

Proceso simplificado de atención de siniestros

Aplicable a los productos:

- Seguro de Viaje Cero Estrés
- Seguro Fraude Digital



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: (+57) 601 319 0402
Línea Gratuita Nacional: 018000 917500
E-mail: servicioalcliente.co@chubb.com



AVISO DE SINIESTROS

Vía Web: reportalo.chubb.com.co
E-mail reclamaciones: siniestros.co@chubb.com



SOLICITUD DE ASISTENCIA DEL SEGURO CERO ESTRÉS

Desde Colombia o el extranjero desde celular:
+57 (601) 5801494

Desde Estados Unidos: +1 (305) 2977328

Desde Whatsapp: +57 (601) 2977328

Desde España: +34 (91) 9469408

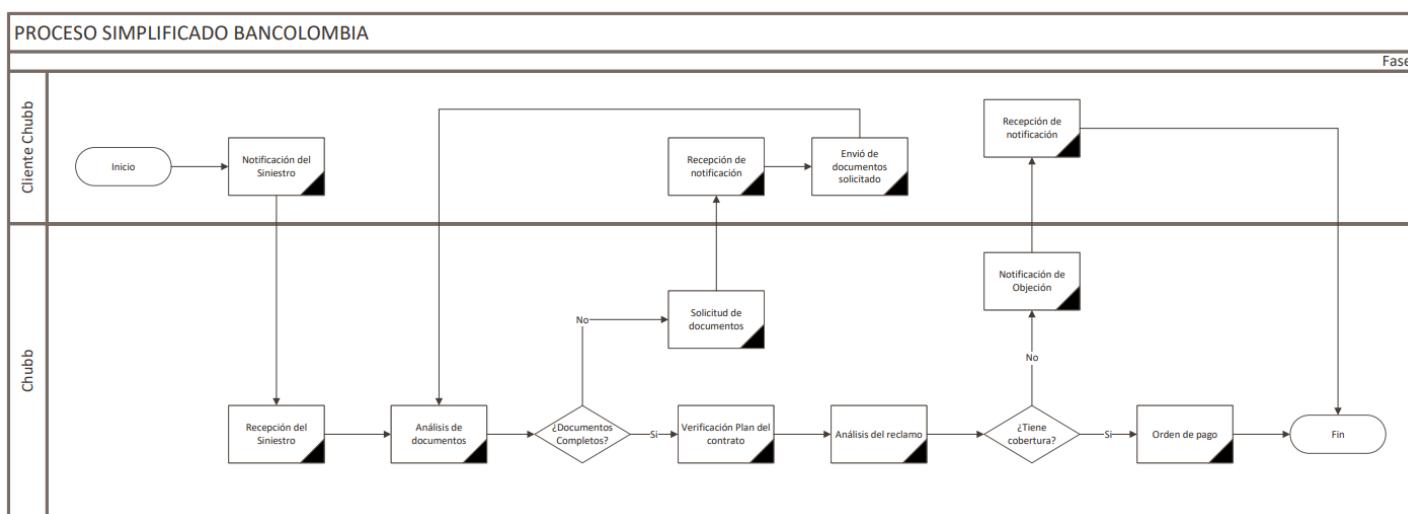


SOLICITUD DE ASISTENCIA DEL SEGURO FRAUDE DIGITAL

PBX: (+57) 601 319 0402
Línea Gratuita Nacional: 018000 917500



Flujograma general de atención de siniestros



2. Niveles de servicio

Todos los reclamos deberán ser definidos y procesados en un tiempo de 12 días hábiles a partir de la formalización de la ocurrencia y cuantía del reclamo.

3. 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.

4. Documentos sugeridos para reclamación Seguro Viaje Cero Estrés

| | |
|---|---|
| Muerte Accidental | 1. Carta formal de reclamación firmada por los beneficiarios. |
| | 2. Copia auténtica registro civil de defunción. |
| | 3. Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad. |
| | 4. Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad. |
| | 5. Acta de levantamiento del cadáver. |
| Desmembración accidental en transporte común | 1. Carta formal de reclamación |
| | 2. Copia historia clínica del accidente |
| | 3. Informe del accidente emitido por la entidad competente |
| | 4. Copia del tiquete |
| | 5. Copia del examen o RX donde se evidencie el nivel de amputación |
| Retraso y/o pérdida de equipaje | 1. Facturas de gastos (Consulta los gastos cubiertos en tus Condiciones Generales). |
| | 2.. Carta de la aerolínea confirmando la demora o pérdida del equipaje. |
| | 3. Reporte de irregularidad (proporcionado por la aerolínea). |
| | 4.. En caso de pérdida confirmar el valor indemnizado por la aerolínea. |
| Retraso de vuelo | 1. Facturas de gastos (Consulta los gastos cubiertos en tus Condiciones Generales). |
| | 2. Carta de la aerolínea que indique causa y tiempo del retraso o cancelación del vuelo |
| Interrupción o cancelación de viaje: | 1. Facturas de gastos (Consulta los gastos cubiertos en tus Condiciones Generales). |

| | |
|---|---|
| | <p>2. Documentos que comprueben los motivos del retraso interrupción o cancelación del viaje.</p> |
| Perdida o daño a los documentos de viaje | <p>1. Facturas originales de los costos de la reexpedición de los documentos con los requisitos fiscales que correspondan</p> <p>2. Denuncio ante las autoridades competentes</p> |
| Protección de compras | <p>1. Denuncia ante la entidad correspondiente donde se describan las circunstancias de modo tiempo y lugar de las causas del evento.</p> <p>2. Factura o comprobante de pago en el cual se logre acreditar la compra del bien asegurado.</p> <p>3. En caso de que la compra se hiciera con tarjeta de crédito o débito aportar original o copia del extracto bancario en el cual se evidencie la compra del bien asegurado.</p> |
| Hurto calificado en cajero | <p>1. Denuncia ante la entidad correspondiente donde se describan las circunstancias de modo tiempo y lugar de las causas del evento.</p> <p>2. Soporte del retiro en el cual se identifique fecha hora y monto de dinero retirado.</p> |
| Transferencia de fondos para fianza legal | <p>1. Documentos originales a nombre de la persona asegurada. Estos documentos pueden ser de la fianza pagada o de los recibos boletas y facturas de los abogados que lo representaron. Es importante que estos documentos muestren claramente los detalles de lo que se cobró.</p> <p>2. Copia de los documentos del juicio que hicieron necesario pagar la fianza o contratar un abogado</p> <p>3. Copia de la denuncia policial del accidente que originara la necesidad de contratar asesoramiento legal por parte del asegurado.</p> |
| Gastos médicos de emergencia por accidente en el extranjero y/ gastos odontológicos de urgencia en el extranjero | <p>1. Facturas de los gastos.</p> <p>2. Historia clínica del evento reclamado.</p> |
| Gastos medicamentos recetados | <p>1. Copia de la prescripción de los medicamentos</p> <p>2. Copia de facturas originales con los requisitos fiscales que correspondan a los gastos de medicamentos reclamados.</p> |
| Traslado médico de emergencia | <p>1. Historia clínica y/o reporte médico de la atención médica o documento que contenga datos del médico tratante teléfono de contacto mecanismo de lesión diagnóstico tratamiento y evolución</p> |

| | |
|--|--|
| | 2. Facturas correspondientes con los requisitos fiscales que correspondan |
| Repatriación de restos | 1. Registro civil de defunción |
| | 2. Licencia para el traslado del cuerpo |
| | 3. Facturas correspondientes con los requisitos fiscales que correspondan |
| Viaje de emergencia para un miembro de la familia (tiquete aéreo) | 1. Factura del valor pagado por el boleto aéreo |
| | 2. Historia clínica y/o reporte médico de la atención médica o documento que contenga datos del médico tratante teléfono de contacto mecanismo de lesión diagnóstico tratamiento y evolución |
| | 3. Documentos que demuestren el parentesco con el asegurado |
| Gastos de hotel para el familiar acompañante por hospitalización. | 1. Historia clínica y/o reporte médico de la atención médica o documento que contenga datos del médico tratante teléfono de contacto mecanismo de lesión diagnóstico tratamiento hospitalización y evolución. |
| | 2. Facturas correspondientes de los gastos del hotel. |
| | 3. Documentos que demuestren el parentezco con el asegurado |
| Recuperación médica en hotel | 1. Historia clínica y/o reporte médico de la atención médica o documento que contenga datos del médico tratante teléfono de contacto mecanismo de lesión diagnóstico tratamiento hospitalización tiempo necesario de recuperación o convalecencia y evolución. |
| | 2. Factura de los gastos de hotel |
| Compañero de viaje menor de edad (tiquete aéreo) | 1. Historia clínica y/o reporte médico de la atención médica o documento que contenga datos del médico tratante teléfono de contacto mecanismo de lesión diagnóstico tratamiento hospitalización y evolución. |
| | 2. Factura del valor pagado por el boleto aéreo |

5. Documentos sugeridos para reclamación Seguro Fraude Digital

| | |
|-----------------------------------|--|
| Ingeniería social | 1. Documentación que acredite el monto de la transacción fraudulenta y la fecha en que se hizo efectivo el bloqueo en el banco. 2. Historial de chats, correos electrónicos o cualquier tipo de evidencia digital. 3. Contenido del mensaje o solicitud que recibió. 4. Fecha y hora en que recibió el mensaje o el contacto fraudulento. |
| Fraude en compras en línea | 1. Copia de la denuncia ante autoridad competente. 2. Certificación de la entidad financiera sobre los cobros o cargos efectuados como consecuencia de la utilización fraudulenta de la tarjeta de crédito o cuenta de ahorros, o estado de cuenta emitido por la entidad financiera que refleje los cargos impugnados. |

| | |
|---|---|
| Adulteración o clonación de tarjetas | 1. Copia de la denuncia ante autoridad competente. 2. Copia del extracto donde se reflejen las transacciones no reconocidas. 3. Comprobante del bloqueo de la tarjeta. 4. Certificación del banco donde se confirme que no le realizaran ningún reintegro de los valores reclamados. |
| Compras fraudulentas por internet | 1. Copia de la denuncia ante autoridad competente. 2. Certificación de la entidad financiera sobre los cobros o cargos efectuados como consecuencia de la utilización fraudulenta de la tarjeta de crédito, o estado de cuenta emitido por la entidad financiera que refleje los cargos impugnados. 3. Certificación del banco donde se confirme que no le realizaran ningún reintegro de los valores reclamados. |
| Hurto calificado de dineros retirados en cajeros o ventanillas de entidad financiera | 1. Copia de la denuncia ante autoridad competente. 2. Soporte del retiro fecha, hora y monto de la transacción (Retiro en cajero o en ventanilla) |

CHUBB®

