

CHUBB®

Proceso simplificado de atención de siniestros

Aplicable a los productos:

- Accidentes personales
- Vida grupo
- Exequias
- Hogar



1. Canales de atención

Objetivo

El propósito de este anexo es establecer los lineamientos generales para el proceso de atención de reclamos para los seguros comercializados a través del canal de uso de red.



CANALES DE ATENCIÓN

PBX: (571) 319 0402
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 917500
E-mail: servicioalcliente.co@chubb.com

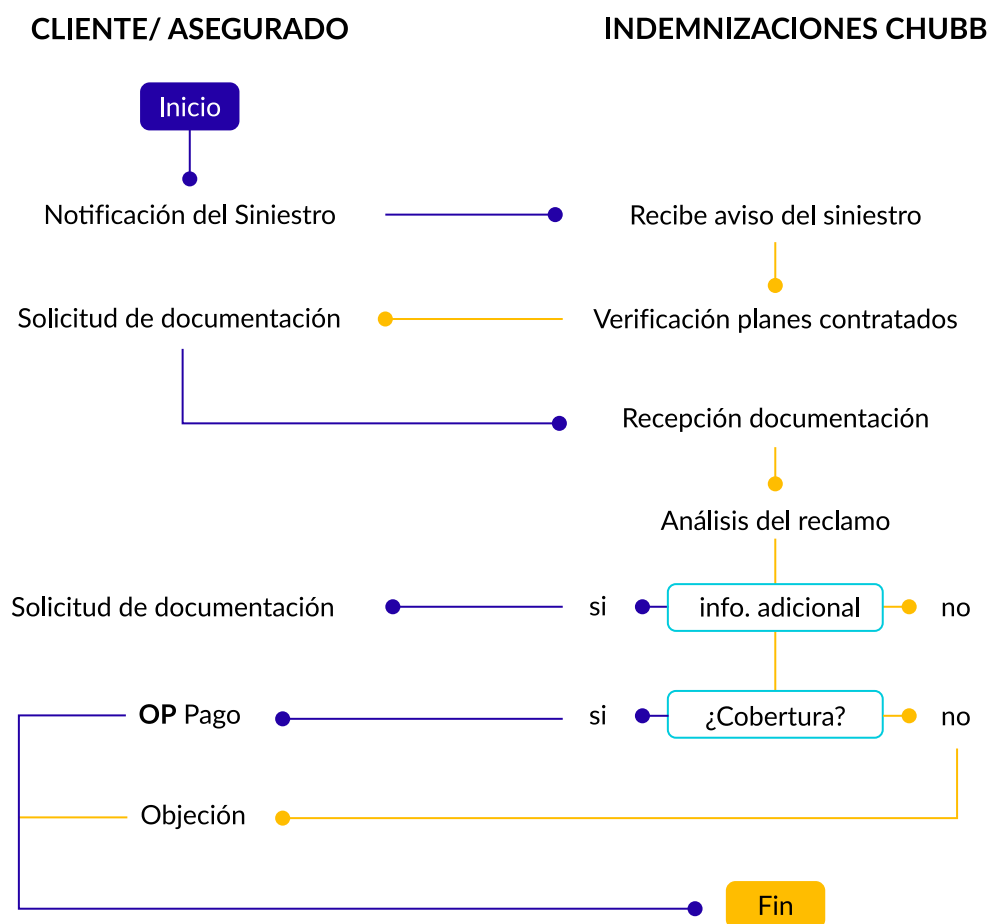


AVISO DE SINIESTROS

Vía Web: reportalo.chubb.com.co
E-mail reclamaciones de vida-accidentes y exequias: siniestrosvida.co@chubb.com
E-mail reclamaciones de hogar: siniestros.co@chubb.com



Flujograma general de atención de siniestros



2. Niveles de servicio

Todos los reclamos deberán ser definidos y procesados en un tiempo de 28 días calendario a partir de la formalización de la ocurrencia y cuantía del reclamo.

Las reclamaciones de hogar podrán ser asignadas a una firma ajustadora designada para atender el producto que efectuará el análisis inicial de cobertura y la estimación de la pérdida, posteriormente enviará para aprobación por parte del analista interno de la aseguradora responsable de administrar el proceso de atención de reclamaciones del programa.

4. Documentos sugeridos para las reclamaciones



Documentos sugeridos para todas las reclamaciones

01

Aviso de reclamación indicando la descripción de los hechos.

02

Copia legible del certificado individual de seguro.
En el evento en que aplique.

03

Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.

04

Certificación bancaria del beneficiario del pago.

05

Formulario de conocimiento de cliente SARLAFT diligenciado y firmado por parte de los beneficiarios.

06

Formato de solicitud de indemnización (finiquito).



Documentos sugeridos para el amparo de muerte accidental

01

Copia del registro civil de defunción.

02

Historia clínica o informe de las autoridades de tránsito o certificación de la fiscalía o acta de necropsia. (Documento que permita establecer muerte accidental).

03

Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extrajuicio donde se indique si se conoce a otras personas con igual o mejor derecho a reclamar con igual o mejor derecho a reclamar indicando la totalidad de hijos. Documento que acredite el parentesco entre el asegurado y el reclamante (Registro civil de matrimonio para cónyuge; declaración extrajuicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).

04

Copia legible de los documentos de identificación de los beneficiarios.



4.1 Póliza de accidentes personales

Documentos sugeridos para el amparo de incapacidad total y permanente por accidente

01

Calificación de la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez, Administradora de Riesgos Laborales ARL, o Entidad Promotora de Salud, EPS o Administradora de Fondo de Pensiones AFP.

02

Historia clínica, epicrisis o informe del médico tratante, resultados de patología, exámenes de laboratorio, radiología y otros.

Documentos sugeridos para el amparo de desmembración accidental, el de renta diaria por hospitalización por accidente y el de auxilio para gastos médicos por accidente.

01

Historia clínica completa del evento reclamado.

4.2 Póliza de vida de grupo

Documentos sugeridos para el amparo de muerte por cualquier causa no preexistente y bono canasta por 12 meses por muerte por cualquier causa no preexistente

01

Copia del registro civil de defunción.

02

Historia clínica o informe de las autoridades de tránsito o certificación de la fiscalía o acta de necropsia.
(Documento que permita establecer causa de fallecimiento).

03

Certificado póliza. Si aplica.

04

Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extrajuicio donde se indique si se conoce a otras personas con igual o mejor derecho a reclamar con igual o mejor derecho a reclamar indicando la totalidad de hijos.

Documento que acredite el parentesco entre el asegurado y el reclamante (Registro civil de matrimonio para cónyuge; declaración extrajuicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).

05

Copia legible de los documentos de identificación de los beneficiarios.

Documentos sugeridos para el amparo de incapacidad total y permanente por enfermedad no preexistente

01

Calificación de la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez, Administradora de Riesgos Laborales, ARL, o Entidad Promotora de Salud, EPS o Administradora de Fondo de Pensiones AFP.

02

Historia clínica, epicrisis o informe del médico tratante, resultados de patología, exámenes de laboratorio, radiología y otros.

Documentos sugeridos para el amparo de renta diaria por hospitalización por enfermedad y el auxilio para gastos médicos por cuidado en domicilio post hospitalario por enfermedad

01

Historia clínica completa del evento reclamado.



4.3 Póliza de exequias



Documentos sugeridos para reclamación por reembolso de gastos funerarios, destino final.

- Copia del registro civil de defunción.
- Historia clínica o informe de las autoridades de tránsito o certificación de la fiscalía o acta de necropsia. (Documento que permita establecer claramente causa del fallecimiento).
- Factura de los gastos exequiales incurridos.
- Copia legible del documento de identificación del beneficiario del pago.

**Contacto con la central de asistencia para la prestación del servicio.*



Documentos sugeridos para reclamación por auxilio por no utilización de la póliza

01

Copia del registro civil de defunción.

02

Historia clínica o Informe de las autoridades de tránsito o Certificación de la Fiscalía o Acta de necropsia. (Documento que permita establecer claramente causa del fallecimiento).

03

Copia legible del documento de identificación del beneficiario del pago.

4.4 Póliza de hogar

- Denuncia ante autoridad competente (si aplica)
- Relación de pérdidas y/o avalúo de bienes afectados
- Registro fotográfico del siniestro
- Reclamación sustentada por parte de terceros afectados para la cobertura de Responsabilidad Civil extracontractual

**Cualquier otro documento que la Compañía considere necesario para la definición de la reclamación.*

5. Objeciones

Para todo siniestro en el cual, una vez efectuado el análisis respectivo, se determine que no es objeto de cobertura bajo la póliza, se procederá a elaborar la comunicación de objeción, que será informada mediante comunicación escrita, dirigida al asegurado o reclamante.

CHUBB®

