

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

Proceso simplificado de atención de siniestros

Aplicable a los productos - Soy protección familiar soy vida (traslado, recurrente y prima única) - Soy prevención exequial - Soy salud - Soy beneficio educativo - Soy salud y bienestar - Tu giro protegido.



Vicepresidencia de indemnizaciones

Este documento contiene información PRIVADA no publicada y de propiedad de Chubb Seguros Colombia S.A. No se puede revelar o utilizar ninguna parte de esos materiales sin el consentimiento previo por escrito de Chubb Seguros Colombia S.A. 2026

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

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, para los productos relacionados.

CANALES DE ATENCIÓN

PBX:(601)3190402
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 917500

Virtual

- E-mail: siniestrosvida.co@chubb.com
- Via Web: reportalo.chubb.com.co

NIVELES DE SERVICIO

Se analizará la reclamación, y de ser procedente, se pagará al asegurado o a los beneficiarios, según sea el caso, en un término máximo de 28 días corrientes, contados a partir de la fecha en que se acredite la ocurrencia y cuantía.

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

DOCUMENTOS GENERALES PARA TODOS LOS AMPAROS:

- ✓ Copia de la cédula, información bancaria de beneficiarios del pago y sarlaft diligenciado (Si aplica).
- ✓ Certificación del Banco donde indiquen si el crédito corresponde a un retanqueo, que detalle los números de crédito, fechas de inicio y fin de los créditos.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

PRODUCTO: SOY PROTECCIÓN FAMILIAR

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACION POR MUERTE ACCIDENTAL

- ✓ Copia del registro civil de defunción.
- ✓ Historia clínica o Informe de las autoridades de tránsito o Certificación de la Fiscalía o Acta denecropsia. (Documento que permita establecer muerte accidental).
- ✓ Certificado póliza.
- ✓ Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extrajuicio donde se indique si se conoce a otras personas 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 y declaración extrajuicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACION POR DESMEMBRACIÓN POR ACCIDENTE

- ✓ Historia clínica completa del evento reclamado.

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACION POR RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE

- ✓ Historia clínica completa y legible con fecha de ingreso - egreso con hora de salida.

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACION POR GASTOS MEDICOS POR ACCIDENTE Y AUXILIO POR ACCIDENTE PARA GASTOS MÉDICOS

- ✓ Historia clínica completa del evento reclamado.
- ✓ Factura de los gastos médicos incurridos.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACION POR DIAGNÓSTICO POSITIVO DE CANCER

- ✓ Historia clínica completa.
- ✓ Exámenes específicos que confirmen el diagnóstico (patología, biopsia)

PRODUCTO: SOY VIDA PRIMA MENSUAL

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR MUERTE CUALQUIER CAUSA, AUXILIO PARA CANASTA FAMILIAR POR MUERTE CUALQUIER CAUSA, AUXILIO FUNERARIO POR MUERTE CUALQUIER CAUSA Y AUXILIO ADICIONAL DE LIBRE DESTINACION POR MUERTE ACCIDENTAL

- ✓ 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).
- ✓ Certificado póliza (Establecer designación de beneficiarios).
- ✓ Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extrajuicio donde se indique si se conoce a otras personas 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 y declaración extrajuicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS DE MATERNIDAD Y GASTOS MÉDICOS DE RECIEN NACIDO:

- ✓ Copia de la Cédula de Ciudadanía del asegurado
- ✓ Copia de la Cédula de Ciudadanía o documento de identidad de la madre embarazada
- ✓ Copia del registro civil de nacimiento del hijo(a) nacido(a)
- ✓ Para los asegurados hombres, deberá presentar registro civil de matrimonio o declaración extrajuicio de convivencia.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PARA RECLAMACIÓN POR INCAPACIDAD TOTAL YPERMANENTE

- ✓ Calificación de Invalidez
- ✓ Historia clínica.

PRODUCTO: SOY VIDA MENSUAL TRASLADO

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR MUERTE CUALQUIER CAUSA,AUXILIO PARA CANASTA FAMILIAR POR MUERTE CUALQUIER CAUSA Y AUXILIO FUNERARIO

- ✓ Copia del registro civil de defunción.
- ✓ Historia clínica o Informe de las autoridades de tránsito o Certificación de la Fiscalía o Acta denecropsia. (Documento que permita establecer claramente causa del fallecimiento).
- ✓ Certificado póliza (Establecer designación de beneficiarios).
- ✓ Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extrajuicio donde se indique si se conoce a otras personas 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 y declaración extrajuicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PARA RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS DE MATERNIDAD Y GASTOS MÉDICOS DE RECIEN NACIDO:

- ✓ Copia de la Cédula de Ciudadanía del asegurado
- ✓ Copia de la Cédula de Ciudadanía o documento de identidad de la madre embarazada
- ✓ Copia del registro civil de nacimiento del hijo(a) nacido(a)
- ✓ Para los asegurados hombres, deberá presentar registro civil de matrimonio o declaración extrajuicio de convivencia.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PARA RECLAMACIÓN POR INCAPACIDAD TOTAL YPERMANENTE

- ✓ Calificación de Invalidez
- ✓ Historia clínica.

PRODUCTO: SOY VIDA PRIMA ÚNICA

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR MUERTE CUALQUIER CAUSA, AUXILIO PARA CANASTA FAMILIAR POR MUERTE CUALQUIER CAUSA, AUXILIO FUNERARIO POR MUERTE CUALQUIER CAUSA Y AUXILIO ADICIONAL DE LIBRE DESTINACION POR MUERTE ACCIDENTAL

- ✓ 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).
- ✓ Certificado póliza (Establecer designación de beneficiarios).
- ✓ Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extrajuicio donde se indique si se conoce a otras personas 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 y declaración extrajuicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PARA RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS DE MATERNIDAD Y GASTOS MÉDICOS DE RECIEN NACIDO:

- ✓ Copia de la Cédula de Ciudadanía del asegurado
- ✓ Copia de la Cédula de Ciudadanía o documento de identidad de la madre embarazada
- ✓ Copia del registro civil de nacimiento del hijo(a) nacido(a)
- ✓ Para los asegurados hombres, deberá presentar registro civil de matrimonio o declaración extrajuicio de convivencia.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PARA RECLAMACIÓN POR INCAPACIDAD TOTAL YPERMANENTE

- ✓ Calificación de Invalidez
- ✓ Historia clínica.

PRODUCTO: SOY PREVISIÓN EXEQUIAL

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACION POR REEMBOLSO GASTOS FUNERARIOS, DESTINO FINAL

- ✓ Copia del registro civil de defunción.
- ✓ Factura de los gastos exequiales incurridos.

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR AUXILIO POR NO UTILIZACIÓN DE LA PÓLIZA

- ✓ Copia del registro civil de defunción.
- ✓ Certificación que detalle el servicio prestado con sus respectivos valores.

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR AUXILIO DE MUERTE ACCIDENTAL y AUXILIO EDUCATIVO POR MUERTE ACCIDENTAL

- ✓ 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 muerte accidental).
- ✓ Certificado póliza (Establecer designación de beneficiarios).
- ✓ Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extrajuicio donde se indique si se conoce a otras personas 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 y declaración extrajuicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).
- ✓ Certificación de estudio y registro civil de nacimiento de cada hijo beneficiario.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

PRODUCTO: SOY SALUD

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL

- ✓ 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 muerte accidental).
- ✓ Certificado de Seguro
- ✓ Si no hay beneficiarios designados, dos declaraciones extra-juicio donde se indique si se conoce a otras personas 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 y declaración extra-juicio para compañera permanente, registro civil de nacimiento para hijos).

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR DESMEMBRACIÓN POR ACCIDENTE

- ✓ Historia clínica completa del evento reclamado.

PRODUCTO: SOY BENEFICIO EDUCATIVO

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR BONO POR MUERTE ACCIDENTAL PARA PENSIÓN EDUCATIVA, RENTA ANUAL POR MUERTE ACCIDENTAL PARA ÚTILES ESCOLARES O MATERIALES DE ESTUDIO y RENTA SEMESTRAL POR MUERTE ACCIDENTAL PARA MATRÍCULA UNIVERSITARIA

- ✓ 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 muerte accidental).
- ✓ Póliza de seguro
- ✓ Declaración juramentada donde se especifique que la indemnización será usada para pagar los gastos educativos según la voluntad del fallecido.
- ✓ Registro civil de nacimiento de los beneficiarios.
- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad, en los casos en los cuales el beneficiario sea menor de edad aportar

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

PRODUCTO: SOY SALUD Y BIENESTAR

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL

- ✓ 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 muerte accidental).
- ✓ Copia la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores edad
- ✓ Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad.
- ✓ Acta de levantamiento del cadáver

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR DESMEMBRACIÓN POR ACCIDENTE

- ✓ Resumen de la historia clínica, indicando claramente el nivel de amputación del miembro afectado.

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PARA RECLAMACIÓN POR INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

- ✓ Calificación de Invalidez
- ✓ Historia clínica.

PRODUCTO: TU GIRO PROTEGIDO

La reclamación será definida en el plazo establecido por el área de Indemnizaciones para generar orden de pago una vez la Compañía cuenta con la totalidad de los soportes.

DOCUMENTOS GENERALES SUGERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS - TODOS LOS AMPAROS:

- Formulario de reclamación - formato único de reclamaciones
- Información bancaria del beneficiario.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de reclamaciones - Programa Vida Grupo - Banco W	Clave: INR-IFT&C- 001 V3
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 03

DOCUMENTOS ESPECÍFICOS SUGERIDOS COBERTURA DE AUXILIO FUNERARIO

- Copia del registro civil de defunción o documento que haga sus veces en el país de ocurrencia del fallecimiento del Asegurado.
- Fotocopia del documento de identidad del asegurado.
- Fotocopia del documento de identidad del beneficiario.
- Certificación de fiscalía, necropsia o historia clínica; documento que aplique según el caso para establecer causa de fallecimiento.

Cualquier otro documento que la Compañía considere necesario para la definición de la reclamación (Aplica para todas las coberturas).

Control de Fraude

- Chubb Seguros enviará mensualmente al Banco la relación de siniestros pagados y Banco W revisará en su sistema que las personas que estén contenidas en el listado como beneficiarias, no hayan recibido remesas después de haber efectuado la reclamación, en caso de ocurrir deberá reportar a Chubb para realizar las indagaciones necesarias para identificar posibles fraudes y definir controles adicionales en caso de ser necesario.
- Banco W deberá restringir el ofrecimiento del producto de Tu Giro Protegido a aquellas personas que hayan presentado reclamación y/o tengan una alerta de fraude por reclamación.

Para constancia de lo anterior se firma en Bogotá por ambas partes, el día XX (X) de XX del XXX.

EL BANCO

LA ASEGURADORA

JOSE ALEJANDRO GUERRERO

MARÍA DEL MAR GARCÍA DE BRIGARD

C.C. 16.690.260 de Cali

C.C. 52.882.565

Representante Legal

Representante Legal

BANCO W S.A.

CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A.