

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

Proceso simplificado de atención de siniestros

Aplicable a productos:

Soy patrimonio seguro - soy prevenido - soy microempresaria protegida - soy protección tarjetas



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 siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

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.

1. CANALES DE ATENCIÓN

- PBX: (601) 319 0402
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 917500

Virtual

- E-mail: Siniestros.Co@Chubb.com
- Via Web: reportalo.chubb.com.co

2. DEFINICIONES

2.1 CUANTIA DE RECLAMACIONES Y COBERTURAS

El presente instructivo está dirigido a la atención de todos los reclamos de las coberturas de los productos Soy Patrimonio Seguro - Soy Prevenido - Soy Microempresaria Protegida y Soy protección Tarjetas. Este Anexo hace parte integral del Manual General de Indemnizaciones de Chubb Seguros Colombia S.A.

2.2 COBERTURAS

Soy Patrimonio Seguro / - Póliza Hogar (Contenidos y estructura)

Daños materiales por Incendio y riesgos aliados:

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

- i. Incendio y/o rayo.
- ii. Explosión
- iii. Tornado, vientos fuertes
- iv. Huracán, granizo, tifón, ciclón.
- v. Caída de aeronaves satélites, cohetes u objetos que se desprendan o caigan de ellos, meteoritos o cualquier objeto que caiga del espacio.
- vi. Impacto causado por vehículos terrestres, sus partes o carga transportadora.
- vii. Daños por agua y anegación.
- viii. Gastos por reposición de escrituras y/o planos
- ix. Actos de autoridad
- x. Gastos para limitar el siniestro
- xi. Gastos remoción de escombros
- xii. Huelga, motín, conmoción civil o popular y asonada - Actos mal intencionados de terceros

Soy Prevenido - Póliza Fleteo

- i. Hurto calificado de los retiros realizados en las oficinas del Banco W hasta dos horas después de realizado el retiro
- ii. Muerte accidental por hurto calificado de los dineros retirados
- iii. Hurto calificado de la cédula de ciudadanía en el momento del hurto de los dineros retirados

Soy Microempresaria Protegida - Póliza Bolso y billetera protegida

- i. Bolso protegido
- ii. Protección de los contenidos del bolso/maleta
- iii. Protección de documentos
- iv. Protección de llaves

Soy Protección de Tarjetas - Póliza Tarjeta protegida

- i. Sustracción de dineros retirados en cajeros
- ii. Extravío o sustracción (uso indebido) de la tarjeta
- iii. Clonación y/o adulteración de la tarjeta
- iv. Paseo millonario
- v. Compras fraudulentas por internet

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

2.3 VALIDACIÓN DE REGLAS PARA CASOS FAST TRACK Y USO DE RED

- ✓ Vigencia de la póliza
- ✓ Casos prematuros
- ✓ Vigencia mayor a 1 año
- ✓ Verificación casos multi-reclamantes (se tramitarán únicamente 2 casos como proceso fastTrack por cada asegurado)
- ✓ Validación coberturas
- ✓ Validación deducible
- ✓ Validaciones alertas de fraude (riesgo significativo de fraude)
Validación exclusiones condiciones generales para la póliza.

2.4 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, la cuál será informada mediante comunicación escrita, dirigida al corredor o reclamante con (copia al corredor). Toda comunicación de objeción será revisada y analizada, según el caso, con la Vicepresidencia y Gerencia y/o Supervisor de Indemnizaciones correspondiente antes de ser firmada.

3. NIVELES DE SERVICIO

Se analizará la reclamación y de ser procedente se pagará al asegurado en un término máximo de 28 días corrientes, contados a partir de la fecha en que se acredite ocurrencia y cuantía del siniestro.

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

4. ASIGNACIÓN DE CASOS

Todas las reclamaciones serán asignadas a la firma ajustadora designada para atender el producto Soy Patrimonio Seguro, 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. Para la atención del producto Soy Prevenido, Soy Microempresaria Protegida y Soy Protección Tarjetas, la atención será desde el área de indemnizaciones de Chubb donde efectuará el proceso de análisis y definición del caso.

5. DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

DOCUMENTOS GENERALES PARA TODOS LOS AMPAROS:

- ✓ Copia de la cédula, información bancaria y sarlaft diligenciado (Si aplica).

PRODUCTO: SOY PATRIMONIO SEGURO

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACION POR DAÑOS A CONTENIDOS

- ✓ Carta de reclamación donde se describan las circunstancias de modo, tiempo y lugar de las causas del evento.
- ✓ Informe técnico del daño y del origen. Aplica para electrodomésticos.
- ✓ Cotización de los bienes afectados de iguales o similares características.
- ✓ Enviar fotografías de los bienes afectados. (solo en aquellos casos en los que se necesite verificar la existencia de los bienes asegurados al momento del siniestro)
- ✓ Recibo de servicio público /declaración de extrajuicio (Si aplica).

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR DAÑOS A VIVIENDA

- ✓ Carta de reclamación donde se describan las circunstancias de modo, tiempo y lugar de las causas del evento.
- ✓ Cotización o factura de los gastos incurridos por las reparaciones.
- ✓ Enviar fotografías de los daños ocurridos. (Aplica para casos específicos)
- ✓ Informe de autoridad competente. Aplica según la magnitud del evento.

PRODUCTO: SOY PREVENIDO FLETEO

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR HURTO DE DINEROS Y

DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:

- ✓ Denuncia ante autoridad competente.
- ✓ Soporte del retiro en el cual se identifique fecha, hora y monto de dinero retirado.
- ✓ Soporte de pago de la reexpedición de los documentos (Si aplica) o soporte de la reexpedición.

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 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).

PRODUCTO: SOY MICROEMPRESARIA PROTEGIDA

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS, BOLSO PROTEGIDO Y CONTENIDOS DEL BOLSO

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

- ✓ Denuncia ante autoridad competente.
- ✓ Soporte del retiro en el cual se identifique fecha, hora y monto de dinero retirado.
- ✓ Soporte de pago de la reexpedición de los documentos (Si aplica) o soporte de la reexpedición.
- ✓ Cotizaciones de los bienes hurtados sobre un bien de las mismas características.

PRODUCTO: SOY PROTECCIÓN DE TARJETAS

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR HURTO CALIFICADO DE DINEROS RETIRADOS DE CAJEROS ELECTRÓNICOS O VENTANILLAS DE ENTIDAD FINANCIERA, HURTO SIMPLE O EXTRAVÍO DE TARJETA, ADULTERACIÓN O CLONACIÓN DE LAS TARJETAS DEBITO/CREDITO, SECUESTRO EXTORSIVO EN LA MODALIDAD DE PASEO MILLONARIO Y COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

- ✓ Denuncia ante autoridad competente.
- ✓ Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- ✓ Copia de la cédula del reclamante (tarjetahabiente).
- ✓ Certificación de bloqueo de la tarjeta hurtada o extraviada.
- ✓ Certificación del banco en donde se confirme que no realizará ningún reintegro de los valores reclamados.

PRODUCTO: SOY PROTECCIÓN AL VOLANTE

DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN POR HURTO CALIFICADO DE CONTENIDOS DEL VEHICULO

- ✓ Denuncia ante autoridad competente que indique modo, tiempo y lugar de los hechos relacionando los bienes hurtados.
- ✓ Cotizaciones de los bienes hurtados sobre un bien de las mismas características.
- ✓ Tarjeta de propiedad del vehículo.

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

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

CHUBB®	Proceso simplificado de atención de siniestros	Clave: INR-IFT&C-001 V4
	Vicepresidencia de Indemnizaciones	Versión: 04

1.1. Registro de cambios.

FECHA (DD/MM/A)	CAMBIO DE QUIEN SOLICITA	VERSIÓN	REFERENCIA DE CAMBIO
23-08-2023	Vicepresidencia y Gerencias de Indemnizaciones	V1	Actualización General
27-03-2024	Vicepresidencia y Gerencias de Indemnizaciones	V2	Actualización General
20/9/2025	Vicepresidencia y Gerencias de Indemnizaciones	V3	Actualización producto Microempresaria Protegida
29/01/2026	Vicepresidencia y Gerencias de Indemnizaciones	V4	Actualización producto Soy Protección de Tarjetas

Para constancia de lo anterior se firma en Bogotá por ambas partes, el día xxxx (xx) de xxxx de 2026.

EL BANCO

LA ASEGURADORA

**JOSE ALEJANDRO GUERRERO
BRIGARD**

MARÍA DEL MAR GARCÍA DE

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.**