

## PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN POR SINIESTRO

### LEASING FINANCIERO

Teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 1077 del Código de Comercio y los literales a y d del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009 el asegurado tendrá plena libertad probatoria para escoger cualquiera de los medios probatorios permitidos por la ley, siempre y cuando el elegido sea idóneo, conducente y pertinente para demostrar claramente tales hechos. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se sugiere una lista de documentos para efecto de adelantar el trámite de atención de siniestro:

#### **Seguro de Todo Riesgo Daños Materiales. (Incluido Equipo Eléctrico y Electrónico):**

Para el Ajuste:

1. Carta de descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar.
2. Informe técnico del fabricante o de su servicio técnico autorizado, en su caso indicando la causa del daño y dictaminando las posibilidades de reparación y/o reemplazo.
3. Informe de los bomberos (en caso de incendio).
4. Denuncia ante la autoridad competente (en caso de Hurto).
5. Factura o presupuestos de reparación desglosados e itemizados.

Para el Pago:

1. Certificación bancaria del beneficiario.
2. Copia del documento de identificación del Beneficiario o representante legal en caso de persona jurídica.
3. RUT (Persona Jurídica)
4. Cámara de Comercio (Persona Jurídica)

#### **Seguro de Todo Riesgo Equipo y Maquinaria:**

Para el Ajuste:

1. Carta de descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar.
2. Informe técnico del fabricante o de su servicio técnico autorizado, en su caso indicando la causa del daño y dictaminando las posibilidades de reparación y/o reemplazo.
3. Denuncia ante la autoridad competente (en caso de Hurto)
4. Factura o Presupuestos de reparación desglosados e itemizados.
5. Manuales de Operación y Mantenimiento de las maquinarias o equipos siniestrados.
6. Copias de los reportes de los 6 últimos mantenimientos a que fueron sometidas las máquinas o equipos siniestrados.

Para el Pago:

1. Certificación bancaria del beneficiario.
2. Copia del documento de identificación del beneficiario o representante legal en caso de persona jurídica
3. RUT (Persona Jurídica).
4. Cámara de Comercio (Persona Jurídica).

#### **Seguro de Todo Riesgo Construcción:**

Para el Ajuste:

1. Carta de descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar.
2. Informe técnico indicando la causa y extensión del daño y dictaminando las posibilidades de reparación.
3. Informe de Bomberos (En caso de Incendio).
4. Presupuestos de obra de las reparaciones desglosados e itemizados.

5. Cronograma y presupuestos de obra
7. Planos
8. Estudio de Suelos.

Para el Pago:

1. Certificación bancaria del beneficiario
2. Copia del documento de identificación del beneficiario o representante legal en caso de persona jurídica.
3. RUT (Persona Jurídica).
4. Cámara de Comercio (Persona Jurídica).

#### **Seguro de Transporte para Importaciones y Exportaciones:**

Para el Ajuste:

1. Carta de descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar.
2. Informe técnico indicando la causa y extensión del daño y dictaminando las posibilidades de reparación
3. Factura comercial.
4. Lista de empaque.
5. Conocimiento de embarque, guía aérea, carta de porte o remesa terrestre de carga, según el medio de transporte.
6. Factura de fletes cancelada.
7. En despachos de importación o exportación el respectivo manifiesto o su equivalente.
8. Certificado sobre recibo y entrega de las mercancías expedido por los transportadores, almacenadoras o por las autoridades portuarias o aduaneras, según el caso.
9. Si se trata de accidente del vehículo transportador, copia del croquis del accidente e informe de autoridad que conoció el accidente.
10. Si se trata de hurto, copia legible del denuncia instaurado ante la autoridad competente.

Para el Pago:

1. Certificación bancaria del beneficiario
2. Copia del documento de identificación del beneficiario o representante legal en caso de persona jurídica.
3. RUT (Persona Jurídica).
4. Cámara de Comercio (Persona Jurídica)

#### **Seguro de Vehículos Livianos de uso particular y/o público:**

En caso de pérdida parcial por daños:

La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía, conforme a las políticas vigentes y a las características del automotor.

1. Tarjeta de propiedad.
2. SOAT vigente.
3. Licencia de tránsito del conductor (para vehículos públicos).
4. Informe policial de accidente de tránsito, en caso de existir.
5. Declaración de la versión de los hechos, la cual se hace de manera telefónica.

En caso de pérdida parcial por hurto:

La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía.

1. Tarjeta de propiedad.
2. SOAT vigente.
3. Licencia de tránsito del conductor (para vehículos públicos).
4. Denuncia ante la autoridad competente describiendo cada uno de los elementos hurtados y daños ocasionados.

5. Declaración de la versión de los hechos, la cual se hace de manera telefónica.

En caso de pérdida total por daños:

La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía, en el cual se determina el porcentaje de pérdida del automotor.

1. Traspaso del vehículo o cancelación de matrícula a AXA COLPATRIA Seguros S.A., con NIT 860.002.184-6, para ello ponemos a tu disposición el servicio de acompañamiento en trámites.
2. Carta de levantamiento de prenda.
3. Certificado de tradición y libertad.
4. Llave original y copia, manuales y radio.
5. Certificación de paz y salvo o deuda actual (en caso que la póliza tenga un beneficiario diferente al asegurado).
6. Declaración de la versión de los hechos, la cual se hace de manera telefónica.

En caso de pérdida total por hurto:

1. Copia de la denuncia instaurada ante la autoridad competente.
2. Certificado de no recuperación de la Fiscalía.
3. Declaración del siniestro.
4. Tarjeta de propiedad a nombre de AXA COLPATRIA Seguros S.A. con NIT 860.002.184-6, para ello ponemos a tu disposición el servicio de acompañamiento en trámites.
5. Certificado de cancelación de matrícula expedido por la Secretaria de Tránsito.
6. Carta de levantamiento de prenda.
7. Certificado de tradición y libertad.
8. Certificación de paz y salvo o deuda actual (en caso que la póliza tenga un beneficiario diferente al asegurado).

En caso de responsabilidad civil por daños a vehículo:

La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía a través de la línea telefónica.

1. Solicitud formal de reclamación.
2. La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía a través de la línea telefónica.
3. Copia del informe de accidente de tránsito o soportes de responsabilidad.
4. Copia de la tarjeta de propiedad del afectado.
5. Copia del documento de identidad del afectado.
6. Certificación de no reclamación ante la compañía de seguros del afectado o declaración autenticada acerca de que no cuenta con un seguro todo riesgo.
7. Dos cotizaciones de mano de obra y repuestos de sus talleres de confianza.
8. Certificado de cámara de comercio vigente (30 días) para personas jurídicas.

En caso de responsabilidad civil por daños a bienes:

1. Solicitud formal de reclamación.
2. Copia del informe de accidente de tránsito o soportes de responsabilidad.
3. Matrícula, copia del recibo de pago de impuesto predial y certificado de libertad del bien afectado.
4. Copia del documento de identidad del afectado.
5. Dos cotizaciones para la reparación del bien.
6. Los soportes necesarios para demostrar la cuantía del daño generado.
7. Certificación de no reclamación ante la compañía de seguros del afectado o declaración acerca de que no cuenta con un seguro todo riesgo autenticado.

En caso de responsabilidad civil por lesiones o muerte:

1. Solicitud formal de reclamación.

2. Copia del informe de accidente de tránsito o soportes de responsabilidad.
3. Fallo o sentencia de la autoridad competente.
4. Para lesiones, dictamen de Medicina Legal, certificado de atención médica por SOAT, facturas originales de gastos en exceso e historia clínica.
5. Para muerte, registro de defunción y certificaciones de ingresos.
6. Documentos que acrediten parentesco entre los solicitantes.

### Seguro de Vida para contratos de Leasing Financiero:

En Caso de Muerte:

1. Fotocopia simple del Registro Civil de Defunción, o Certificado Expedido por Notaria Pública.
2. Para los casos de muerte presunta por desaparecimiento o desaparición forzada (secuestro), el Banco tendrá en cuenta lo dispuesto en el Artículo 1145 del Código de Comercio.
3. Copia de cédula de ciudadanía del asegurado

En Caso de Incapacidad Total y Permanente:

1. Calificación de la pérdida de capacidad Laboral en firme emitido por la Junta de calificación de Invalidez regional o Nacional, o por las entidades del sistema de Seguridad Social (EPS, ARL, AFP) Las En todo caso los dictámenes deben determinar un porcentaje de pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%.
2. Copia de cédula de ciudadanía del asegurado.

### Canales de Atención Axa Colpatría Seguros S.A.:

1. #247 desde cualquier celular.
2. Línea Bogotá (031) 423 57 57.
3. Línea resto del país 01 8000 512 620.
4. Correo electrónico: [siniestros.generales@seguros.axacolpatria.co](mailto:siniestros.generales@seguros.axacolpatria.co) (para todos los ramos de seguros).
5. Página WEB <https://www.axacolpatria.co/RadicadorSiniestros>.

- Procedimiento para la radicación de siniestros por aplicativo WEB:

Ingreso a la página web <https://www.axacolpatria.co/RadicadorSiniestros> (o la página web [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) y posterior clic en “Radicar siniestro”:

### Radicar Siniestro

Ingresar la información de tu documento de identidad para radicar el siniestro.

Tipo de Reclamante

Seleccione un tipo de Reclamante

Tipo de Documento

Seleccione un tipo documento

Número de Documento

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN

Desliza la barra para verificar que eres un humano



CONTINUAR

Indicar el tipo de reclamante: “asegurado o tomador”, el tipo de identificación y el número de identificación:

**Tipo de Reclamante**  
Asegurado o Tomador ✓

**Tipo de Documento**  
CEDULA DE CIUDADANIA ✓

**Número de Documento**  
99999999 ✓

Desliza la barra para verificar que eres un humano

CONTINUAR

Indicar los datos solicitados:

**DATOS PERSONALES**

<b>Tipo de Documento</b> CEDULA DE CIUDADANIA	<b>Número de Documento</b> 
<b>Nombres *</b> 	<b>Apellidos *</b> 
<b>Teléfono</b> 	<b>Celular *</b> 
<b>Correo Electrónico *</b> 	<b>Dirección</b> 
<b>Departamento *</b> Selecciona un Departamento ▼	<b>Ciudad *</b> Selecciona una Ciudad ▼

Posteriormente Indicar los datos del siniestro solicitados, anexas los documentos de radicación del siniestro de acuerdo con la cobertura a afectar y clic en “Radicar”:

**DATOS SINIESTRO**

<b>Ramo *</b> Selecciona un Ramo ▼	<b>Coberturas *</b> Selecciona una Cobertura ▼
<b>Fecha de Siniestro *</b> <input type="text"/>	<b>Lugar de Ocurrencia</b> <input type="text"/>
<b>Bienes Afectados</b> <input type="text"/>	<b>Descripción de los hechos</b> <input type="text"/>

**Canales de Atención Scotiabank Colpatría S.A.:**

1. Corporativo: al link <https://canalvirtualcolpatría.custhelp.com/app/colpatría/empresas/corporativo/ask>, o al buzón [bancacorporativa@colpatría.com](mailto:bancacorporativa@colpatría.com)
2. Empresas: al link <https://canalvirtualcolpatría.custhelp.com/app/colpatría/empresas/empresas/ask>, o al buzón [bancaempresarial@colpatría.com](mailto:bancaempresarial@colpatría.com)
3. Pyme: al link <https://canalvirtualcolpatría.custhelp.com/app/colpatría/empresas/pyme/ask>, o al buzón [bancapyme@colpatría.com](mailto:bancapyme@colpatría.com)
4. Líneas de atención de Scotiabank Colpatría las cuales podrá consultar en [www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com).