

Guía básica para la presentación y cobro de siniestros

RECOMENDACIÓN BÁSICA EN CASO DE CUALQUIER SINIESTRO

Procure en el momento del siniestro hacer todo lo que esté a su alcance para evitar su propagación
Comuníquese con nosotros de inmediato para poder brindarle nuestra asesoría desde el momento mismo en que la pérdida se origine

ASPECTOS GENERALES PARA EL AVISO DE SINIESTRO

Cuando ocurra un siniestro, el procedimiento básico a seguir deberá ser el siguiente:

- Informarnos sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrió el evento, tales como:
 - o Fecha y hora de ocurrencia del siniestro
 - o Lugar donde se produjeron los hechos
 - o Bienes y/o personas afectadas en el siniestro según el caso
 - o Breve descripción de la ocurrencia de los hechos

ASPECTOS LEGALES

Obligaciones Del Asegurado En Caso De Siniestro

- Artículo 1074 del Código de Comercio "Ocurrido el siniestro, el asegurado estará obligado a evitar su extensión y propagación, y a proveer al salvamento de las cosas aseguradas".
- Artículo 1075 del Código de Comercio "El asegurado o el beneficiario estarán obligados a dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer".
- Artículo 1077 del Código de Comercio "Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso".

PASOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS QUE REQUIEREN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS PARA EL ESTUDIO E INDEMNIZACIÓN DE UN SINIESTRO SEGÚN EL TIPO DE SEGURO.

Nota: Dependiendo del siniestro, las aseguradoras pueden solicitar y normalmente solicitan documentos adicionales.

- Seguro de Incendio
- Seguro de Sustracción
- Seguro de Equipo Electrónico
- Seguro de Rotura de Maquinaria
- Seguro de Manejo Global Comercial
- Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual
- Seguro de Transporte de Valores
- Seguro de Transporte de Mercancías
- Seguro de Automóviles

SEGURO DE INCENDIO

- Copia del informe de los Bomberos o Autoridad Competente
- Copia del informe técnico de las posibles causas del Incendio
- Inventarios al costo de todos los bienes asegurados, antes y después del siniestro
- Movimiento de compras y ventas de mercancías
- Originales de facturas de compra
- Originales de cotizaciones de reparación
- Facturas de compra históricas de los bienes dañados o certificación del contador que acredite la propiedad

SEGURO DE SUSTRACCION

- Copia al carbón de la denuncia
- Relación o detalle de los bienes afectados por el siniestro
- Inventario después del siniestro al valor costo de todos los bienes asegurados
- Suministrar el último inventario con que se cuenta, adicionando el movimiento de compras ventas de mercancías, hasta antes de la ocurrencia del siniestro
- Originales de facturas de compra
- Originales de cotizaciones de los bienes afectados por el siniestro

SEGURO DE EQUIPO ELECTRONICO

Por daños a los bienes asegurados

- Informe Técnico por los daños y causas del siniestro, elaborado por la firma encargada de su reparación
- Copia de la factura de compra del bien afectado
- Original de la cotización en el evento en que el equipo hubiese sido reparado
- Copia contrato de mantenimiento de los equipos

Hurto simple o hurto calificado

- Copia al carbón de la denuncia
- Copia de la factura histórica del bien afectado por el siniestro o certificación del Contador acreditando su propiedad y fecha de compra
- Original de la cotización del bien afectado por el siniestro

- Copia del oficio mediante el cual se presentó reclamación formal a la entidad de vigilancia, en el evento de contar con este servicio y copia del oficio de respuesta de dicha entidad

SEGURO DE ROTURA DE MAQUINARIA

- Original Informe Técnico detallando la causa técnica de los daños ocurridos a los bienes asegurados.
- Relación o detalle de los bienes afectados por el siniestro.
- Copia o Fotocopia de las facturas de compra de los bienes afectados por el siniestro o certificación del Contador acreditando la propiedad del bien y la fecha histórica de compra.
- Original de las cotizaciones bien por la reparación o reposición de los bienes afectados por el siniestro o de las facturas por la reparación o compra de los mismos.
- Original de las facturas de fletes y gastos de nacionalización, si los repuestos fueron importados.

SEGURO DE MANEJO GLOBAL COMERCIAL

- Copia al carbón de la denuncia por el ilícito cometido.
- Relación de los valores, dineros o mercancías afectados por el siniestro.
- Copia de los documentos contables que demuestren la cuantía de la pérdida como kárdex, asientos contables, etc.
- Fotocopia del contrato de trabajo del empleado o empleados sindicados en el ilícito.
- Copia del reporte por descargos del empleado o empleados sindicados en el ilícito.
- Copia de la liquidación de las prestaciones sociales, del empleado o empleados sindicados en el ilícito, en caso de despido del trabajador las prestaciones deben ser consignadas a órdenes del juzgado a nombre del trabajador.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

- Informar por escrito cuando se tenga conocimiento de se adelanta en su contra algún proceso extrajudicial por parte de un tercero o se tenga una demanda formal

SEGURO DE TRANSPORTE DE VALORES

- Copia al carbón de la denuncia.
- Relación de los valores, dineros o mercancías afectados por el siniestro.
- Fotocopia del contrato de trabajo de la persona afectada por el siniestro.
- Carta de reclamo formal a la Aseguradora con la relación o detalle de los valores motivo del siniestro.
- Fotocopia comprobante de reembolso y/o de egreso, recibos de caja, planillas, recibos o facturas que acrediten la preexistencia en el recibo o retiro del Banco de los valores motivo del siniestro.

SEGURO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS

Importaciones de mercancías

Cuando el Siniestro ocurra en el TRAYECTO EXTERIOR:

- Factura Comercial.
- Lista de Empaque.
- Conocimiento de Embarque o Guía Aérea.
- Carta de Reclamación con los detalles de Siniestro.
- Cuenta de Fletes Exteriores Cancelada.
- Copia de la carta del reclamo formal al Transportador antes de (30) días desde el Recibo de la Mercancía y su Respuesta.
- Copia del Documento Declaración de Importación.

Cuando el siniestro ocurre en el TRAYECTO INTERIOR

- Copia Carta de Porte, en la que figure el formulario de Declaración para Consumo.
- Cuenta Fletes Cancelada, Terrestre o Aéreo.
- Copia Certificado de entrega de Mercancías del Operador Portuario.
- Copia de la Denuncia ante la Fiscalía. (Para casos de Hurto de la Mercancía).
- Copia Cumplido del transportador.

Nota

Si se trata de Daños o Avería de Maquinaria, obtener Cotización del Fabricante o su representante sobre la reparación del Daño.

Despachos locales en Bogotá y el territorio colombiano

- Copia Factura Comercial de Venta.
- Cuenta de Fletes Cancelada.
- Carta Porte o Remisión en la que figure el Valor Declarado que corresponda al valor Real.
- Copia Carta Reclamo Formal al Transportador y su Respuesta.
- Carta de Reclamo a la Aseguradora dando detalles del Reclamo.
- Copia al carbón de la Denuncia, (por Hurto del Camión y la Mercancía)

SEGURO DE AUTOMOVILES

Pérdidas parciales por daño al vehículo

- Informe de Accidente diligenciado por el conductor del vehículo.
- Fotocopia de Cédula de Ciudadanía y Pase del conductor.
- Fotocopia de la Tarjeta de Propiedad y Seguro Obligatorio.
- Copia Informe de Accidente del Transito con el croquis (si lo hubo).
- Dos cotizaciones de talleres de confianza, o del taller que asigne la Aseguradora.

Pérdidas totales por daños al vehículo

Primera etapa:

- Informe de Accidente diligenciado por el Conductor del vehículo.
- Fotocopia de Cédula de Ciudadanía y Pase.
- Fotocopia Tarjeta de Propiedad y Original del Seguro Obligatorio.
- Copia Informe de Accidente del Transito con el Croquis.
- Dos Cotizaciones de talleres de confianza o del taller que designe la Compañía de Seguros.
- Fotocopia de la Factura inicial de Compra del Vehículo. (La suministra el Concesionario o la entidad de tránsito correspondiente)
- Fotocopia del Manifiesto de Aduana o Certificado actualizado de Empadronamiento.
Original Certificado de Tradición Actualizado.
- Un formulario de Tránsito Unico Nacional, diligenciado para el traspaso a favor de la Compañía de Seguros del vehículo asegurado (el cual debe ser firmado por el Asegurado en la casilla donde figura propietario actual).

Nota: Para efectos del traspaso, la Compañía de Seguros devuelve firmado con la mayor brevedad el formulario Unico Nacional, para que el Asegurado realice los trámites del traspaso y presente a la Aseguradora los siguientes documentos:

Segunda etapa:

- Tarjeta de Propiedad a favor de la Compañía de Seguros.
- Recibos Originales de pago de Impuestos, años anteriores y del año actual.
- Llaves del Vehículo si existen.
- A elección de la Aseguradora se debe proceder o no a la cancelación de la Matrícula.

Una vez cumplido con todo lo citado anteriormente, la Aseguradora efectúa la Indemnización.

Pérdida total por hurto del vehículo

Primera etapa

- Copia al carbón de la denuncia.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía y Pase.
- Copia o fotocopia del Seguro Obligatorio.
- Copia o Fotocopia de la Factura de Compra.
- Fotocopia del Manifiesto de Aduana o Certificado de Empadronamiento.
- Original certificado de tradición actualizado.
- Dos Formularios de Tránsito Unico Nacional, diligenciado uno para el traspaso a favor de la Aseguradora y otro para Cancelación de Matrícula.

Nota: Los formularios de Tránsito, una vez diligenciados son llevados a la Compañía Aseguradora para firmas y los devuelve al ASEGURADO, para iniciar los trámites de traspaso y cancelación de matrícula y posteriormente presentar a la Aseguradora los siguientes documentos:

Segunda etapa

- Tarjeta de propiedad a favor de la Aseguradora y Certificado Tránsito de Cancelación de Matrícula.
- Recibos originales de pago de Impuestos años anteriores y del año actual.
- Constancia de la fiscalía que conoce adelanta la investigación por el hurto del vehículo.
- Copia de llaves (si existen)

Cumpliendo con lo anteriormente citado, la Compañía de Seguros procede a la Indemnización.

Pérdidas parciales por hurto

- Copia al Carbón de la Denuncia.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía y Pase.
- Fotocopia Tarjeta de propiedad y Seguro Obligatorio.
- Original de las facturas por adquisición de los Artículos Hurtados.
- Original de Cotizaciones por la reposición de los Artículos Hurtados.
- Cotización o facturas por los daños causados al Vehículo por el Hurto Calificado.

Para este caso la Aseguradora emitirá la orden en el taller donde se realizarán los arreglos o cambios de los bienes

afectados y en caso de reembolso, la Compañía Aseguradora efectuará el pago.

Responsabilidad civil daños a personas y bienes de terceros

- Original del informe de Accidente por el conductor.
- Copia del Informe de Tránsito y croquis.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía y Pase.
- Fotocopia de la Tarjeta de Propiedad y Seguro Obligatorio.
- Resolución del Tránsito o Fallo de Autoridad Competente, cuando se produzca.
- Datos del Tercero Nombre Apellidos Dirección y Teléfono.