FORMATO DE ATENCIÓN, TRÁMITE Y PAGO DE SINIESTROS

CONDICIONES APLICABLES PARA TODOS LOS RAMOS:

- ✓ Tiempo ofrecido para entregar la liquidación del siniestro una vez acreditada la ocurrencia y cuantía de la perdida 5 días hábiles

- ✓ Tiempo ofrecido para el pago de siniestros una vez recibida la liquidación 5 días hábiles

SEGURO TODO RIESGO DAÑO MATERIAL

COBERTURA DE INCENDIO

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Copia del informe de los Bomberos o Autoridad Competente.
3. Copia del certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días.
4. Copia informe técnico de las posibles causas del Incendio
5. Relación de bienes e inventarios asegurados, antes y después del Siniestro, debidamente avalados por el Contador y/o Revisor Fiscal.
6. Relación definitiva a precio de costo de los bienes siniestrados.
7. Una (1) cotización de reparación o reposición o copia de las facturas de reparación o reposición de los bienes afectados.
8. Certificación de inventario expedida por la Dirección de bienes que acredite las características de los bienes afectados, fecha y valor inicial de compra.
9. Certificación firmada por el Contador y/o Revisor Fiscal en donde se detalle el valor de la pérdida a precio de costo, acompañada de fotocopia de la tarjeta profesional.

COBERTURA DE EQUIPO ELECTRONICO

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Informe Técnico de firma especializada detallando la posible causa de los daños y si son reparables o no.
3. Certificación de inventario expedida por la Dirección de bienes que acredite las características de los bienes afectados, fecha y valor inicial de compra.
4. Una (1) cotización por la reparación del bien o de reposición de los bienes afectados por el siniestro, según el caso, o de las facturas por la reparación o compra de los mismos. Cuando una máquina o equipo es de representación exclusiva, bastará con entregar la de la firma representante en el país.
5. Facturas de fletes y gastos de nacionalización, si fueron importados.
6. Copia del contrato de mantenimiento.

7. Bitácora de mantenimiento de los bienes afectados.

COBERTURA DE SUSTRACCION

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Copia al carbón de la denuncia penal.
3. Relación o detalle de los bienes afectados por el siniestro.
4. En el caso de hurto de mercancías, último inventario de las mismas, antes del siniestro y adicionalmente, movimiento de compras y ventas de los bienes siniestrados, que permita hallar el valor de las mercancías disponibles para la venta.
5. Una (1) cotización de reposición o copia de las facturas de reposición.
6. Certificación de inventario expedida por la Dirección de bienes que acredite las características de los bienes afectados, fecha y valor inicial de compra.
7. Cuando aplique certificación firmada por el Contador y/o Revisor Fiscal en donde se detalle el valor de la pérdida a precio de costo, acompañada de tarjeta profesional.
8. Cotizaciones de los bienes o el inmueble dañado durante el siniestro o copia de las facturas de reparación.

COBERTURA DE ROTURA MAQUINARIA

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Informe Técnico de firma especializada detallando la posible causa de los daños y si son reparables o no.
3. Certificación de inventario expedida por la Dirección de bienes que acredite las características de los bienes afectados, fecha y valor inicial de compra.
4. Una (1) cotización por la reparación de las partes afectadas o de reposición de los bienes afectados por el siniestro, según el caso, o de las facturas por la reparación o compra de los mismos. Cuando una máquina o equipo es de representación exclusiva, bastará con entregar la de la firma representante en el país.
5. Facturas de fletes y gastos de nacionalización, si los repuestos fueron importados. En ausencia de este documento certificación emitida por la Dirección de bienes
6. Copia del contrato de mantenimiento.
7. Bitácora de mantenimiento para los bienes afectados

SEGURO DE MAQUINARIA Y EQUIPO

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.

2. Informe Técnico de firma especializada detallando la posible causa de los daños y si son reparables o no
3. Certificación de inventario expedida por la Dirección de bienes que acredite las características de los bienes afectados, fecha y valor inicial de compra.
4. Una (1) cotización por la reparación de las partes afectadas o de reposición de los bienes afectados por el siniestro, según el caso, o de las facturas por la reparación o compra de los mismos. Cuando una máquina o equipo es de representación exclusiva, bastará con entregar la de la firma representante en el país.
5. Facturas de fletes y gastos de nacionalización, si los repuestos fueron importados. En ausencia de este documento, certificación emitida por la Dirección de bienes.
6. Copia del contrato de mantenimiento.
7. Bitácora de mantenimiento para los bienes afectados.

SEGURO DE MANEJO GLOBAL COMERCIAL

EMPLEADO IDENTIFICADO

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Copia de la denuncia penal instaurada ante la entidad competente, en contra del implicado.
3. Los siguientes documentos del empleado implicado:
    - Hoja de vida.
    - Contrato: individual de trabajo, prestación de servicios, documento que corresponda.
    - Manual de funciones.
    - Copia de la Liquidación de las prestaciones sociales y copia de la consignación Entidad del Estado, si hay lugar a ello.
    - Ultima dirección conocida de residencia del implicado y teléfono.
4. Acta de descargos o carta de aceptación del delito por parte del empleado.
5. Arqueos de caja correspondientes al empleado, de dos meses anteriores a la fecha del evento, debidamente firmados por el Contador y/o Revisor Fiscal (adjuntar fotocopia de la tarjeta profesional), indicando el valor de pérdida imputada al empleado.
6. Informe de auditoría sobre el valor de la pérdida, debidamente firmada y sellada por el Revisor Fiscal y/o Contador.
7. Declaración firmada por cada uno de los clientes que se vieron afectados, indicando fecha de pago, número de factura, valor y forma (efectivo o cheque). Dicha certificación, debe contener teléfono y dirección.
8. Documentos contables que demuestren el abuso de confianza cometido (facturas, recibos de caja, etc.).

EMPLEADO NO IDENTIFICADO

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Copia de la denuncia penal instaurada ante la entidad competente, en averiguación.
3. Copia del informe de auditoría relativo al proceso de detección y medidas tomadas.
4. Actas de descargos rendidas por posibles responsables o personas de las áreas comprometidas.
5. Copia de los arqueos o inventarios practicados.
6. Certificación firmada por el Contador y/o Revisor Fiscal en donde se detalle el valor de la pérdida, acompañada de los documentos contables (copia de las facturas, recibos, soportes, etc.) o documentos relativos con que se demuestre la pérdida, fotocopia de la cédula y tarjeta profesional

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Carta reclamación de los terceros afectados.
3. En caso de lesiones: certificados médicos y comprobantes de gastos efectuados en la atención de las víctimas.
4. En caso de muerte: Registro civiles de nacimiento, de defunción ante notaria, de nacimiento o matrimonio del o de los beneficiarios y actuaciones judiciales relativas al juicio sucesorio por medio del cual se designen legalmente a los herederos.
5. En daños materiales: facturas, remisiones o comprobantes originales de la reparación o reposición de los bienes de propiedad de terceros.

SEGURO DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Copia de la denuncia penal instaurada ante la entidad competente, en contra del implicado.
3. Los siguientes documentos del empleado implicado: • Hoja de vida
    - Contrato: individual de trabajo, prestación de servicios, documento que corresponda.
    - Manual de funciones.
    - Copia de la Liquidación de las prestaciones sociales y copia de la consignación Entidad del • Estado, si hay lugar a ello. • Ultima dirección conocida de residencia del implicado y teléfono.
4. Acta de descargos o carta de aceptación del delito por parte del empleado.
5. Arqueos de caja correspondientes al empleado, de dos meses anteriores a la fecha del evento, debidamente firmados por el Contador y/o Revisor Fiscal (adjuntar fotocopia de la tarjeta profesional), indicando el valor de pérdida imputada al empleado.

6. Informe de auditoría sobre el valor de la pérdida, debidamente firmada y sellada por el Revisor Fiscal y/o Contador.
7. Declaración firmada por cada uno de los clientes que se vieron afectados, indicando fecha de pago, número de factura, valor y forma (efectivo o cheque). Dicha certificación, debe contener teléfono y dirección.
8. Documentos contables que demuestren el abuso de confianza cometido (facturas, recibos de caja, etc.).

SEGURO DE CASCO BARCO

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Informe Técnico de firma especializada detallando la posible causa de los daños y si son reparables o no
3. Certificación de inventario expedida por la Dirección de bienes que acredite las características de los bienes afectados, fecha y valor inicial de compra.
4. Una (1) cotización por la reparación de las partes afectadas o de reposición de los bienes afectados por el siniestro, según el caso, o de las facturas por la reparación o compra de los mismos. Cuando una máquina o equipo es de representación exclusiva, bastará con entregar la de la firma representante en el país.
5. Facturas de fletes y gastos de nacionalización, si los repuestos fueron importados. En ausencia de este documento, certificación emitida por la Dirección de bienes.
6. Copia del contrato de mantenimiento.
7. Bitácora de mantenimiento para los bienes afectados.

RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PUBLICOS

1. Copia auto de apertura de indagación preliminar o Investigación Disciplinaria
2. Copia auto o documento de vinculación al Proceso Disciplinario, Fiscal o Penal
3. Copia de la notificación personal por primera vez del auto
4. Cotización de honorarios por etapa y forma de pago
5. Certificación laboral del funcionario investigado que incluya funciones 6. Firma pagare en caso de autorización de anticipo de honorarios

SEGURO DE VIDA

1. Carta formal de reclamo dirigida a la Aseguradora en donde se indiquen claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
2. Certificado de defunción ante notaria.
3. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del funcionario fallecido.

4. Copia Autenticada del Registro Civil de Nacimiento.
5. Copia autenticada del Registro Civil de Matrimonio. En caso de Unión Libre, Declaración Juramentada de testigos que conozcan tal hecho.
6. Copia Autenticada del Registro Civil de Nacimiento de los hijos menores del fallecido.
7. Valor del último Salario Mensual certificado por el correspondiente pagador o Contador de la entidad. ➢ **En caso de Muerte Accidental y/o Desmembración:**

Además de los documentos citados antes, los siguientes:

- Historia Clínica.
- Acta de levantamiento del cadáver.
- Necropsia en caso de muerte accidental.

➢ **Incapacidad total y permanente:**

- Copia de la historia clínica completa.
- Fotocopia cédula de ciudadanía del asegurado
- Dictamen de la junta regional de la calificación de invalidez.

➢ **Enfermedades Graves:**

- Copia de la historia clínica completa.
- Fotocopia de la cedula de Ciudadanía

SEGURO DE AUTOMOVILES

DESCRIPCION DOCUMENTO	DAÑOS TOTALES	PARCIAL DAÑOS	HURTO TOTAL	PARCIAL HURTO	RCE
DECLARACION DEL SINIESTRO	X	X	X	X	X
DECLARACION SINIESTRO DEL TERCERO					X
CEDULA CIUDADANIA	X	X	X	X	X
LICENCIA DE CONDUCCION	X	X	X	X	X
TARJETA DE PROPIEDAD	X	X	X	X	X
INFORME DE ACCIDENTE (CROQUIS)	X	X			X
DENUNCIA ANTE LA FISCALÍA CON # PLACAS, SERIE, MOTOR Y CHASIS			X	X	
ORIGINAL DE FACTURAS DE REPARACION		X			X
CARTA DE AUTORIZACION PARA CONDUCIR EL VEHÍCULO Y PARA PRESENTAR LA RECLAMACION (CUANDO EL CONDUCTOR NO SEA EL ASEGURADO)	X	X	X	X	X
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	X	X	X	X	X
ORIGINAL DEL RECIBO DE PAGO DE LA GRUA (SI PROCEDE)	X	X		X	
CERTIFICADO DE TRADICION CON HISTORIAL	X		X		
ORIGINAL DE FACTURA INICIAL DE COMPRA Y MANIFIESTO DE IMPORTACION DEL VEHÍCULO	X		X		
ENTREGA DEFINITIVA DE LA FISCALIA (SI PROCEDE)	X		X		
CONSTANCIA DE NO RECLAMACION POR DAÑOS DEL VEHÍCULO					X
TRASPASO DEL VEHÍCULO A FAVOR DE LA ASEGURADORA, (TARJETA DE PROPIEDAD	X		X		

Y CERTIFICADO DE TRADICIÓN)					
RECIBOS DE PAGO DE IMPUESTOS ULTIMOS CINCO AÑOS	X		X		
LLAVES	X		X		
SOAT VIGENTE	X	X	X	X	
CERTIFICADO DE EMISION DE GASES (SI PROCEDE)	X		X		
COPIA CONTRATO LEASING (SI PROCEDE)					