

En ITAÚ te ofrecemos formas ágiles y amigables para iniciar tu proceso de

RADICACIÓN DE SINIESTROS

con tu póliza de Seguros Voluntarios.



En solo 4 pasos, podrás radicar y monitorear tu radicación de siniestro



1. Revisa los documentos soportes de tu radicación de siniestro

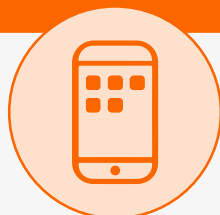
Identifica tu producto ITAÚ y prepara los documentos soportes requeridos que te detallamos en este documento. En caso de no tenerlos completos inmediatamente, puedes radicar tu reclamación con solo la copia de tu cédula y nuestro asesor SBS te pedirá los que te hagan falta por correo.



2. Registra tu siniestro

Ingresa al siguiente link: <https://www.sbseguros.co//indemnizaciones/solicitar-indemnizacion> y sigue los pasos. Para tu facilidad consulta el video del paso a paso publicado en www.itaú.co, ingresando a tu Portal Transaccional > Cotiza tu Seguro > Conoce Otros Seguros > Preguntas Frecuentes.

Importante: cuando diligencies el campo "Tipo de Convenio" escribe: "ITAÚ" y automáticamente te pedirá el BSG, que es el número que registra en tu póliza. Si no lo tienes, escribe tu número de cédula.



3. Asignación de tu número de radicado

Una vez registres tu reclamación, automáticamente te asignaremos un número de radicado, con el cual podrás monitorear desde tu App ITAÚ, el estado de tu reclamación.



4. ¡Listo! Está pendiente de tu correo

Un asesor de SBS te hará seguimiento y te informará al correo registrado en el formulario de la reclamación, los avances y el seguimiento para que tu reclamación sea atendida.

Documentos soporte requeridos para radicar tu siniestro

PÓLIZAS VIDA, ACCIDENTES PERSONALES, RENTAS HOSPITALARIAS Y PROTECCIÓN VITAL

Muerte por cualquier causa (Vida)

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento
- Copia Registro civil de defunción.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.
- Copia de la Historia clínica completa.
- Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad.
- Copia del Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad.
- Certificación Bancaria, lo cual NO implica la aceptación y/o el pago del siniestro.

Si la muerte fue por enfermedad, se debe aportar los siguientes documentos:

- Historia clínica completa desde la fecha de diagnóstico de la enfermedad causa de la muerte, hasta la fecha de atención del fallecimiento.

Si la muerte fue violenta o accidental, se debe aportar cualquiera de los siguientes documentos:

- Acta de levantamiento de cadáver.
- Protocolo de necropsia.
- Certificación expedida por la fiscalía indicando la forma de identificación del fallecido y las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrió el siniestro.
- Historia clínica completa o Epicrisis de la atención del fallecimiento.

Muerte Accidental

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento.
- Copia autentica del Registro civil de defunción.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.
- Acta de necropsia.
- Acta de levantamiento del cadáver.
- Informe de las autoridades de tránsito (si aplica).
- Certificación de la Fiscalía del estado del caso (si aplica).

- Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad.
- Copia del Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad.
- Copia autentica del Registro civil de matrimonio.
- Certificación bancaria, lo cual NO implica aceptación y/o el pago del siniestro.

NOTA: En caso de no existir designación de beneficiarios, declaración extrajuicio rendida ante notaria por éstos, indicando que son los únicos beneficiarios de ley en su calidad de hijos (maritales, extramaritales y/o adoptivos) y que no existen otros con igual derecho

Desmembración por Accidente

- Relato de los hechos en tiempo modo y lugar que dieron origen al fallecimiento.
- Carta formal de reclamación firmada por el asegurado.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.
- Copia de la Historia clínica indicando claramente el nivel de amputación del miembro afectado. La Historia clínica debe tener las atenciones recibidas por el evento objeto del reclamo.
- Certificación Bancaria, lo cual NO implica la aceptación y/o el pago del siniestro.
- Cualquier otro documento que la compañía considere necesario para demostrar la ocurrencia del siniestro.

Enfermedades graves, Cáncer y Oncológico

- Relato de los hechos en tiempo modo y lugar que dieron origen al fallecimiento.
- Copia de la Cédula del asegurado.
- Historia clínica completa desde el diagnóstico de la enfermedad. La Historia clínica debe contener las atenciones recibidas donde se evidencien fechas de diagnósticos, antecedentes patológicos y que incluya resultados de exámenes diagnósticos y estudios patológicos, si los hay. Desde la fecha de su diagnóstico hasta la fecha de reclamación.

- Copia de exámenes de laboratorio y/o histopatológicos específicos que confirmen el diagnóstico de la enfermedad grave amparada por la póliza (patología, biopsia).
- Certificación Bancaria, lo cual NO implica la aceptación y/o el pago del siniestro.

Incapacidad Total y Permanente por Enfermedad o Accidente

- Relato de los hechos en tiempo, modo y lugar que dieron origen al fallecimiento.
- Copia de la cédula de ciudadanía.
- Historia Clínica completa.
- Dictamen de la patología.
- Calificación de la Junta Regional o Nacional de calificación de invalidez.
- Certificación Bancaria, lo cual NO implica la aceptación y/o el pago del siniestro.

Incapacidad Temporal o Periodo de Convalecencia

- Copia de la Cédula del asegurado.
- Historia clínica completa de la hospitalización por la cual reclama, en donde se indique claramente fecha de ingreso y egreso de la hospitalización.
- Soportes de la incapacidad por la cual reclama, que contenga: Nombre y cédula del paciente, diagnóstico, fecha de inicio y fin de la incapacidad, firma del médico tratante.

Renta Diaria por Hospitalización por Enfermedad o Accidente

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento.
- Copia de la Cédula del asegurado.
- Historia Clínica completa de la hospitalización por la cual reclama, en donde se indique claramente fecha de ingreso y egreso de la hospitalización.
- Copia de la incapacidad expedida por la EPS, ARL o médico tratante.
- Certificación Bancaria, lo cual NO implica la aceptación y/o el pago del siniestro.

Renta Diaria por Incapacidad Post-Hospitalaria

- Copia de la Cédula del asegurado.
- Historia clínica completa de la hospitalización por la cual reclama, en donde se indique claramente fecha de ingreso y egreso de la hospitalización.
- Soportes de la incapacidad post-hospitalaria por la cual reclama, que contenga: Nombre y cédula del paciente, diagnóstico, fecha de inicio y fin de la incapacidad, firma del médico tratante.

TARJETA PROTEGIDA, TARJETA PROTEGIDA PLUS (NUEVA) Y TARJETA PROTEGIDA - AP BOLSO PROTEGIDO

Bolso Protegido

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que estaba desarrollando, etc.
- Copia de la cédula de ciudadanía del reclamante (tarjetahabiente).
- Denuncio ante las autoridades competentes donde se mencione los hechos, montas hurtados y reclamados.
- Soporte de la reposición de los documentos, bolso a billetera, maquillaje.

Tarjeta Protegida

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento, así como monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Denuncia ante Fiscalía.
- Copia de la Cédula.
- Certificación emitida por la Entidad Bancaria en donde se reflejen las transacciones reclamadas y la fecha de bloqueo de las TC y el no pago por parte del Banco.
- Copia de las facturas de las compras realizadas.

ACCIDENTES PERSONALES CON ANEXO DE DESEMPLEO

En caso de fallecimiento accidental

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento
- Documento de identidad del asegurado y los beneficiarios.
- Copia del registro civil de defunción del asegurado.
- Documentos que acrediten la calidad de los beneficiarios de ley.
- Fotocopia del protocolo de Necropsia.
- Copia del croquis o informe de las autoridades competentes en caso de Muerte en accidente de tránsito.
- Certificación bancaria de los beneficiarios.
- En caso de no existir designación de beneficiarios, declaración extrajuicio rendida ante notaria por éstos, indicando que son los únicos beneficiarios de ley en su calidad de hijos (maritales, extramaritales y/o adoptivos) y que no existen otros con igual derecho.

En caso de desempleo

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación.
- Fotocopia de la comunicación oficial de terminación del contrato laboral del Asegurado. En caso de terminación por mutuo acuerdo, fotocopia del acuerdo de terminación o comprobante de pago del empleador, que indique el pago de una indemnización de un monto equivalente o superior al 50% de la indemnización que el empleado hubiese recibido por despido sin justa causa.
- Fotocopia de la certificación laboral que precise fecha de inicio, fecha de terminación, tipo de vínculo laboral, cargo ejercido, motivo de terminación de la relación laboral.
- En caso de haber sido empleado con contrato a término fijo, deberá precisarse en la certificación la fecha de inicio y terminación originalmente pactada en el contrato; cuando la certificación

laboral no contenga las fechas de inicio y de terminación originalmente pactadas, el asegurado podrá presentar fotocopia del contrato laboral o de la liquidación.

Plan de pagos o copia del extracto

- En caso de no renovación del contrato a término fijo (terminación natural) el asegurado deberá presentar documentos que acrediten haber trabajado por lo menos 18 meses con el mismo empleador (contratos y sus correspondientes renovaciones, siempre y cuando éstos no sean inferiores a seis (6) meses).
- En caso de terminación anticipada del contrato a término fijo la liquidación deberá acreditar el pago de los salarios que faltan para cumplir el término del contrato inicialmente pactado.

En caso de incapacidad total y temporal

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación.
- Copia de la certificación de la incapacidad expedida por la Entidad Promotora de Salud (EPS), o por el médico tratante y la historia clínica completa o epicrisis, precisando la fecha de inicio de la incapacidad y la fecha de terminación de la misma en caso de que el Asegurado haya sido dado de alta.
- El informe de accidente de la autoridad competente, si es el caso.
- Las planillas integradas de pago de aportes a Seguridad Social, en las cuales se evidencie una antigüedad mínima de ciento ochenta (180) días en su actividad económica o la planilla sipla, donde se evidencie que el asegurado está cotizando a la EPS como independiente.

En caso de enfermedades graves

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento.
- Fotocopia del documento de identidad del asegurado.
- Plan de pagos o copia del extracto.
- Diagnóstico de la enfermedad acompañado por los certificados y exámenes médicos del dictamen

en que conste la fecha de diagnóstico de la enfermedad, expedidos por el médico afiliado a la EPS o ARL del asegurado, o médico especialista en medicina ocupacional. El médico o especialista que emita el dictamen no podrá ser familiar en tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad del asegurado.

EVENTOS CRÍTICOS ENFERMEDADES GRAVES

Este producto opera por servicio. No es una cobertura indemnizatoria.

Atención en Colombia

Historia clínica y orden médica, la cual debe cumplir con las siguientes consideraciones, debido a que son indispensables para la validación de derechos y oportunidad de la autorización:

- Diagnóstico de la Patología por la cual reclama y tratamiento a realizar.
- Fecha de Diagnóstico o tiempo de evolución de la patología.
- Resultado de Patología en caso de cáncer.
- Documentos para abono al deducible (ver deducible).

Atención en el Exterior

Adicional a los documentos anteriores debes adjuntar:

- Orden médica por la cual requiere atención en el exterior.
- Fotocopia del Pasaporte. (Que tienen que ver los ingresos y salidas del país).

Deducible

De ser cobertura de la póliza la patología por la cual reclama el asegurado deberá asumir el deducible correspondiente a \$ 4.000 dólares para atención en Colombia y \$ 8.000 dólares para atención en el exterior, dependiendo de dónde se vaya a tratar, dicho deducible se puede acreditar con los gastos cubiertos por:

- Gastos asumidos por el POS, Medicina Prepagada, Póliza de Salud o PAC.
- Gastos incurridos con recursos propios

Documentos para acreditar el deducible

- **EPS, Medicina Pre-Pagada u otras pólizas:** Certificación de los pagos efectuados por concepto de servicios médicos de la patología cobertura de la póliza, en la que se indique fecha de prestación del servicio, servicio prestado y costo cancelado de dicho servicio (costos racionales).
- **Gastos propios:** Recibos originales, en los que se indique servicios realizados, fecha de prestación del servicio y costo (costos racionales).
- Lo anterior aplica siempre y cuando los servicios estén relacionados con la patología cubierta por la póliza y la vigencia afectar, de existir exclusiones, y/o preexistencias o amparos no contratados, se niega la atención.

HOGAR

Los documentos que se deben aportar sin importar el tipo de siniestro son:

Para todas las Coberturas

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento.
- Formato de transferencia electrónica, el cual no implica la aceptación y/o el pago del siniestro.
- Cualquier otro documento que demuestre la ocurrencia o cuantía de la pérdida, que sea solicitado por la compañía de seguros.
- Disposición del salvamento (Cuando aplique).

En caso de Incendio

- Registro fotográfico en el que se evidencia los daños.
- Cotización o factura discriminada de reparación o reposición.
- Certificado expedido por parte del cuerpo de bomberos sobre lo sucedido o un informe técnico

En caso de Terremoto

- Informe técnico indicando la causa de los daños.
- Cotización discriminada de reparación o reposición.
- Certificado expedido por parte del cuerpo de bomberos sobre lo sucedido.

En caso de Equipo eléctrico y electrónico

- Informe técnico indicando la causa de los años.
- Factura original de compra si la tiene, o en su defecto registro fotográfico del bien afectado, donde se evidencie las pérdidas.
- Cotización o factura discriminada de reparación o reposición.

En caso de Sustracción con o sin violencia

- La denuncia formal ante las autoridades.
- La relación detallada de los bienes hurtados.
- Cotización o factura discriminada de la reposición.

En caso de Responsabilidad Civil Extracontractual

- Carta de reclamación del tercero dirigida al asegurado.
- Informe técnico indicando la causa de los daños.
- Cotización discriminada de reparación o reposición.
- En caso de lesiones, reporte de medicina legal, historia clínica, certificado de incapacidad si aplica; etc.

En caso de Todo Riesgo

- En caso de hurto la denuncia formal ante las autoridades.
- Factura de compra de los bienes reclamados.

EXEQUIAS

Este producto opera por servicio o asistencia.

- Relato, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar exactas de ocurrencia del evento.

En el relato, el reclamante y beneficiario debe indicar:

- Número de identificación.
- Dirección de residencia.
- Ciudad de residencia.
- País de residencia.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Copia del registro civil de defunción.
- Fotocopia de cédula de ciudadanía del asegurado.
- Copia de cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad designados.
- Certificación bancaria, lo cual NO implica la aceptación y/o el pago del siniestro.
- Soporte de la póliza en el que se evidencie los beneficiarios que el asegurado tiene registrados.
- Soporte de pago de gastos funerarios incurridos y comprobante del pago realizado (vouchers). En caso de haber realizado el pago por medio de tarjeta se debe enviar el estado de cuenta de la misma.

CELULARES

Hurto

- Formato de reclamación completamente diligenciado.
- Cédula de ciudadanía.
- Denuncio emitido por la fiscalía (documento formal).
- Reporte IMEI, si cuenta con 2 IMEI ambos deben estar reportados.
- Factura de celular o en caso de no tenerla, formulario de único uso diligenciado.

Para Daño Total

- Formato de reclamación completamente diligenciado.
- Cédula de ciudadanía.
- Fotografías de las afectaciones del celular.
- Factura de celular o en caso de no tenerla, formulario de único uso diligenciado.

Si tienes alguna duda adicional, comunícate con nosotros

Línea nacional gratuita: 018000911360 opción 2
Desde tu celular: #360 opción 2 (no aplica para WOM/Avantel)
Correo electrónico: servicio.cliente@sbseguros.co