



AXA COLPATRIA

# Guía de atención de siniestros de autos



# ¿Qué hacer en caso de accidente de tránsito?

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**

1.



- Comunícate con nuestras **líneas de atención** o ingresa a la **app AXA COLPATRIA**, opción Siniestros Autos para reportar tu siniestro.

2.



- **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.

3.



- Si tu vehículo no se puede movilizar, solicita el servicio de grúa.

4.



- Sigue las **ias 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.

5.



- **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

6.



- 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.

7.



- Recuerda devolver oportunamente el vehículo sustituto.

8.



- 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

# 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.

- 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.

## 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.

- Traspaso del vehículo o cancelación de matrícula a AXA COLPATRIA Seguros S.A. con NIT 860.002.184-6, para ello ponemos a tu disposición el servicio de acompañamiento en trámites.
- Carta de levantamiento de prenda.
- Certificado de tradición y libertad.
- Llave original y copia, manuales y radio.
- Certificación de paz y salvo o deuda actual (en caso que la póliza tenga un beneficiario diferente al asegurado).
- Declaración de la versión de los hechos, la cual se hace de manera telefónica.

## En caso de pérdida total por hurto:



- Copia de la denuncia instaurada ante la autoridad competente.
- Certificado de no recuperación de la Fiscalía.
- Declaración del siniestro.
- Tarjeta de propiedad a nombre de AXA COLPATRIA Seguros S.A. con NIT 860.002.184-6, para ello ponemos a tu disposición el servicio de acompañamiento en trámites.
- Certificado de cancelación de matrícula expedido por la Secretaría de Tránsito.
- Carta de levantamiento de prenda.
- Certificado de tradición y libertad.
- Certificación de paz y salvo o deuda actual (en caso que la póliza tenga un beneficiario diferente al asegurado).

# En caso de responsabilidad civil por daños a vehículo:



La inspección del vehículo se realiza en el taller asignado por la compañía a través de la línea telefónica.

- Solicitud formal de reclamación.
- Copia del informe de accidente de tránsito o soportes de responsabilidad.
- Copia de la tarjeta de propiedad del afectado.
- Copia del documento de identidad del afectado.
- Certificación de no reclamación ante la compañía de seguros del afectado o declaración autenticada acerca de que no cuenta con un seguro todo riesgo.
- Dos cotizaciones de mano de obra y repuestos de sus talleres de confianza.
- Certificado de cámara de comercio vigente (30 días) para personas jurídicas.



## En caso de responsabilidad civil por daños a bienes:

- Solicitud formal de reclamación.
- Copia del informe de accidente de tránsito o soportes de responsabilidad.
- Matrícula, copia del recibo de pago de impuesto predial y certificado de libertad del bien afectado.
- Copia del documento de identidad del afectado.
- Dos cotizaciones para la reparación del bien.
- Los soportes necesarios para demostrar la cuantía del daño generado.
- Certificación de no reclamación ante la compañía de seguros del afectado o declaración acerca de que no cuenta con un seguro todo riesgo autenticado.



## En caso de responsabilidad civil por lesiones o muerte:

- Solicitud formal de reclamación.
- Copia del informe de accidente de tránsito o soportes de responsabilidad.
- Fallo o sentencia de la autoridad competente.
- Para lesiones, dictamen de Medicina Legal, certificado de atención médica por SOAT, facturas originales de gastos en exceso e historia clínica.
- Para muerte, registro de defunción y certificaciones de ingresos.
- Documentos que acrediten parentesco entre los solicitantes.

Ten en cuenta que se podrán solicitar otros documentos dependiendo del análisis del caso.

# Asistencia jurídica

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



## **Atención en el lugar del accidente:**

- 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.



## **Asistencia jurídica sin lesionados o muertos:**

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.



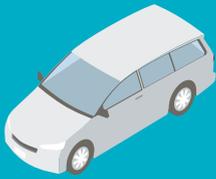
## **Asistencia jurídica con lesionados o muertos (proceso penal)**

- 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.

# Vehículo sustituto



## 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.

## ¿Cómo solicitarlo?

- 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 reprogramaciones 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 notaria 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.

# Acompañamiento en trámites

Para el traspaso del vehículo en los casos de pérdida total, te ofrecemos el servicio de asesoría en trámites.

## ¿Cómo funciona?



- En el momento de definir la pérdida total, te indicaremos por correo electrónico el aliado que ponemos a tu disposición, no es necesario que lo solicites.



- Después de asignar tu caso, te contactarán para darte las indicaciones, informar el valor de los trámites y aclarar dudas.



- Para la entrega y recolección de documentos, tienes el beneficio de servicio a domicilio sin ningún costo, dentro de las zonas urbanas de las ciudades de cobertura o se programará una cita.

- Se puede solicitar mediante comunicación escrita que el pago de los trámites sea descontado del valor de la liquidación. La solicitud está sujeta a la aprobación de la compañía dependiendo del valor de la liquidación y condiciones del contrato.



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](http://www.axacolpatria.co)

     AXACOLPATRIA