

Asegúrese de saber

Cómo solicitar una indemnización



Compañía de Seguros Bolívar S.A.

Ante cualquier duda o inquietud comuníquese con nosotros llamando desde su teléfono móvil al **#322** o marcando a nuestra línea nacional **018000123322**.

VTGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SEGUROS
BOLÍVAR



Asegúrese de saber

Cómo solicitar una indemnización

En el caso de que necesite hacer una reclamación, recuerde el siguiente procedimiento:

PASO 1 | Recopilación de la información



Lo primero que usted tiene que hacer para solicitar el pago del valor asegurado de de nuestros seguros de vida, es recopilar todos los documentos y toda la información que facilite la verificación de la ocurrencia del siniestro.

- En el caso de Fallecimiento

En caso que la persona que adquirió el seguro fallezca por causas naturales, el beneficiario diligenciará a mano los siguientes formatos:

1. Conocimiento del Beneficiario (Aplica a beneficiarios mayores de edad)
2. Autorización para pago por transferencia
3. Reclamaciones de seguros de vida y sus anexos

Además de estos formatos es necesario adjuntar los siguientes documentos:

- Una copia original del Registro Civil de Defunción, que se la entregarán en la notaría o registraduría donde se notificó el fallecimiento.
- Una fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.
- Una copia de toda la historia clínica del asegurado.
- Una fotocopia de la cédula de cada uno de los beneficiarios

Nota: si los beneficiarios son menores de edad, se requiere presentar una copia del registro civil de nacimiento que demuestre el parentesco con el asegurado y una fotocopia del documento de identificación de los representante(s) legales.

Si la causa de muerte es homicidio o muerte accidental, el beneficiario adjuntará adicionalmente los siguientes documentos:

- Certificación de la Fiscalía donde se indique cómo fue identificado el cadáver y qué delito se está investigando.
- Acta de levantamiento del cadáver.
- Certificado de Medicina Legal o Necropsia.
- En caso de ser muerte por accidente de tránsito, el croquis emitido por la Policía de Tránsito.
- Resultado de la prueba de Alcoholemia del Asegurado. Si no fue tomada, una certificación de la autoridad competente donde conste que no se realizó.

Nota: si los beneficiarios son menores de edad, se presentará una copia del registro civil de nacimiento que demuestre el parentesco con el asegurado y una fotocopia del documento de identificación de los representante(s) legales.

- En el caso de una incapacidad total y permanente o enfermedades graves:

Para hacer efectiva su solicitud, recuerde entregar la totalidad de los siguientes formatos:

1. Conocimiento del Cliente
2. Autorización para pago por transferencia
3. Reclamaciones de seguros de vida y sus anexos

Adjuntar los siguientes documentos:

- Fotocopia de la Historia Clínica completa del Asegurado.
- Fotocopia del Documento de Identidad del Asegurado.

- En el caso de una Renta por accidente u hospitalización:

Para hacer efectiva su solicitud, recuerde entregar la totalidad de los siguientes documentos:
Diligenciar los siguientes formatos:

1. Conocimiento del Cliente
2. Autorización para pago por transferencia
3. Reclamaciones de seguros de vida y sus anexos



Adjuntar los siguientes documentos:

- Fotocopia de la Historia Clínica completa del Asegurado.
- Incapacidades médicas.
- Fotocopia del Documento de Identidad del Asegurado.
- Fotocopia de la Cédula de cada uno de los beneficiarios. Si son menores de edad, se requiere una copia de su Registro Civil de nacimiento y fotocopia de las Cédulas de los padres del menor. Si el menor no tiene padres, copia de la sentencia en firme donde quede indicado quién es el curador con discernimiento del cargo y fotocopia de la Cédula de los representantes legales del menor.

- **En caso de Gastos médicos por accidente**

Para hacer efectiva su solicitud, recuerde entregar la totalidad de los siguientes formatos:

1. Conocimiento del Cliente
2. Autorización para pago por transferencia
3. Reclamaciones de seguros de vida y sus anexos

Adjuntar los siguientes documentos:

- Fotocopia de la Historia Clínica completa del Asegurado.
- Incapacidades médicas.
- Original de las facturas de los gastos en que incurrió el asegurado por el accidente.
- Fotocopia del Documento de Identidad del Asegurado.

PASO 2

Envío de la información



El segundo paso es hacer llegar la documentación completa a una de nuestras oficinas, estamos preparados para ayudarlo en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud no dude en comunicarse con nosotros llamando al #322, aquí podrá aclarar sus inquietudes con uno de nuestros asesores.

PASO 3

Estudio del caso



Una vez se recibe la documentación completa, empezaremos a estudiar su reclamación para darle una respuesta. Si es necesario algún dato adicional, nos comunicaremos con usted.

PASO 4

Respuesta



Después de recibir todos su documentos y de haberlos estudiado y analizado, le daremos respuesta en un plazo máximo de un mes.

Importante: Recuerde que la solicitud de indemnización puede ser presentada directamente por el asegurado o el (los) beneficiario (s). Si usted desea acudir a un tercero o a un abogado para que la presente, debe entregar poder debidamente otorgado ante notario.

1. Expresiones y significados de este seguro:

Declaración del estado del riesgo

Usted está en obligación de contarnos el estado de salud actual en el momento de asegurarse con nosotros, esta declaración la puede hacer en el cuestionario (Declaración de asegurabilidad). En caso que exista reticencia o inexactitud en la información suministrada, se producirá la nulidad relativa del contrato de seguro.



Revocación o terminación del Contrato de Seguro

El contrato de seguro podrá ser terminado o revocado unilateralmente, en caso que:

- Usted **manifieste** en cualquier momento, mediante aviso escrito o por el mismo medio de suscripción del seguro que desea cancelar su producto.
- **Nosotros (la aseguradora) le comunicaremos** en cualquier momento, de forma escrita, con no menos de diez (10) días hábiles de antelación, contados a partir de la fecha de envío. En cualquiera de los dos eventos de revocación, nosotros le haremos devolución de la prima no devengada a usted.

Cobertura Ininterrumpida

Como un beneficio para usted, con el fin de garantizar la cobertura ininterrumpida de este seguro, una vez termine la primera vigencia, este se renovará automáticamente por periodos consecutivos de igual plazo.

*Si desea conocer más información por favor acceda a las condiciones de este producto (Clausulado)

Derechos del Asegurado en caso de no pago de la indemnización

En caso que nosotros no realicemos el pago de la indemnización a usted y/o al beneficiario dentro del mes siguiente a la acreditación del evento reportado y su cuantía, podrá ejercer los derechos establecidos en el artículo 1080 del Código de Comercio, que corresponden al reconocimiento por parte de nosotros, además de la obligación a su cargo, de un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Financiera de Colombia, aumentado en la mitad, en favor de usted y/o su beneficiario.

Límites de edad:

- Este seguro es flexible y usted puede elegir los amparos que más lo beneficien.
- Los límites de edad que aplican por cobertura son:

Muerte por cualquier causa (Cobertura Básica de Vida):

Edad mínima de ingreso: 18 años
Edad máxima de ingreso: 65 años
Edad máxima de permanencia: 84 años

Coberturas adicionales (Muerte Accidental, Desmembración, Gastos Médicos, Renta Diaria por Incapacidad por Accidente):

Edad mínima de ingreso: 18 años
Edad máxima de ingreso: 60 años
Edad máxima de permanencia: 65 años

Enfermedades graves como suma adicional o anticipo, ITP adicional o anticipo, Invalidez Anticipo:

Edad mínima de ingreso: 18 años
Edad máxima de ingreso: 55 años
Edad máxima de permanencia: 65 años

Quejas y Reclamos

Tenemos para usted y su familia diferentes canales de comunicación para responder sus inquietudes o inconformidades:

- RED322 marcando desde cualquier celular sin costo al #322 o a nivel nacional al 018000 123322 (opción 4).
- Nuestras oficinas donde será atendido de forma personalizada.
- En esta página Web, a través de la sección, PQR
- Defensor del Consumidor Financiero

