

Itaú

Corredor de Seguros



Guía para la atención de Siniestros

Con el fin de hacer más eficiente el proceso indemnizatorio, y sin reemplazar la asesoría personalizada que brinda nuestra área de Indemnizaciones, a continuación se detallan los documentos básicos requeridos por las aseguradoras para iniciar el estudio de una reclamación.

El listado de documentos que se menciona son indicativos, toda vez que dependiendo de la complejidad del siniestro, la aseguradora podrá exigir documentos adicionales.

En Itaú, todo lo hacemos por ti.



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

Aspectos a tener en cuenta en el momento de un siniestro

- Hacer lo posible para que las consecuencias del siniestro no sean mayores.
- Preservar los bienes asegurados afectados.
- No aceptar responsabilidades en los hechos
- No realizar ningún tipo de acuerdo, transacción o conciliación sin la aprobación expresa de la aseguradora.

Algunas actividades en las que nuestra área de siniestro puede darte apoyo con motivo de un siniestro son:

1. Servir de canal entre la aseguradora y tú, con el fin de hacer seguimiento de los casos.
2. Presentar el aviso a la aseguradora dentro del plazo establecido por la póliza.
3. Hacer seguimiento para que se cumplan los plazos definidos por la ley para que la aseguradora haga efectivo el pago de la indemnización o se manifieste al respecto del caso o se presente objeción.
4. Apoyo y orientación constante durante las reclamaciones.





Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

Proceso en caso de presentar un siniestro

1

Comunícate con tu Ejecutivo de Indemnizaciones asignado o con tu Gerente comercial de Itaú Corredor de Seguros para recibir orientación inicial.

2

Informar a Itaú Corredor de Seguros sobre las siguientes circunstancias del siniestro:

- a) Hora y fecha del siniestro.
- b) Resumen de cómo ocurrió el siniestro.
- c) Valor estimado de los bienes afectados.

3

Hacer llegar a Itaú Corredor de Seguros los documentos que solicite la aseguradora, con el fin de darles el respectivo trámite.

4

Tener en cuenta que, una vez formalizada la reclamación y entregados la totalidad de los documentos solicitados, la aseguradora tiene 30 días calendario para proceder con el pago u objetarlo mediante una comunicación formal sustentada.

5

En cualquiera de los casos nuestra área de siniestros revisará el alcance de la decisión de la aseguradora.



Itaú Corredor de Seguros

Guía para
atención de
siniestros

Línea de atención siniestros principales aseguradoras



| | | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 3487555 / #345 | #247 | 5941133 / #265 | 2916868 / #789 | 7460392 / #324 |
| 3078288 / #388 | 6445300 / #224 | #360 | #322 | 3078320 / #204 |
| 4378888 / #888 | 3190404 | 3572727 | 3077024 / #624 | 5114559 / #723 |





Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

Documentos necesarios para presentar la reclamación

01. Seguros de Responsabilidad Civil Extracontractual



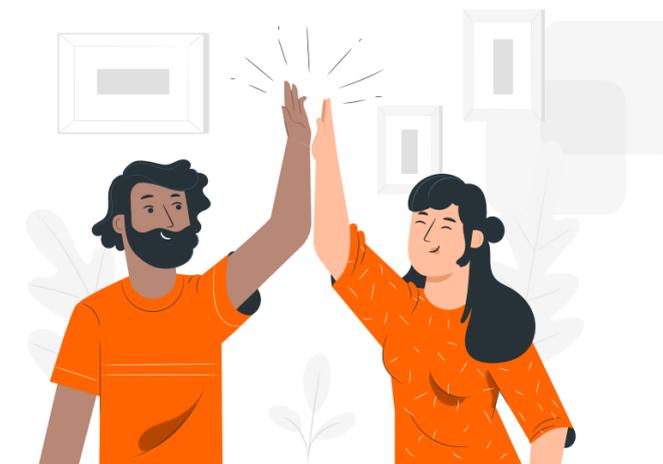
| Documentos requeridos | Todos los amparos | Puntos a tener en cuenta |
|---|-------------------|--|
| Aviso de siniestro. | X | Comunícate con tu gerente comercial para recibir orientación inicial. |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | X | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, indicando la relación de los bienes afectados del tercero. |
| Carta de reclamo del tercero afectado, y soporte fotográfico. | X | Nunca aceptes responsabilidades en los hechos, ni hagas ningún tipo de acuerdo, negociaciones o transacciones con terceros. Estas siempre deben ser autorizadas previamente por la aseguradora. |
| Facturas históricas de los bienes afectados de los terceros. | X | En caso de no existir factura de compra, se puede reemplazar con una certificación del revisor fiscal o contador público en la que conste: propietario, fecha de compra de los bienes siniestrados al importe que se encuentran en los libros contables. |
| Dos cotizaciones de la reparación y/o reposición de los bienes afectados. | X | Las cotizaciones deben ser de iguales o similares características al bien afectado. |
| Certificación de no reclamación de la aseguradora de tercero afectado. | X | Si el tercero no tiene seguro de daños, se requiere declaración extra juicio en tal sentido. |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

02. Seguro de Manejo Global



| Documentos requeridos | Todos los amparos | Puntos a tener en cuenta |
|--|-------------------|---|
| Aviso de siniestro. | X | Comunícate con tu gerente comercial para recibir orientación inicial. |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | X | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, indicando la relación de las pérdidas sufridas. |
| Copia de la denuncia penal instaurada por los hechos. | X | Antes de presentar la denuncia ponte en contacto con Itaú Corredor para recibir orientación en la redacción y presentación de la respectiva denuncia. |
| Certificaciones y demás soportes contables que demuestren la cuantía de la pérdida. | X | Para tal efecto se pueden aportar kárdex, recibos de caja, asientos contables, etc. |
| Controles o arqueos que realiza la empresa a los empleados que manejan dinero. | X | |
| Copia del contrato de trabajo del o de los empleados implicados. | X | En caso de ser un empleado plenamente identificado se debe adjuntar dicha copia. |
| Copia de la liquidación de las prestaciones sociales del o los empleados implicados. | X | En caso de despido del empleado, las prestaciones sociales deben ser consignadas a órdenes de un juzgado a nombre del trabajador. |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

03. Seguros de responsabilidad civil directores & administradores (D&O)



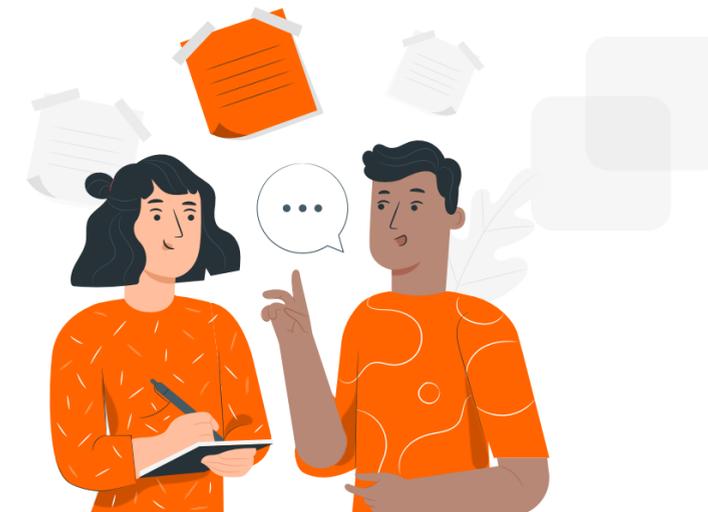
| Documentos requeridos | Todos los amparos | Puntos a tener en cuenta |
|---|-------------------|---|
| Aviso de siniestro. | X | Comunícate con tu gerente comercial para recibir orientación inicial. |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | X | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, indicando la relación de las pérdidas sufridas. |
| Copia de reclamación extrajudicial o judicial interpuesta por los terceros afectados, o entidad reclamante. | X | Copia de la demanda (si existe) |
| Cotización de prestación de servicios profesionales, para la defensa del funcionario asegurado | X | Cotización de honorarios del profesional para la defensa del funcionario asegurado, debe venir con la Hoja de vida del apoderado del funcionario investigado. |
| Informe rendido por el apoderado | X | Soportes documentales que den cuenta de las actuaciones de defensa desplegadas por el apoderado. |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

04. Seguros de responsabilidad civil servidores públicos



| Documentos requeridos | Todos los amparos | Puntos a tener en cuenta |
|--|-------------------|--|
| Aviso de siniestro. | X | Comunícate con tu gerente comercial para recibir orientación inicial. |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | X | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, indicando la relación de los bienes afectados del tercero. |
| Auto de apertura de indagación preliminar (si se adelantó) | X | Copia del documento de citación o notificación de la indagación preliminar si se llevó a cabo |
| Constancia de notificación del auto de apertura de indagación preliminar (si se adelantó) | X | Copia del documento de constancia de notificación de la apertura de la indagación preliminar si se llevó a cabo |
| Copia de la demanda (si existe) | X | Copia de la demanda (si existe), Copia de la diligencia de Interrogatorio de los funcionarios reclamantes (si ya se efectuó), o Copia del certificado emitido por parte de la Fiscalía que señale el Numero Único de Noticia Criminal y permita establecer las circunstancias de tiempo, modo y condición (Cargo) por las que los funcionarios reclamantes son llamados como indiciados por los presuntos hechos punibles. |
| Certificación laboral del funcionario investigado, que indique tiempo de servicios, cargos ostentados y relación de funciones. | X | Documento emitido por la Entidad tomadora del seguro que indique tiempo de servicios, cargos ostentados y relación de funciones del funcionario investigado que pretende afectar la póliza. |
| Cotización de prestación de servicios profesionales, para la defensa del funcionario asegurado. | X | Cotización de honorarios del profesional para la defensa del funcionario asegurado, debe venir con la Hoja de vida del apoderado del funcionario investigado. |
| Informe rendido por el apoderado | X | Soportes documentales que den cuenta de las actuaciones de defensa desplegadas por el apoderado. |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

05. Seguro de automóviles (daño material y hurto)



| Documentos requeridos | Amparos | | | | Puntos a tener en cuenta |
|--|---------|-------|---------|-------|--|
| | Daño | | Hurto | | |
| | Parcial | Total | Parcial | Total | |
| Documentos iniciales | | | | | |
| Aviso de siniestro. | x | x | x | x | Informar a la línea de asistencia de la aseguradora. |
| Registro fotográfico (si lo hay) | | x | x | | |
| Copia del documento de identidad del conductor. | x | x | x | x | |
| Copia del documento de identidad del propietario del vehículo. | x | x | x | x | Si es persona jurídica, NIT de la empresa. |
| Copia de la licencia de conducción, del conductor del vehículo | x | x | x | x | |
| Copia de tarjeta de propiedad., SOAT, revisión tecno mecánica | x | x | x | x | En la póliza debe figurar como asegurado la misma persona natural y/o jurídica que aparece en la tarjeta de propiedad y así evitar problemas de interés asegurable al momento del siniestro. |
| Copia denuncia ante autoridad competente. | | | x | x | Antes de presentar la denuncia ponte en contacto con nosotros para recibir orientación en la redacción |
| Croquis o declaración extra-juicio en la que se detallan los hechos. | x | x | | | No aceptes responsabilidad en los hechos, ni hagas acuerdos, negociaciones o transacciones con terceros. Siempre deben ser autorizadas por la aseguradora. |
| Inspección del vehículo del tercero afectado. esto para atención por RC | x | x | | | Se coordina con la aseguradora |
| Inspección del vehículo asegurado | x | | x | | Se coordina con la aseguradora |
| Formulario de reclamación de automóviles diligenciado. | x | x | x | x | No aplica para todas las compañías de seguros. |
| Dos formularios único-nacionales diligenciados (nota 1 y 2). | | x | | x | Se adquieren en la secretaria de tránsito y transporte. (En caso de pérdida total únicamente) |
| Certificado de tradición a nombre del asegurado. | | x | | x | Se adquieren en la secretaria de tránsito y transporte. (En caso de pérdida total únicamente) |
| Certificado de la fiscalía que indique el vehículo no ha sido recuperado | | | | x | En caso de pérdida total por hurto |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

05. Seguro de automóviles (daño material y hurto)



| Documentos requeridos | Amparos | | | | Puntos a tener en cuenta |
|---|---------|-------|---------|-------|---|
| | Daño | | Hurto | | |
| | Parcial | Total | Parcial | Total | |
| Documentación para liquidación pérdidas totales: | | | | | |
| Certificado de tradición a nombre de la compañía aseguradora. | | x | | x | Estos formularios se deben radicar en la secretaria de tránsito y transporte. |
| Tarjeta de propiedad original | | x | | x | En caso de pérdida o extravío, denuncia penal en ese sentido. |
| Paz y salvo de impuestos | | x | | x | |
| Documentos para liquidación pérdidas totales | | | | | |
| Factura comercial del vehículo o contrato de compraventa. | | x | | x | Opcional |
| Fotocopia del manifiesto de importación. | | x | | x | Si el vehículo es importado, certificado de empadronamiento. |
| Copia del formulario único nacional de registro inicial. | | x | | x | Si el vehículo fue adquirido por primera vez por el asegurado. |
| Recibo de pago de los impuestos. | | x | | x | Desde el año del modelo del vehículo al año de ocurrencia del siniestro. |
| Historial de impuestos. | | x | | x | |
| Certificado de la financiera con el valor de la deuda a la fecha de la solicitud. | | x | | x | Si existe garantía prendaria a favor de una entidad financiera y ya se canceló la deuda, pero no se ha levantado la prenda con tránsito y/o la entidad financiera continúa como beneficiario en la póliza |
| Llaves del vehículo, original y duplicado. | | x | | x | Si cuenta con ellas |
| Tarjeta de propiedad a nombre de la aseguradora. | | x | | x | En caso que el vehículo esté pignorado a una entidad financiera |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

06.

Seguros de automóviles Responsabilidad Civil Extracontractual (RCE)



| Documentos requeridos | Amparo afecto RCE | | | Puntos a tener en cuenta |
|--|-------------------|----------|--------|--|
| | Daño | Lesiones | Muerte | |
| Aviso de siniestro. | x | x | x | Informar a la línea de asistencia de la aseguradora. |
| Registro fotográfico (si las hay) | X | x | x | |
| Copia del documento de identidad del conductor. | x | x | x | |
| Copia del documento de identidad del propietario del vehículo. | x | x | x | Si es persona jurídica, NIT de la empresa. |
| Copia de la licencia de conducción y tarjeta de propiedad. Copia SOAT | x | x | x | En la póliza debe figurar como asegurado la misma persona natural y/o jurídica que aparece en la tarjeta de propiedad para evitar problemas de interés asegurable al momento del siniestro |
| Croquis o en su defecto declaración Extra juicio en la que se detallen los hechos. | x | x | x | Nunca aceptes responsabilidades en los hechos, ni hagas ningún tipo de acuerdo, negociaciones o transacciones con terceros.. |
| Copia de resolución de tránsito o fallo judicial. | x | x | x | Opcional |
| Registro civil de defunción | | | x | En caso de fallecimiento de terceros |
| Facturas originales de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios | x | x | x | |
| Cotización de reparación o reposición de los bienes afectados del tercero. | x | | | |
| Certificación de no reclamación de la aseguradora del tercero afectado. | x | | | Si el tercero no tiene seguro de automóviles contra daños, se requiere declaración extra-juicio |
| Inspección del vehículo del tercero afectado. | x | | | Se coordina con la aseguradora |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

07. Seguro de transporte de Mercancías



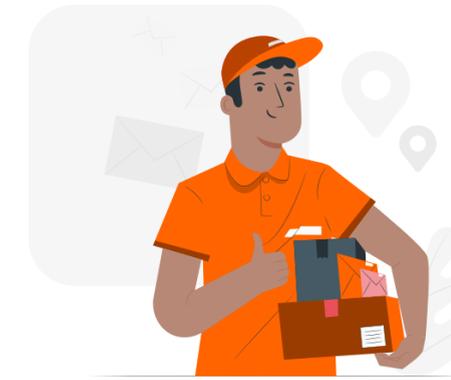
| Documentos requeridos | Despachos | | | | | Puntos a tener en cuenta |
|--|-------------|-------------|----------|---|---|---|
| | Importación | Exportación | Nacional | | | |
| Aviso de siniestro. | x | x | x | x | x | Comunícate con tu gerente comercial para recibir orientación inicial. |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | x | x | x | x | x | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos indicando la relación de los bienes afectados. . |
| Factura comercial. | x | x | x | x | x | Para las importaciones y exportaciones la factura deberá indicar las condiciones de venta internacional INCOTERM (FOB-CIF-C&F-FAS-etc.) |
| Certificación valor costo de la mercancía. | | x | x | x | x | |
| Lista de empaque. | x | x | x | x | | |
| Conocimiento de embarque o guía área según el caso. | x | x | x | x | | |
| Factura de flete cancelado. | x | x | x | x | x | |
| Acta de la aduana. | x | x | | | | |
| Registro y/o manifiesto de importación. | x | x | | | | |
| Carta de reclamación a la empresa transportadora y la correspondiente respuesta. | x | x | x | x | x | |
| Plantilla de carga, carta de porte, guía o remesa del transportador. | | x | x | | x | |
| Copia de la cedula de ciudadanía del conductor. | | x | x | | x | |
| Copia de la licencia de conducción. | | x | x | | x | |
| Copia de tarjeta de propiedad del vehículo transportador | | | | | | |
| Cotización del costo de reparación o reposición de los bienes. | x | x | x | x | x | |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

08. Seguro de transporte de Valores



| Documentos requeridos | Todos los amparos | Puntos a tener en cuenta |
|--|-------------------|--|
| Aviso de siniestro | x | Comunícate con tu gerente comercial para recibir orientación inicial |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | x | Debe contener información sobre la circunstancia de tiempo, modo, y lugar de los hechos, indicando la relación de los valores afectados. |
| Copia de la denuncia ante la autoridad competente. | x | Antes de presentar la denuncia ponte en contacto con nosotros para recibir orientación en la redacción y presentación. |
| Relación detallada de los dineros hurtados. | x | Se debe acreditar mediante certificación emitida por revisor fiscal o contador |
| Soporte contable de la pérdida. | x | Se puede acreditar mediante facturas, recibos de caja, consignaciones. |
| Contrato laboral del trabajador. | x | En su defecto se puede acreditar mediante certificación laboral. |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

09. Seguro de daños materiales



| Documentos requeridos | Incendio | Sustracción | Equipos eléctricos | Rotura de maquinaria | Puntos para tener en cuenta |
|--|----------|-------------|--------------------|----------------------|---|
| Aviso de siniestro | x | x | x | x | Comunícate con tu gerente comercial para recibir orientación inicial |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora, anexando fotografías si las hay. | x | x | x | x | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos e indicar la relación de los bienes afectados. |
| Informe de cuerpo de bomberos en caso que hayan intervenido | x | | | | En su defecto certificación de la autoridad competente que conoció de la ocurrencia del hecho. |
| Facturas históricas de los bienes afectados. | x | x | x | x | En su defecto certificación del revisión fiscal o contador, de la propiedad y del valor de los bienes siniestrados, al importe que se encuentren en los libros contables. |
| Dos (2) cotizaciones. | x | x | x | x | A valor de reposición Y/o reparación por cada bien afectado cuantificando la pérdida. |
| Informe técnico. | x | x | x | x | Debe describir las causas del daño o avería, relacionado las partes afectadas. |
| Denuncia ante la autoridad competente. | | x | x | x | Antes de presentar la denuncia ponte en contacto con nosotros para recibir orientación inicial |
| Inventario de los bienes afectados. | x | x | | | Se debe aportar inventario de las mercancías existentes antes del siniestro, así como los encontrados con posterioridad al mismo. |
| Certificación de las protecciones con las que cuentan los bienes. | x | x | x | x | Se deben aportar documentos que prueben el cumplimiento de las garantías exigidas por la póliza, Ej. alarmas, empresa de vigilancia, supresores de pico, mantenimiento preventivo |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

10. Seguro de Vida



| Documentos requeridos | Amparo afectado | | Puntos a tener en cuenta |
|---|-----------------|-------------|---|
| | Muerte | incapacidad | |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | x | x | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos. |
| Copia de historia clínica. | x | x | En caso de muerte por enfermedad |
| Registro civil de nacimiento | x | x | En su defecto partida de bautismo. |
| Registro civil defunción. | x | | Debe aportarse el original o copia autenticada. |
| Resultado de necropsia. | x | | Únicamente para los casos de muerte violenta. |
| Acta de levantamiento del cadáver. | x | | Únicamente para los casos de muerte violenta. |
| Copia de los documentos de identidad del asegurado y los beneficiarios. | x | | |
| Registro civil de nacimiento de los beneficiarios. | x | x | Debe aportarse copia autenticada. |
| Calificación de invalidez. | | x | La emite la junta regional y/o nacional de invalidez. |



Itaú Corredor de Seguros

Guía para atención de siniestros

11. Seguro de Vida Grupo Deudor



| Documentos requeridos | Amparo afectado | | Puntos a tener en cuenta |
|--|-----------------|-------------|---|
| | Muerte | incapacidad | |
| Carta formal de reclamación a la aseguradora. | x | x | Debe contener información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos. |
| Copia de historia clínica. | x | x | |
| Registro civil defunción. | x | | Debe aportarse el original o copia autenticada. |
| Certificado de la fiscalía aclarando la causa de muerte. | x | | Únicamente para los casos de muerte violenta. |
| Acta de levantamiento del cadáver. | x | | Únicamente para los casos de muerte violenta. |
| Copia de los documentos de identidad del asegurado y los beneficiarios. | x | | |
| Liquidación de la obligación y certificado del saldo insoluto de la deuda. | x | | La expide la entidad financiera, cooperativa o fondos de empleados según el caso. |
| Calificación de invalidez. | | x | La emite la junta regional y/o nacional de invalidez. |