

# Asegúrese de saber

## Cómo solicitar una indemnización

En este sencillo documento encontrará una guía práctica de este seguro



Compañía de Seguros Bolívar S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Ante cualquier duda o inquietud comuníquese con nosotros llamando desde su teléfono móvil al **#322** o marcando a nuestra línea nacional **018000 123322**

SEGUROS  
**BOLÍVAR** 

# Asegúrese de saber

## Cómo solicitar una indemnización

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

### 1 | Recopilación de información

Lo primero que usted tiene que hacer para solicitar el pago del valor asegurado 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.

## Asegúrese de saber

### Cómo solicitar una indemnización

**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:

4. Conocimiento del Cliente.
5. Autorización para pago por transferencia.
6. 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:

- Conocimiento del Cliente.
- Autorización para pago por transferencia.
- 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:

7. Conocimiento del Cliente.
8. Autorización para pago por transferencia.
9. 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.

## 2 | Envío de la información

El segundo paso es hacer llegar la documentación completa a una de nuestras oficinas, es-

## Asegúrese de saber

### Cómo solicitar una indemnización

tamos 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.

## 3 | Estudio del caso

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

## 4 | Respuesta

Después de recibir todos sus documentos y de haberlos estudiado y analizado, le daremos respuesta en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la formalización de la reclamación, en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

Para los productos Davida Integral, Vida Grupo Negocios Davivienda, Vida On Line, Vida Protección, Vida Grupo DaviPlata, Accidentes Personales Davivienda y Renta Diaria Davivienda, los tiempos de respuesta serán de 25 días calendario siguientes a la fecha en la que se acredite la ocurrencia del siniestro con la documentación completa.

**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 momento de asegurarse con nosotros, a través de la declaración de asegurabilidad, documento que le brindará la Compañía.

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.
- Teniendo en cuenta que los seguros de vida, al igual que los de salud, no pueden ser revocados unilateralmente por la entidad aseguradora, pero si sus amparos adicionales, se sugiere para estos dos seguros, que la definición de revocación se ajuste solo en el aparte subrayado, así:

Nosotros (La Aseguradora) podremos revocar los anexos o amparos adicionales en cualquier momento, para lo cual le comunicaremos de forma escrita, con no menos de diez

(10) días hábiles de antelación, contados a partir de la fecha de envío.

## Asegúrese de saber

Cómo solicitar una indemnización

### 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.*

### 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.

### 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

### Lo que debe saber antes de renovar su seguro

Cada año con la renovación de su seguro, tendrá el derecho de consultar un nuevo certificado de la póliza, donde se expresará el valor asegurado y el valor de la prima. Los valores de su certificado pueden variar respecto al valor asegurado y la edad del asegurado.