

## DOCUMENTOS BÁSICOS PARA LA RECLAMACIÓN EN LAS PÓLIZAS DE TRANSPORTE

### **BÁSICO - HURTO O DAÑO DE MERCANCÍA DURANTE EL TRANSPORTE**

- Aviso de siniestro detallando cómo, cuándo y dónde sucedieron los hechos que nos reclamamos y relación de daños.
- Denuncia penal instaurada ante la autoridad competente donde se pueda conocer: NUNC (Número Único de Noticia Criminal), lugar de los hechos, datos de la víctima, descripción de los hechos, etc. **(Para hurto).**
- Certificación de la pérdida a costo, emitida por contador o revisor fiscal con copia de la tarjeta profesional.
- Soportes contables que respalden la cuantía de la pérdida.
- Cámara de comercio con una vigencia no mayor a 30 días.
- Certificación bancaria de la cuenta a nombre del beneficiario de la póliza.

### **TRANSPORTES DE VALORES** - Adicionalmente a los de básico, requerimos:

- Fotocopia de los comprobantes de retiro del dinero en el banco o del recibo de este.
- Planilla de cargue de los dineros transportados.
- Arqueo de los dineros transportados.
- Constancia del vínculo laboral del funcionario que transportaba el dinero y su hoja de vida.

### **IMPORTACIÓN / EXPORTACIÓN** - Adicionalmente a los de básico requerimos:

- En caso de accidente, informe de la autoridad competente (IPAT), fotografías y/o video.
- Informe técnico de firma especializada y /o departamento de control del generador sobre los daños presentados en la mercancía transportada. En caso de presentarse rechazo de las mercancías averiadas se requiere conocer las razones técnicas y/o sanitarias por las cuales se toma dicha determinación.
- Fotografías que evidencien los daños materiales y del embalaje de la carga. Si viene en contenedor, fotografías en donde se evidencie el número de este y sus condiciones.
- Factura Comercial de la mercancía afectada.
- Conocimiento de Embarque, Guía Aérea (B/L) o carta de porte o remesa terrestre (Según aplique).
- Manifiesto de carga y orden de despacho.
- Facturas de fletes marítimos, aéreos o terrestres.
- Declaración de importación o exportación con pago de tributos.
- Carta de reclamo al transportador y su respuesta.
- Documentos del operador de transporte multimodal (si aplica).
- Lista de Empaque (Origen) e inventario de entrega (Destino).
- Soportes del ingreso y salida de la mercancía del puerto, aeropuerto o zona franca.
- Informe sobre la agencia de la Aduana y la Declaración de Tránsito Aduanero (DTA).
- Copia del documento mediante el cual el generador le declaró a la transportadora el valor de las mercancías a transportar en caso de que no se haya establecido en la remesa o documentos del transporte.
- Si existe salvamento, acta de manejo de las mercancías afectadas y/o ubicación de estas.



Línea nacional  
01 8000 113 390



Desde celular  
#224



Desde Bogotá  
60 (1) 307 7050



WhatsApp  
+57 316 4821802



Sitio web  
hdiseguros.com.co



Oficina principal  
Calle 72 #10 - 07  
Bogotá, Colombia

**TRAYECTO NACIONAL - URBANO** - Adicionalmente a los de básico requerimos:

- En caso de accidente informe de la autoridad competente (IPAT), fotografías y/o video.
- Informe técnico de firma especializada y /o departamento de control del generador sobre los daños presentados en la mercancía transportada. En caso de presentarse rechazo de las mercancías averiadas, se requiere conocer las razones técnicas y/o sanitarias por las cuales se toma dicha determinación.
- Copia de la denuncia instaurada ante la autoridad competente. (Si se trata de hurto, falta de entrega y saqueo).
- Fotografías que evidencien los daños materiales y del embalaje la carga, si viene en contenedor, fotografías en donde se evidencie el número de este y sus condiciones. Factura Comercial de la mercancía afectada.
- Carta de porte o remesa terrestre con las observaciones de recibo de las mercancías.
- Soporte del pago del flete interior.
- Carta de reclamo al transportador y su respuesta.
- Manifiesto de carga y orden de despacho.
- Si existe salvamento, acta de manejo de las mercancías afectadas y/o ubicación de estas.
- Copia del documento mediante el cual el generador le declaró a la transportadora el valor de las mercancías a transportar en caso de que no se haya establecido en la remesa o documentos del transporte.
- Lista de empaque

**Ten en cuenta que para todos los casos:**

- Procederemos al análisis de los documentos una vez estén completados y enviados.
- A partir de ahí, cuentan 7 días hábiles para recibir actualización de tu reclamación.
- La documentación hace parte del estudio de tu solicitud, pero no implica aceptación obligada de pago hasta completar el análisis.
- Si los bienes o equipos sufrieron daños que no son reparables, debes conservarlos hasta la definición del caso.

**INGRESA AQUÍ PARA REPORTAR UN SINIESTRO**

<https://www.hdiseguros.com.co/siniestros/informacion-de-siniestros>

**INGRESA AQUÍ PARA GESTIONAR TUS SOLICITUDES**

<https://solicitudes-clientes.hdiseguros.com.co/CreateRequest>



Línea nacional  
01 8000 113 390



Desde celular  
#224



Desde Bogotá  
60 (1) 307 7050



WhatsApp  
+57 316 4821802



Sitio web  
hdiseguros.com.co



Oficina principal  
Calle 72 #10 - 07  
Bogotá, Colombia