

Estamos contigo durante todo el proceso

Sabemos que tener un siniestro puede ser un momento difícil.

Por eso, te explicamos de forma clara qué opciones tienes y cómo te acompañamos durante todo el proceso.



Vista rápida del proceso

1. Reportas el siniestro
2. Definimos dónde se revisa tu vehículo
3. Evaluamos los daños
4. Definimos la mejor opción
5. Reparamos o realizamos el pago
6. Cerramos el caso contigo
7. Procesos de pérdida total

1

Reporta tu siniestro



Puedes reportar tu siniestro por nuestros canales de atención.

La opción recomendada es hacerlo a través de nuestro **PORTAL**, donde podrás registrar el siniestro, adjuntar documentos y hacer seguimiento a tu caso.

También puedes hacerlo por WhatsApp.
Escríbenos al **+57 316 482 18 02**



Puedes reportar tu siniestro por nuestros canales de atención.

**Placa del
vehículo**

**Qué ocurrió
y dónde**

**Fotos o video
del daño**

Si no cuentas con toda la información en el momento del reporte, no te preocupes. Podrás completarla más adelante o te ayudaremos.

2 ¿Dónde se revisa tu vehículo?



Una vez reportado el siniestro, definiremos dónde se realizará la revisión del vehículo:

Taller aliado

Nosotros coordinamos la revisión y el proceso desde el inicio.

Taller de confianza

Puedes llevar el vehículo al taller que elijas para que allí se realice la revisión.



Si tienes dudas, te orientamos para que comprendas la solución más adecuada para tu caso.

3

Evaluamos los daños



Un especialista (perito) revisará tu vehículo para determinar:

- El tipo de daño
- Si es reparable o no
- La mejor forma de solución



Este proceso puede tomar hasta 3 días hábiles, contados desde la revisión del vehículo.

Una vez tengamos el resultado, nos comunicaremos contigo para explicarte las opciones disponibles.

4

Definimos la mejor opción

Según el resultado de la evaluación, definiremos como continuar:

Opcion 1: Reparar el vehículo



Si el daño es reparable, puedes elegir:

Opcion 2: Indemniza- ción



Si el daño es muy grave o el vehículo fue hurtado y no se recupera se realizara la respectiva indemnización.

- Reparar en un taller aliado
Nosotros nos encargamos de todo el proceso. Es una buena opción si prefieres no gestionar trámites.

- Reparar en tu taller de confianza
Te entregamos el valor aprobado para que realices la reparación directamente con el taller que elijas.

En este caso:

- Te pagamos el valor asegurado
- Se descuenta el deducible según tu póliza
- El pago se realiza una vez entregues la documentación completa

La autorización de la reparación puede tomar hasta 5 días hábiles.



¿Qué es el deducible?

Es el valor que tú asumes según las condiciones de tu póliza.
El valor restante lo cubre el seguro.

Si tienes dudas sobre el monto, te lo explicaremos antes de continuar.



5

Reparación o pago

Reparación

El taller avanza con los trabajos y te mantiene informado sobre los avances.

Indemnización

Te confirmamos la fecha en la que se realizará el pago.

Los tiempos pueden variar según cada caso, pero siempre te mantendremos informado.

6

Cierre del siniestro

Cuando recibas tu vehículo reparado o se realice el pago, cerraremos el siniestro contigo.

Nuestro objetivo es que tengas claridad y te sientas acompañado durante todo el proceso.



Procesos de pérdida total

Pérdida total por daños (PTD)



Si ya te fue informado que el vehículo no será reparado sino indemnizado bajo este amparo, te será asignado un analista que te explicará el proceso.

5 días hábiles
para que te contacte el analista.

Pérdida total por hurto (PTH)



Si tu vehículo fue hurtado debes hacer el denuncia ante la fiscalía y luego adjuntar esa denuncia con toda la información del hecho **aquí**.

5 días hábiles
para que te contacte el analista.



Conoce los detalles del proceso de pérdida total **aquí**.

¿Necesitas ayuda? Contáctanos

Si necesitas asistencia o información sobre tu seguro, puedes comunicarte con nosotros:

Escríbenos por WhatsApp



+57 316 4821802

