SEGUROS

sura

Nuestros canales **de atención**

#888

Línea nacional
01 8000 51 8888

WhatsApp
3152757888

Estos canales están habilitados para la generación de reclamaciones por **Pérdidas Parciales, Pérdidas Totales y Responsabilidad Civil a través de Claim Center.**

A través de estos canales, tanto asegurados como terceros **pueden iniciar el proceso de reclamación, en el cual, según el caso,** deberá anexar la documentación requerida para el estudio.

Requisitos para generar una reclamación

Pérdidas Parciales

Pérdidas Parciales Daños
- Versión de los hechos.
- Fotografías del lugar del accidente.
- Informe del tránsito (en caso de tener el documento).
- Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación.

Pérdidas Parciales Hurto
- Versión de los hechos.
- Fotografías del sitio de los hechos.
- Denuncio.
- Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación.

Pérdidas Totales

Pérdidas Totales Daños

Documentos para estudiar tu caso:
- Copia tarjeta de propiedad.
- Copia Cedula de Ciudadanía o Extranjería, si es persona Jurídica debe aportar Cámara de Comercio donde se evidencia el Representante Legal que firma los documentos.
- Certificación Bancaria del asegurado en póliza.
- Formulario único nacional, Cesión de Derechos y Contrato de Mandato firmados con huella (lo aporta Sura a través de un gestor asignado por la compañía).
- Si el vehículo o la motocicleta tiene prenda, Sura solicita el levantamiento de prenda a la entidad financiera. NOTA: Con algunas entidades SURA realiza esta labor, pero algunas exigen que lo haga directamente el asegurado.
- Recibo de impuestos (si aplica para el cilindraje) del último año con sello de pago. Se realiza verificación de los demás años y si no están asentados se debe solicitar la certificación del pago a rentas departamentales.
- Llave original y copia.
- Paz y Salvo y desvinculación de la empresa donde está afiliado el vehículo (para vehículos de servicio público únicamente).
- Si el vehículo es blindado y tiene nivel 3 y superior, se solicitará el desblindaje ante la Super Intendencia de Vigilancia.
- Si el vehículo tiene cupo por capacidad de carga superior a 10,4 tn, y el tramite es para cancelar matrícula, el asegurado debe realizar el proceso de postulación de cupo ante el Ministerio de Transporte.

Pérdidas Totales Hurtos
- Versión de los hechos.
- Denuncio ante Fiscalía por la ocurrencia de los hechos. (En el evento que tu vehículo tenga capacidad de carga de mas de 10.5 toneladas, deberás radicar previamente la denuncia ante la secretaria de tránsito donde esta matriculo el Rodante)
- Constancia de no recuperación de Fiscalía. (Documento entregado por el Despacho de la Fiscalía que tuvo conocimiento del Hurto)
- Para los casos que tienen beneficiario oneroso se solicitará el paz y salvo, o estado de la deuda.
- Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación.
- Firma de documentos que acreditan la propiedad del vehículo y poder realizar trámite de traspaso y/o cancelación de matrícula ante el organismo de tránsito.

Responsabilidad Civil

Responsabilidad Civil Daños
- Versión de los hechos.
- Fotografías del sitio del accidente.
- Informe del tránsito (en caso de tener el documento).
- Material probatorio que demuestre la culpabilidad del asegurado en el accidente.
- Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación.
- Solicitud de carta de no reclamación en caso de estar asegurado.
- Informar a la línea si su vehículo es asegurado SURA.
- Certificación bancaria a nombre del propietario del vehículo afectado.
- Documentos o información donde se acredite la responsabilidad del asegurado, ejemplo: Informe Policial Accidente de tránsito (IPAT), carta de compromiso, fotografías o video del sitio en el momento de los hechos donde se puedan evidenciar el vehículo asegurado y daños de la propiedad en acuerdo a la ley 2251.
- Tarjeta de propiedad del vehículo afectado

Responsabilidad Civil Lesiones
- Versión de los hechos.
- Fotografías del sitio del accidente.
- Informe del tránsito (en caso de tener el documento).
- Material probatorio que demuestre la culpabilidad del asegurado en el accidente.
- Cédula de Ciudadanía.
- Carta formal de la reclamación con pretensiones.
- Historia Clínica.
- Certificación atención de SOAT.
- Constancia laboral con ingresos. En caso de ser independiente, certificado de sus ingresos mensuales con los soportes correspondientes.
- Comprobante o relación de gastos que hayas tenido producto del accidente.
- Copia de las incapacidades expedidas por el médico o empresa de salud que te prestó el servicio.
- Documentación adicional que la compañía solicite para completar la reclamación.

Responsabilidad Civil Propiedad
- Versión de los hechos.
- Carta donde se relate cómo ocurrieron los hechos, placa vehículo asegurado con SURA, datos del asegurado: nombre, cédula, dirección, teléfono, email y valor reclamado.
- Carta de no reclamación ante la compañía de seguros en caso de estar asegurado el inmueble en otra aseguradora.
- Certificado de Libertad y Tradición, o copia de impuesto predial del inmueble u otro documento que acredite la tenencia de propiedad.
- Si los daños se causan a una Propiedad Horizontal, debe adjuntar: acta de nombramiento de administrador de la misma y copia del respectivo RUT. Si es propietario de un Apto, debe adjuntar copia de la escritura donde aparezca el porcentaje que se tiene sobre los predios comunes.
- Fotografías del sitio del accidente.
- Informe de tránsito (en caso de contar con el documento).
- Material probatorio que demuestre la culpabilidad del asegurado en el accidente.
- Documentación que requiera la compañía al momento estudiar la reclamación.
- Certificación bancaria propietario del inmueble.

Responsabilidad Civil Mascotas
- Versión de los hechos.
- Documento que acredite como propietario de la mascota (carné de vacunación, factura de compra, fotos donde aparezca la mascota y persona quien reclama, etc).
- Documentos o información donde se acredite la responsabilidad del asegurado, ejemplo: Informe Policial Accidente de tránsito (IPAT), carta de compromiso, fotografías o video del sitio en el momento de los hechos donde se puedan evidenciar el vehículo asegurado y daños de la propiedad en acuerdo a la ley 2251.
- Si la mascota o semoviente es de raza exclusiva, adjuntar certificado de pureza.
- Adjuntar recibo o factura de los perjuicios pagados por afectación a la mascota o semoviente (hospitalización, medicamentos, vacunas, etc).
- Certificación bancaria propietario de la mascota.

Accidentes al conductor

Documentos para estudiar tu caso:
- Documentos o información donde se acredite el accidente de tránsito: informe del Tránsito, fotos, videos.
- Cédula del afectado en el accidente.
- Historia clínica completa.

SURA se reserva el derecho a solicitar documentos adicionales que se requieran con el fin de que nos puedas acreditar los hechos, la cuantía y la legitimación para reclamar.

Documentos para estudiar el caso si tú eres el lesionado:
- En caso de pérdida de la capacidad laboral superior al 50%, deberás entregar el dictamen emitido por cualquiera de las entidades de seguridad social habilitadas para la calificación como las EPS, AFP, ARL y/o juntas de calificación de invalidez regional o nacional.
- Certificación de cuenta bancaria a nombre del reclamante.

SURA se reserva el derecho a solicitar documentos adicionales que se requieran con el fin que nos puedas acreditar los hechos, la cuantía y la legitimación para reclamar.
Enviar estos requisitos al correo **cebienestarmovilidad@sura.com.co**

Documentos para estudiar el caso si eres familiar del fallecido:
- Documentos o información donde se acredite el accidente de tránsito: informe del Tránsito, fotos, videos.
- Cédula del afectado en el accidente.
- Historia clínica completa.
- Certificado de defunción.
- Informe de la necropsia.
- Acreditación del vínculo por parestesco con los respectivos resgistros civiles o documentos idoneos para dicha acreditación, para obstentar el derecho de la indemnización.

SURA se reserva el derecho a solicitar documentos adicionales que se requieran con el fin que nos puedas acreditar los hechos, la cuantía y la legitimación para reclamar.
Enviar estos requisitos al correo **cebienestarmovilidad@sura.com.co**

"Reclamación Renta diaria por Hospitalización"

- Informe del Tránsito o documento que certifique que el accidente ocurrió con el vehículo asegurado.
- En caso de no haber informe del Tránsito, enviar fotos del vehículo afectado y certificado de agotamiento del SOAT.
- Cédula del lesionado.
- Historia clínica completa o certificación de la institución prestadora de salud con los días de hospitalización hasta la fecha.
- Certificación de cuenta bancaria a nombre del asegurado.
- Nombre de quien presenta reclamación.
- Correos electrónicos de contacto.
- Teléfonos y celulares (WhatsApp).
- Dirección, barrio y ciudad de notificación.

SURA se reserva el derecho a solicitar documentos adicionales, que se requieran con el fin que nos puedas acreditar los hechos, la cuantía y la legitimación para reclamar.
Enviar estos requisitos al correo **cebienestarmovilidad@sura.com.co**

Debes tener en cuenta que las asistencias están asociadas a las coberturas de tu póliza contratada. Antes de realizar una reclamación, debes validar cuáles son tus coberturas a través de nuestros canales de atención.

Asistencia Abogado en sitio

Las reclamaciones generadas por los abogados de asistencia, se realizan a través de la APP MACA para las coberturas de Pérdidas Parciales, Pérdidas Totales y Responsabilidad Civil.
Através de la APP los abogados podrán solicitar las asistencias requeridas por los asegurados. Además, podrán generar reclamaciones tanto para asegurados como para terceros afectados.

Asegúrate de vivir