

# ¿Qué hacer en caso de Siniestro?

## Reporte de Siniestro

El ejecutivo telefónico de Seguros SURA te solicitará esta información:

- Tu nombre.
- Número de celular y correo electrónico para mantenernos en contacto.
- Lugar del incidente, la calle en que te encuentras y alguna referencia.
- De ser posible ten a la mano tu número de póliza (compuesta por oficina, ramo y número de póliza)
- Anota el número de siniestro que te brindará el asesor al finalizar la llamada. Te servirá para dar seguimiento al trámite.

## Contacto

Un representante de Seguros SURA se comunicará contigo dentro de las primeras 24 horas para agendar una visita de inspección.

No todos los siniestros son sujetos de inspección ya que cada caso es único y tienen tratamientos especiales. Te indicaremos al momento del contacto si es necesario realizar una inspección o pasa directo a la siguiente etapa (Solicitud de documentos).

## Inspección

La visita de inspección se realizará en la fecha que acordaste con nuestro ajustador. Te recomendamos agendarla dentro de las primeras 72 horas después del siniestro.

## Solicitud de documentos

Ya realizada la visita de inspección y una vez identificado el origen y circunstancias del siniestro, el ajustador te entregará el listado de documentos que soportan la ocurrencia y alcance del siniestro. Este listado es enunciativo, ya que conforme avance el proceso pueden solicitarse aclaraciones o documentos adicionales.

Si tienes alguna duda respecto a la documentación solicitada o requieres de cualquier aportación o explicación relacionada, puedes comunicarte con el ajustador asignado o directamente a Seguros SURA al teléfono 01 800 911 7692.

## Dictamen y valuación

Una vez entregada la documentación completa, se realiza un análisis de las circunstancias de lo ocurrido, así como de las coberturas y condiciones de contratación de la póliza de seguro.

Si el dictamen es positivo, se realiza la valuación del evento acorde con los deducibles y condiciones indicados en la carátula de la póliza.

## Resolución y pago

Concluido el dictamen y la valuación te informaremos de la aprobación o declinación de la indemnización, así como el monto a indemnizar.

Si el siniestro es procedente, el ajustador te enviará el finiquito y convenio de pago que te pedimos firmar y devolverá la brevedad para realizar el pago vía transferencia o cheque en los próximos 5 días hábiles.

Si desafortunadamente el siniestro fuera no procedente, emitiremos una carta de resolución en la que explicaremos detalladamente los motivos de nuestro dictamen, así como los fundamentos en póliza sobre los cuales nos basamos para llegar a él. En caso de inconformidad, inquietud, o sugerencia, puedes contactarnos al 01 800 911.