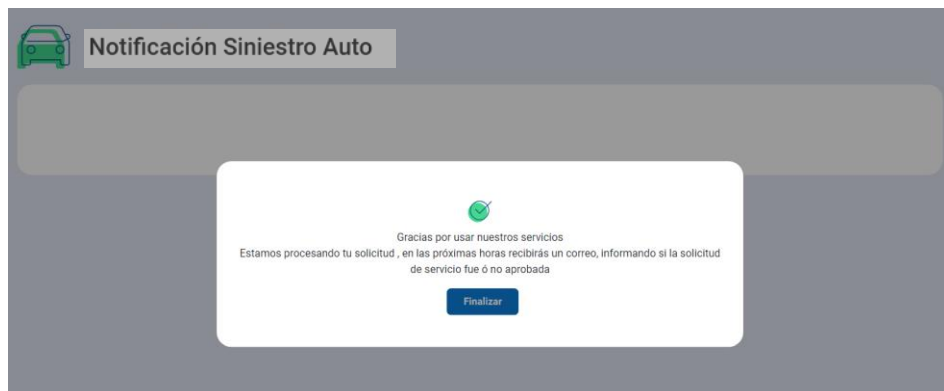
9

Verifica el resumen de la notificación



- 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



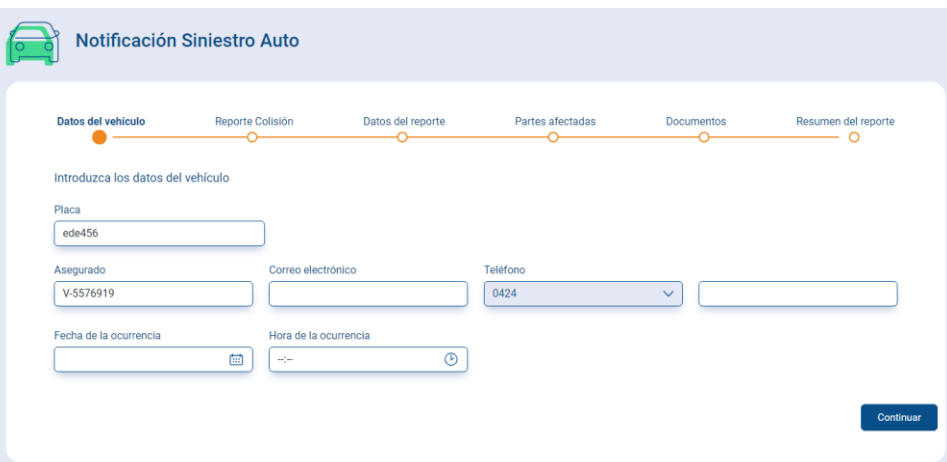
- Verifica el mensaje de recepción de la solicitud y haz clic en el botón "Finalizar".
- Revisa tu correo electrónico para verificar el estatus de la notificación.

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



Notificación Siniestro Auto

Datos del vehículo

Selecciona un taller de tu elección

Taller

--Seleccione--

Reporte Colisión

¿Hubo lesionados o fallecidos?

☐ SI ☐ No

Cantidad fallecidos

0

Cantidad lesionados

0

Datos del reporte

Adjunta la declaración jurada ante tránsito - experticia (si lo tiene)

Subir declaración

Adjunta el soporte de actuaciones de tránsito (si lo tiene)

Subir soporte

Adjunta carta amplia y explicativa de como ocurrió el siniestro (si lo tiene)

Subir carta

Volver Continuar

- 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



Notificación Siniestro Auto

Datos del vehículo

Datos del asegurado

Nombre

AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXXXX TALXXX FONXXXX

Documento de Identidad

V-5576919

Correo electrónico

lgonzalezb@hotmail.com

Celular

0416-6321112

Datos reporte incidente

Fecha Ocurrencia

11/10/2023 14:45

Placa del Vehículo

ede456

Declaración

SI

Lesionados/fallecidos

No

Incidente Reportado

collision

Lugar de ocurrencia

DISTRITO CAPITAL-CARACAS

Partes afectadas

- Puerta Delantera Izquierda
- Tapa Maleta

Soporte tránsito

SI

Descripción

Prueba

Carta explicativa

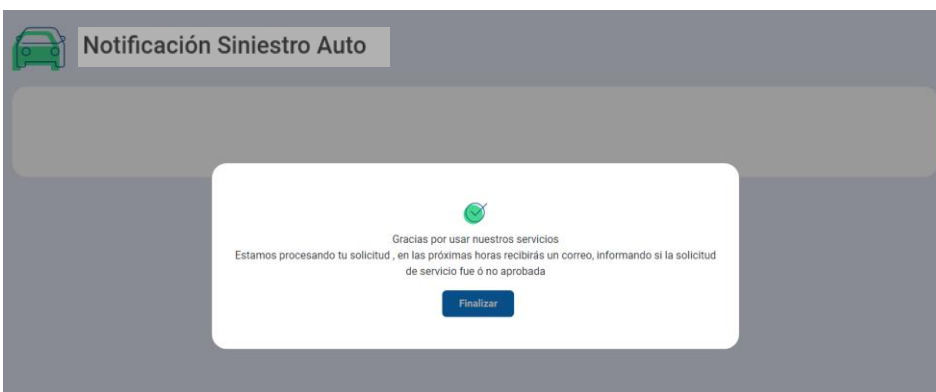
SI

Volver Guardar

El Asegurador podrá solicitar, solo en una (1) oportunidad, en función de la información suministrada, nuevos recaudos para la evaluación del siniestro y de la determinación del pago que pudiera corresponder, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrega de los recaudos inicialmente solicitados.
El Tomador, Asegurado o Beneficiario tendrá un lapso de quince (15) días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la solicitud, para entregar los nuevos recaudos solicitados.

- 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"

18 Verifica el mensaje de confirmación



Notificación Siniestro Auto

Gracias por usar nuestros servicios

Estamos procesando tu solicitud, en las próximas horas recibirás un correo, informando si la solicitud de servicio fue o no aprobada

Finalizar

- 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"

22

Verifica el resumen de la notificación

Notificación Siniestro Auto

Datos del vehículo Datos del reporte Resumen del reporte

Datos del asegurado

Nombre
AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXX TALXXX
FONXXXX

Documento de Identidad
V-5576919

Correo electrónico
lgonzalezb@hotmail.com

Celular
0412-6321112

Datos reporte incidente

Fecha Ocurriencia
04/10/2023 20:18

Placa del Vehículo
ede456

Denuncia CICPC
SI
[Ver denuncia CICPC](#)

Incidente Reportado
robo

Lugar del robo
DISTRITO CAPITAL-CARACAS

Fecha Denuncia CICPC
17/10/2023 15:26

Descripción
Prueba

El Asegurador podrá solicitar, solo en una (1) oportunidad, en función de la información suministrada, nuevos recaudos para la evaluación del siniestro y de la determinación del pago que pudiera corresponder, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrega de los recaudos inicialmente solicitados.
El Tomador, Asegurado o Beneficiario tendrá un lapso de quince (15) días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la solicitud, para entregar los nuevos recaudos solicitados.

Volver Guardar

- 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 "Guardar"

23

Verifica el mensaje de confirmación

Notificación Siniestro Auto

Gracias por usar nuestros servicios
Estamos procesando tu solicitud, en las próximas horas recibirás un correo, informando si la solicitud de servicio fue ó no aprobada

Finalizar

- Verifica el mensaje de recepción de la solicitud y verifica tu correo electrónico para revisar su estatus.
- Haz clic en el botón "Finalizar"

24

Gestiona tus pólizas y servicios

Información Consolidada

Buscar

Pólizas

Producto	Contratante	Ratón	Póliza	Certificado	Car. Cort.	Fecha Emisión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado	Póliza Total	Póliza Cobrada	Póliza Pautada	Estados Cobros	Intermedios	Agente	Información
Automóvil Individual	AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXX TALXXX	Automóvil	4296	1	1	12-10-2022	12-10-2022	12-10-2024	Vigente	\$41,86	\$41,86		20 Vigente	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Agente Capital / XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX / XXXXXXXXXX
Automóvil Individual	AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXX TALXXX	Automóvil	4296	1	1	12-10-2022	12-10-2022	12-10-2024	Vigente	296,70	296,70		20 Vigente	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Agente Capital / XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX / XXXXXXXXXX
Automóvil Individual	AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXX TALXXX	Automóvil	4297	1	1	01-10-2022	01-10-2022	01-10-2024	Vigente	4.960,08	4.960,08		20 Vigente	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Agente Capital / XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX / XXXXXXXXXX
Automóvil Individual	AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXX TALXXX	Automóvil	4208	1	1	14-08-2022	14-08-2022	14-08-2024	Vigente	133,60	133,60		20 Vigente	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Agente Capital / XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX / XXXXXXXXXX
Global Beneficio	AURXXXXXXXXX DE XXXXXXXXXX TALXXX	Global Individual	93918	1	1	28-07-2021	28-07-2021	28-07-2023	Vigente	1.705,47	1.705,47		20 Vigente	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Agente Capital / XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX / XXXXXXXXXX

Consultar Pólizas por Póliza Imprimir

Regresar Póliza Cancelar Actualizar Eliminar Notificar Siniestro

Siniestros

Producto	Póliza	Número del Siniestro	Fecha Ocurriencia	Fecha Notificación	Fecha Destrucción	Cause	Comentarios	Estado
Automóvil Individual	4296	1020	12-10-2022	14-10-2022	12-10-2022	Defensa	(Defensa Generales Pericia Pericia)	Declarado con Reserva
Automóvil Individual	4296	1021	12-10-2022	12-10-2022	12-10-2022	Defensa	(Defensa Generales Pericia Total)	Perdida por Resqueamiento
Automóvil Individual	4296	1022	12-10-2022	12-10-2022	12-10-2022	Defensa	(Defensa Generales Pericia Total)	Anulado
Automóvil Individual	4208	9999	12-08-2022	12-08-2022	12-08-2022	Indefinido	Responsabilidad Civil de Vehículo	Declarado con Resqueamiento
Automóvil Individual	4208	9997	14-08-2022	14-08-2022	14-08-2022	Robo/Muerte Vehículo	Análisis	
Automóvil Individual	4208	9996	14-08-2022	14-08-2022	14-08-2022	Defensa	(Defensa Generales Pericia Total)	Rechazado
Automóvil Individual	4208	9995	14-08-2022	14-08-2022	14-08-2022	Defensa	(Defensa Generales Pericia Total)	Anulado

Imprimir Regresar Póliza Cancelar Actualizar Eliminar Notificar Siniestro

Al finalizar la aplicación te mostrará la pantalla de "Información Consolidada y Siniestros", donde puedes continuar gestionando tu pólizas y servicios.