

Guía de atención de siniestros de autos

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

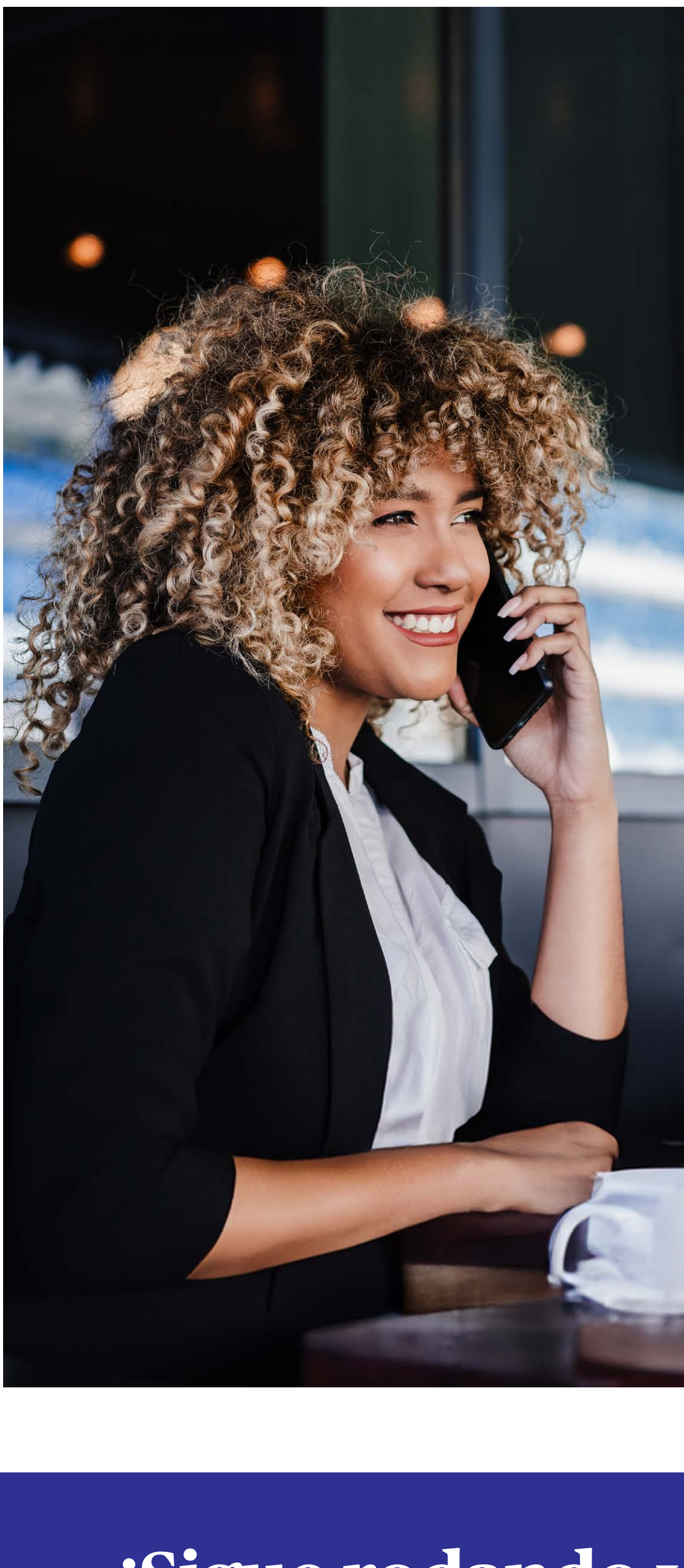
¿Qué hacer en caso de accidente de tránsito?

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

El Seguro de Autos solo cubre los daños ocasionados como consecuencia de un siniestro o por actos malintencionados de terceros.

Los mantenimientos son responsabilidad del asegurado.

Líneas de atención



Desde tu celular **#247 Bogotá 423 57 57**
Resto del país **01 8000 51 2620**

- Comunícate con nuestras líneas de atención o ingresa a la app AXA COLPATRIA, opción Siniestros Autos para reportar tu siniestro.
- Solicita el servicio de acompañamiento jurídico y de ser necesario notifica a las autoridades competentes para que elaboren el informe policial de accidente de tránsito. Te recomendamos tomar fotos de lo ocurrido.
- Si tu vehículo no se puede movilizar, solicita el servicio de grúa.
- Sigue las instrucciones que te daremos telefónicamente. En caso de Pérdidas Parciales y Totales te indicaremos el taller para reparar tu vehículo. En caso de Responsabilidad Civil (daños a terceros) y Pérdidas Totales por Hurto te indicaremos los documentos requeridos y el lugar para entregarlos.
- Entrega la documentación e ingresa tu vehículo al taller para el inicio del proceso de reparación de las piezas involucradas en el accidente. Asegúrate de dejar tu vehículo sin objetos personales.
- Un experto evaluará los daños generados por el accidente de tránsito. En cuanto se autorice la reparación, te contactaremos o podrás solicitar el servicio de vehículo sustituto, de acuerdo a las condiciones de tu póliza.
- Recuerda devolver oportunamente el vehículo sustituto.
- Recoge tu vehículo reparado en el taller y no olvides pagar el valor del deducible pactado en las condiciones de tu póliza.
- En caso de que no hayas sido el responsable del accidente, solicita el documento de responsabilidad para no afectar tu póliza (informe de tránsito o carta de invitación).

¡Sigue rodando y que nada te detenga!

A lo largo del proceso de reparación, recibirás notificaciones vía mensajes de texto y/o correos electrónicos indicándote el estado de la reparación de tu vehículo.*

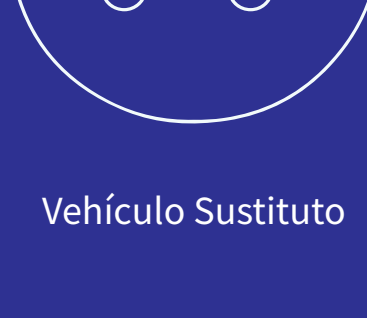
*Sujeto a política de protección de datos.



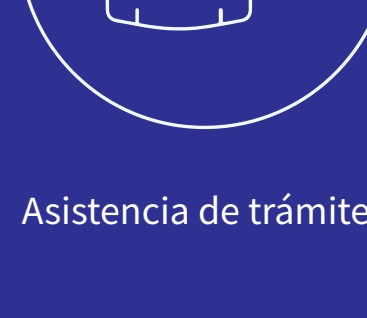
Documentos



Asesoría Jurídica



Vehículo Sustituto



Asistencia de trámites

En algunos casos, de acuerdo con las condiciones del clausulado, AXA COLPATRIA se reserva el derecho de reparar vehículos.

Documentos para aviso de siniestro

En caso de pérdida parcial por daños:

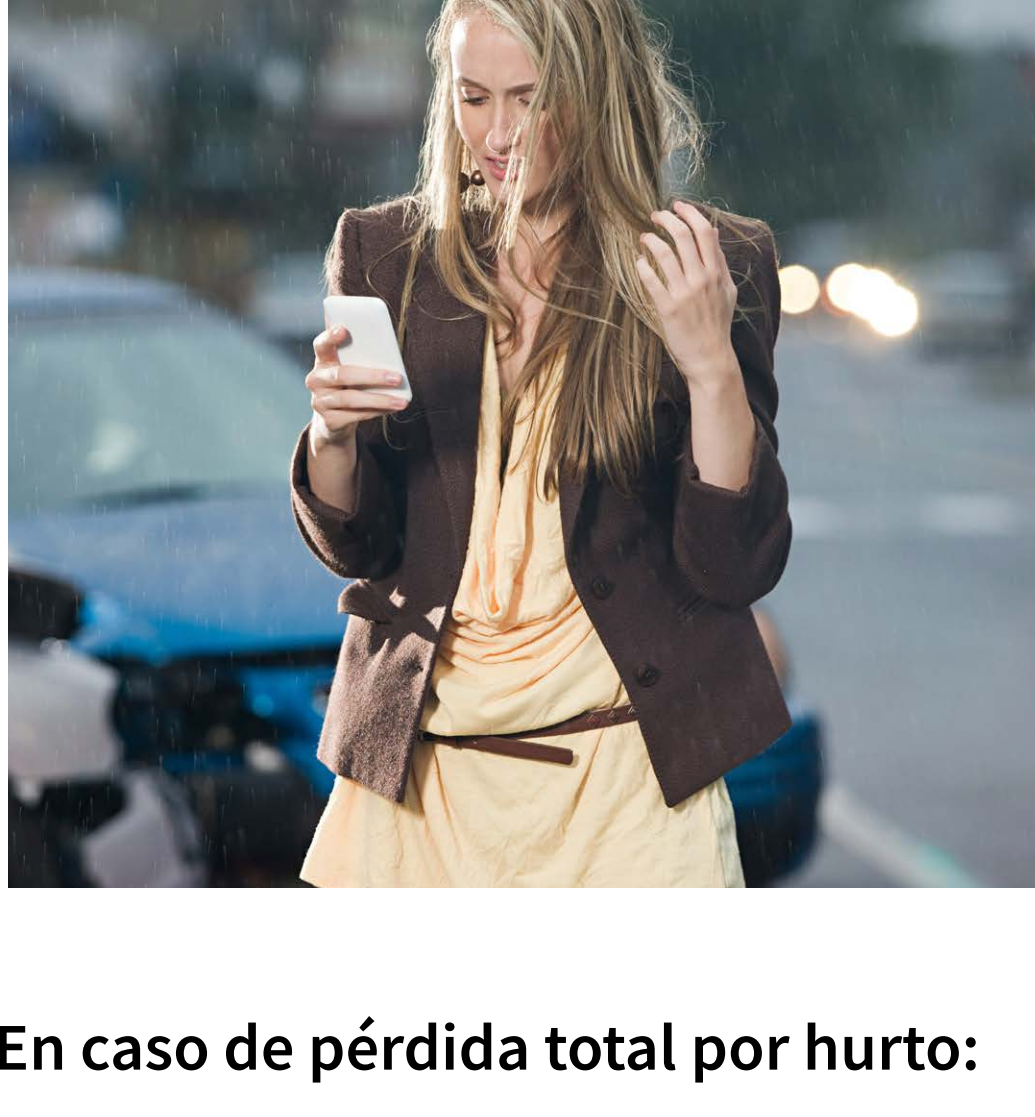
La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía, conforme a las políticas vigentes y a las características del automotor.

- Declaración del siniestro
- Informe de accidente (croquis) en caso de que exista.

En caso de pérdida parcial por hurto:

La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía.

- Tarjeta de propiedad.
- SOAT vigente.
- Licencia de tránsito del conductor (para vehículos públicos).
- Denuncia ante la autoridad competente describiendo cada uno de los elementos hurtados y daños ocasionados.
- Declaración de la versión de los hechos, la cual se hace de manera telefónica.



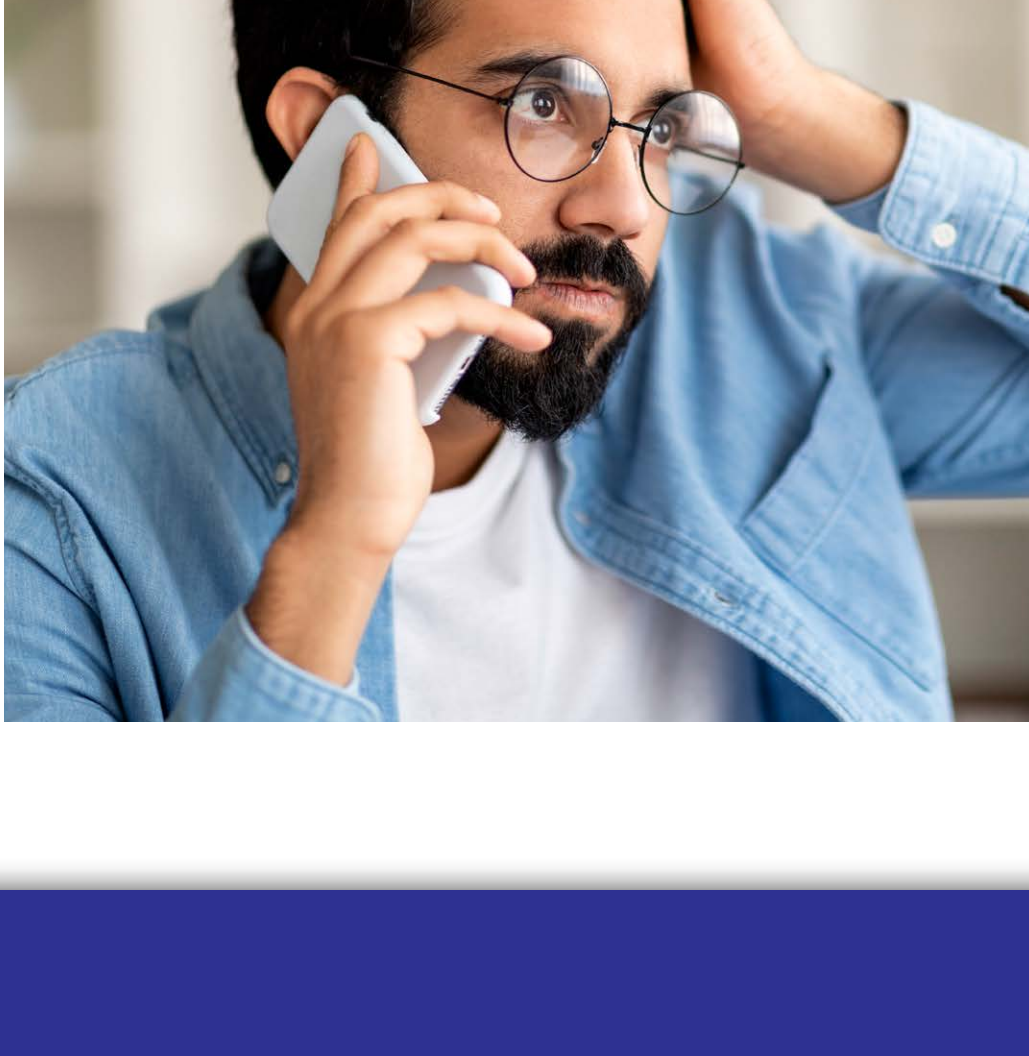
En caso de pérdida total por daños:

La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía, en el cual se determina el porcentaje de pérdida del automotor.

- Cédula de ciudadanía.
- Tarjeta de propiedad.
- Informe de accidente (croquis) en caso de que exista.

En caso de pérdida total por hurto:

- Declaración del siniestro.
- Cédula de ciudadanía.
- Tarjeta de propiedad.
- Denuncia ante la fiscalía (no aplica el radicado, debe ser la denuncia completa).
- Certificado de no recuperación emitido por la fiscalía.
- Las dos copias de las llaves del vehículo deben enviadas en un sobre el cual debe estar marcado con la placa y enviar a nombre de María Isabel Medina por medio de transportadora o dejarlo en Mezanine Cra 9 No. 24-38 Local 202. Bogotá. Video en caso de existir.

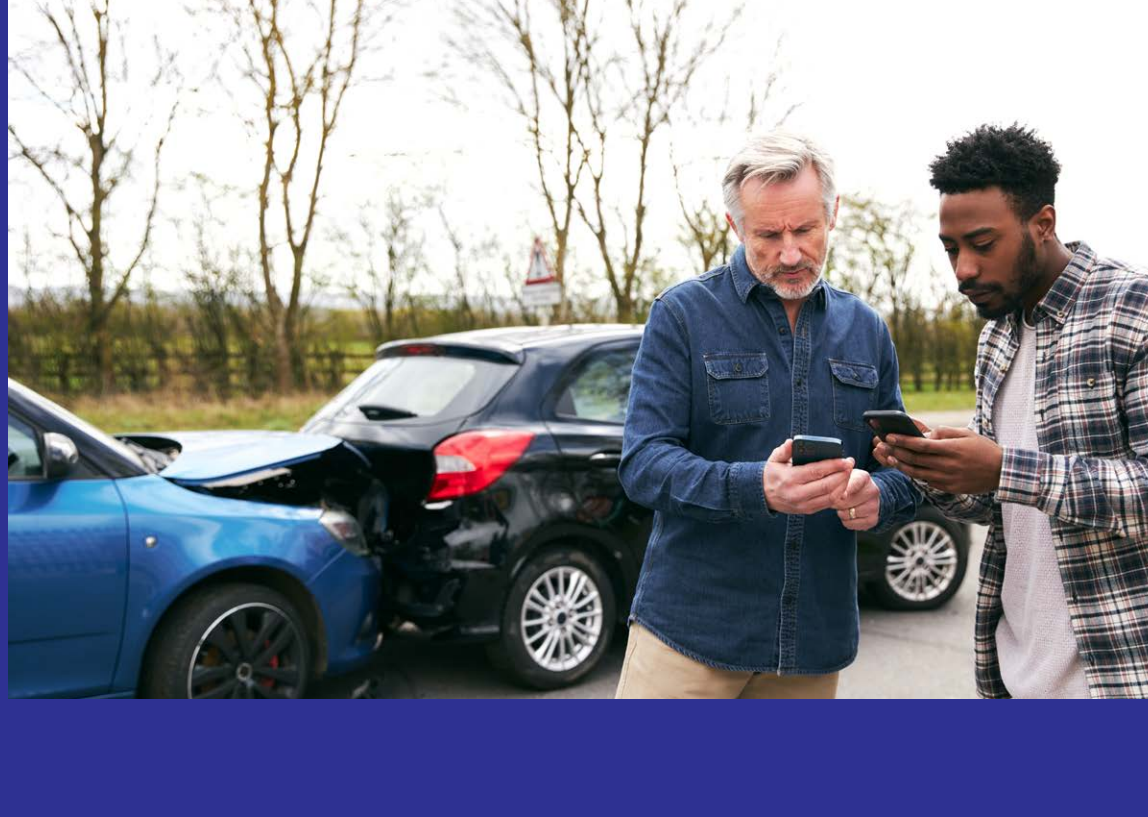


En caso de responsabilidad civil por daños a vehículo:



- Pruebas relativas a la responsabilidad: Informe de tránsito de accidentes (Croquis) donde se evidencia la responsabilidad de nuestro asegurado o carta de invitación aportada por el abogado de la compañía en el momento del siniestro. En caso de no contar con ninguno de estos documentos, aportar las fotos del día del siniestro en donde se evidencien las placas de todos los vehículos involucrados en el siniestro y/o videos donde se pueda observar la dinámica del choque, el lugar, señales de tránsito si existen y condiciones de la vía, entre otras.
- Cotización de su taller de confianza, fotos de los daños del vehículo afectado desde diferentes ángulos en donde se pueda evidenciar el perjuicio ocasionado y la placa del rodante. En caso de ser un inmueble, cotización detallada de la reparación (mano de obra e insumos/materiales) (no aplica para cobro de deducible).
- Tarjeta de propiedad del vehículo. En caso de ser un inmueble, certificado de tradición y libertad, si se trata de una propiedad horizontal, documento que acredite la calidad de representante legal (certificado de cámara de comercio y/o certificado de la alcaldía, según el caso).
- Copia de la cédula al 150% de quien acredite la propiedad del rodante; si es una persona jurídica, adjuntar RUT, certificado de cámara de comercio y la cédula del representante legal.

- En caso de estar asegurado: certificado de no reclamación ante su compañía de seguros, de lo contrario informar por correo que en el momento del accidente su vehículo no tenía póliza todo riesgo.
- En caso de que la persona reclamante no sea el propietario del vehículo o inmueble, debe aportar poder ante notaria con las facultades de conciliar, recibir la indemnización y transigir.
- Factura del pago del deducible en el taller en el cual se realizó la reparación, solo en caso de que su vehículo haya sido reparado por su compañía de seguros (no aplica para daños e infraestructura).



Asistencia jurídica

Para solicitar una asistencia, comunícate con nosotros a través de las líneas de atención y ten en cuenta:

- Solicita el servicio por medio de nuestras líneas de atención.
- Un abogado te asistirá para orientarte en el proceso.
- Si tu vehículo es inmovilizado, el abogado te acompañará para coordinar la entrega provisional. La entrega del vehículo está sujeta a las condiciones que establece la autoridad competente en cada municipio.

En caso de asistencia jurídica para audiencias de conciliación cuando hay un tercero responsable por daños o reintegro de deducible:

- Solicita el servicio por medio de nuestras líneas de atención, informando el número de expediente, fecha y hora de la audiencia.
- Este servicio sólo opera para audiencias en los centros de conciliación.
- Se debe asistir a todas las citaciones que realice la autoridad competente.

Asistencia jurídica con lesionados o muertos (proceso penal)

- Te ofrecemos el acompañamiento en proceso penal de un abogado penalista. Solicita el servicio por medio de nuestras líneas de atención, el abogado asignado no será el mismo que te brinde el acompañamiento en el accidente.
- Si prefieres llevar el proceso con tu abogado de confianza, los honorarios serán cubiertos por reembolso, de acuerdo a los valores contratados en tu póliza.

Esta cobertura es exclusiva para obtener defensa en el proceso penal y no para iniciar procesos en contra de terceros.

Condiciones

En caso de pérdida parcial por daños, te ofrecemos un vehículo sustituto por el número de días contratados, en las ciudades descritas en tu póliza. Este beneficio se otorga una única vez por siniestro.

- Tarjeta de propiedad.
- SOAT vigente.
- Licencia de tránsito del conductor (para vehículos públicos).
- Informe policial de accidente de tránsito, en caso de existir.
- Declaración de la versión de los hechos, la cual se hace de manera telefónica.

¿Cómo solicitarlo?

La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía.

- Cuando autoricemos la reparación de tu vehículo, te contactaremos para ofrecerte el servicio o podrás solicitarlo comunicándote a nuestras líneas de atención.
- El vehículo sustituto será automático o mecánico, de acuerdo al vehículo asegurado.

Condiciones para la entrega y devolución del vehículo

Para la entrega y devolución del vehículo sustituto, tienes el beneficio de servicio a domicilio sin ningún costo, dentro de las zonas urbanas de las ciudades de cobertura, O programaremos una cita en el counter para recoger el vehículo. Debes tener disponibilidad, dado que la reprogramación pueden descontar días de cobertura. Para la entrega del vehículo sustituto deberás presentar:



- Copia del documento de identidad.
- Copia de la licencia de conducción vigente.
- En caso de que la persona que recoja el vehículo no seas tú, se debe presentar carta autenticada en notaría con tu firma y copia del documento de identidad del responsable de recoger el vehículo (debe ser mayor de 21 años).
- Tarjeta de crédito con un cupo de 1 SMMLV a tu nombre o de un familiar hasta en primer grado de consanguinidad. En caso de no cumplir este requisito, puedes acceder a una póliza que cubrirá el vehículo en caso que sufra algún siniestro; Este valor no será reembolsable.

Los días de vehículo sustituto empiezan a contar desde la hora de entrega del vehículo. Si no devuelves el vehículo en la fecha especificada en el momento de la contratación, será apagado satelitalmente y se te descontará el valor de los días adicionales.

Este servicio no tiene ningún costo. Los valores proporcionados corresponden al costo de los trámites de tránsito, así como el pago de los derechos en la Secretaría de Tránsito, entre otros, los cuales deben ser asumidos por el asegurado. Para tener un trámite más ágil, recuerda que el vehículo debe estar a paz y salvo por todo concepto y el asegurado no debe contar con multas.

Acompañamiento en trámites

Documentos requeridos para el acompañamiento



- Tarjeta de propiedad original: con nuestro aliado se coordina la toma de improntas y gestión ante el organismo de tránsito. Para ello se requiere el pago de los derechos de traspaso (valores asumidos por el asegurado), según organismo de tránsito.
- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) vigente.
- Paz y salvo de impuestos. En caso de no estar al día en impuestos se podrá cancelar ante el organismo correspondiente.
- Certificación de impuestos.
- Certificado de tradición y libertad.
- Carta de levantamiento de prenda. Nuestro aliado te orientará sobre el proceso que deberás seguir con el deudor.



AXA COLPATRIA

www.axacolpatria.co

