

Nuestros canales de atención



#888



Línea nacional
01 8000 51 8888



WhatsApp
3152757888

Estos canales están habilitados para la generación de reclamaciones por **Pérdidas Parciales, Pérdidas Totales y Responsabilidad Civil a través de Claim Center.**

A través de estos canales, tanto asegurados como terceros **pueden iniciar el proceso de reclamación, en el cual, según el caso,** deberá anexar la documentación requerida para el estudio.

Requisitos para generar una reclamación

<p>Pérdidas Parciales</p>	<p>Pérdidas Parciales Daños</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos. Fotografías del lugar del accidente. Informe del tránsito (en caso de tener el documento). Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación. <hr/> <p>Pérdidas Parciales Hurto</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos. Fotografías del sitio de los hechos. Denuncio. Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación.
<p>Pérdidas Totales</p>	<p>Pérdidas Totales Daños</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos (Las reclamaciones por Pérdidas totales ingresan inicialmente por el amparo de Pérdidas parciales daños, luego de la verificación de daños se determina si la misma es Pérdida total). Fotografías del sitio del accidente. Para los casos que tienen beneficiario oneroso, se solicitará el paz y salvo o estado de la deuda. Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación. Firma de documentos que acreditan la propiedad del vehículo y poder realizar trámite de traspaso y/o cancelación de matrícula ante el organismo de tránsito. <hr/> <p>Pérdidas Totales Hurtos</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos. Denuncio ante Fiscalía por la ocurrencia de los hechos. Constancia de no recuperación de Fiscalía. Para los casos que tienen beneficiario oneroso se solicitará el paz y salvo, o estado de la deuda. Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación. Firma de documentos que acreditan la propiedad del vehículo y poder realizar trámite de traspaso y/o cancelación de matrícula ante el organismo de tránsito.
<p>Responsabilidad Civil</p>	<p>Responsabilidad Civil Daños</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos. Fotografías del sitio del accidente. Informe del tránsito (en caso de tener el documento). Material probatorio que demuestre la culpabilidad del asegurado en el accidente. Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación. Solicitud de carta de no reclamación en caso de estar asegurado. Informar a la línea si su vehículo es asegurado SURA. Certificación bancaria a nombre del propietario del vehículo afectado. Documentos o información donde se acredite la responsabilidad del asegurado, ejemplo: Informe Policial Accidente de tránsito (IPAT), carta de compromiso, fotografías o video del sitio en el momento de los hechos donde se puedan evidenciar el vehículo asegurado y daños de la propiedad en acuerdo a la ley 2251. Tarjeta de propiedad del vehículo afectado <hr/> <p>Responsabilidad Civil Lesiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos. Fotografías del sitio del accidente. Informe del tránsito (en caso de tener el documento). Material probatorio que demuestre la culpabilidad del asegurado en el accidente. Cédula de Ciudadanía. Carta formal de la reclamación con pretensiones. Historia Clínica. Certificación atención de SOAT. Constancia laboral con ingresos. En caso de ser independiente, certificado de sus ingresos mensuales con los soportes correspondientes. Comprobante o relación de gastos que hayas tenido producto del accidente. Copia de las incapacidades expedidas por el médico o empresa de salud que te prestó el servicio. Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación. <hr/> <p>Responsabilidad Civil Propiedad</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos. Carta donde se relate cómo ocurrieron los hechos, placa vehículo asegurado con SURA, datos del asegurado: nombre, cédula, dirección, teléfono, email y valor reclamado. Carta de no reclamación ante la compañía de seguros en caso de estar asegurado el inmueble en otra aseguradora. Certificado de Libertad y Tradición, o copia de impuesto predial del inmueble u otro documento que acredite la tenencia de propiedad. Si los daños se causan a una Propiedad Horizontal, debe adjuntar: acta de nombramiento de administrador de la misma y copia del respectivo RUT. Si es propietario de un Apto, debe adjuntar copia de la escritura donde aparezca el porcentaje que se tiene sobre los predios comunes. Fotografías del sitio del accidente. Informe de tránsito (en caso de contar con el documento). Material probatorio que demuestre la culpabilidad del asegurado en el accidente. Documentación que requiera la compañía al momento estudiar la reclamación. Certificación bancaria propietario del inmueble. <hr/> <p>Responsabilidad Civil Mascotas</p> <ul style="list-style-type: none"> Versión de los hechos. Documento que acredite como propietario de la mascota (carné de vacunación, factura de compra, fotos donde aparezca la mascota y persona quien reclama, etc). Documentos o información donde se acredite la responsabilidad del asegurado, ejemplo: Informe Policial Accidente de tránsito (IPAT), carta de compromiso, fotografías o video del sitio en el momento de los hechos donde se puedan evidenciar el vehículo asegurado y daños de la propiedad en acuerdo a la ley 2251. Si la mascota o semoviente es de raza exclusiva, adjuntar certificado de pureza. Adjuntar recibo o factura de los perjuicios pagados por afectación a la mascota o semoviente (hospitalización, medicamentos, vacunas, etc). Certificación bancaria propietario de la mascota.

Debes tener en cuenta que las asistencias están asociadas a las coberturas de tu póliza contratada. Antes de realizar una reclamación, debes validar cuáles son tus coberturas a través de nuestros canales de atención.

Asistencia Abogado en sitio

Las reclamaciones generadas por los abogados de asistencia, se realizan a través de la APP MACA para las coberturas de Pérdidas Parciales, Pérdidas Totales y Responsabilidad Civil.

A través de la APP los abogados podrán solicitar las asistencias requeridas por los asegurados. Además, podrán generar reclamaciones tanto para asegurados como para terceros afectados.