

ANEXO 7

REQUISITOS PARA EL PAGO DE INDEMNIZACIONES

Para efecto de la atención de las reclamaciones y dadas las características y estadísticas del comportamiento de siniestralidad de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., se requiere una atención ágil y resolución oportuna de las reclamaciones.

SEGURO TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES

INCENDIO Y/O RAYO (OPERA PARA TODOS LOS AMPAROS)

1. Oficio por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
2. Informe detallado de los hechos de la autoridad competente
3. FACTURA o de INCLUSIÓN EN INVENTARIOS, u OTRO DOCUMENTO que acredite la propiedad de los bienes afectados y certifique su valor y fecha de adquisición
4. COTIZACIÓN del valor de reparación y/o reposición del bien o bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.
5. En caso de Asonada o Actos Mal Intencionados de Terceros, copia de la Denuncia ante autoridad competente sobre el hecho objeto de la reclamación, que indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.

PÉRDIDAS Y/O DAÑOS POR SUSTRACCIÓN

1. Oficio por parte del SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
2. FACTURA o de INCLUSIÓN EN INVENTARIOS, u OTRO DOCUMENTO que acredite la propiedad de los bienes afectados y certifique su valor y fecha de adquisición
3. Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente en donde manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
4. COTIZACIÓN del valor de reposición del bien o bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.
5. Carta de reclamo a la Compañía de Vigilancia o de la empresa de monitoreo contratada y respuesta de la misma, en caso de ser en las instalaciones de la Entidad.
6. En caso de hurto de dineros, copia de los soportes que demuestren el ingreso de los dineros hurtados.

PÉRDIDAS Y/O DAÑOS EN EQUIPO ELECTRONICO

1. Oficio por parte SERVICIOS POSTALES NACIONALES informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
2. INFORME TÉCNICO en donde se especifiquen los daños ocasionados al bien objeto de reclamación.

3. FACTURA o de INCLUSIÓN EN INVENTARIOS, u OTRO DOCUMENTO que acredite la propiedad de los bienes afectados y certifique su valor y fecha de adquisición
4. En caso de daños, COTIZACIÓN del valor de reparación y/o reposición del bien o bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.
5. En caso de pérdida total, COTIZACIÓN del valor de reposición de cada uno de los bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.

PERDIDAS Y/O DAÑOS POR ROTURA DE MAQUINARÍA

1. Oficio por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
2. INFORME TÉCNICO en donde se especifiquen los daños ocasionados al bien objeto de reclamación
3. FACTURA o de INCLUSIÓN EN INVENTARIOS, u OTRO DOCUMENTO que acredite la propiedad de los bienes afectados y certifique su valor y fecha de adquisición
4. COTIZACIÓN del valor de reparación y/o reposición del bien o bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.

PÉRDIDAS Y/O DAÑOS POR ROTURA DE VIDRIOS

1. Oficio por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
2. COTIZACIÓN del valor de reparación y/o reposición del bien o bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.

NOTA:

Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

En los eventos en que se requiera el nombramiento de un Ajustador (ver cláusula de ajustadores) para el análisis de las pérdidas, la ocurrencia y cuantía del siniestro, corresponde a éste la solicitud de documentos adicionales, para la atención de los reclamos.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

1. Oficio por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
2. Reclamación formal presentada por él o los terceros afectados relatando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos e indicaron cual es la pretensión económica la cual debe estar debidamente soportada. Todo bajo el marco de la legislación que regula la materia
3. Informe del Siniestro con la notificación de los reclamos hechos por los damnificados.
4. Autorización para transigir con el reclamante
5. Cédula de ciudadanía o documento de identificación del tercero afectado.
6. El tercero afectado debe presentar COTIZACIÓN del valor de reparación y/o reposición del bien

- o bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar
7. El tercero afectado debe presentar Declaración juramentada en donde se indique que el bien afectado no posee póliza con otra compañía.
 8. En caso de Gasto Médicos, facturas originales y/o copias auténticas de los gastos en que incurrió el lesionado con ocasión del pago de honorarios, asistencia médica y tratamiento.

NOTA:

Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

En los eventos en que se requiera el nombramiento de un Ajustador (ver cláusula de ajustadores) para el análisis de las pérdidas, la ocurrencia y cuantía del siniestro, corresponde a éste la solicitud de documentos adicionales, para la atención de los reclamos.

SEGURO DE MANEJO GLOBAL SECTOR OFICIAL

1. Oficio por parte del SERVICIOS POSTALES NACIONALES informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos
2. Denuncia contra el funcionario y copia de la investigación Administrativa.
3. Certificación emitida por revisor fiscal donde se evidencie el valor de pérdida
4. Manual de funciones y procedimientos del empleado responsable del hecho.
5. Copia de los documentos que soporten el importe de las pérdidas (Notas contables, comprobantes, extractos, consignaciones, cheques, listados de caja, conciliaciones, inventarios, etc.
6. Copia de la Hoja de Vida del empleado implicado, contrato laboral, carta de cancelación del contrato, liquidación de prestaciones y su respectiva consignación ante Juzgado Laboral.
7. Acta de descargos del empleado responsable de los hechos.
8. En los casos en que el responsable se comprometa a reintegrar las sumas de dinero objeto del acto delictivo, el asegurado deberá endosar a la Aseguradora las letras, pagarés, cheques o cualquier otro documento o título que fuere dejado como garantía, hasta por el valor a indemnizar.

NOTA:

Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

TRANSPORTE DE VALORES

1. Oficio por parte del SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos, debe discriminar el valor de la pérdida.

2. Denuncia Penal instaurada ante autoridad competente en donde manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos. Se debe discriminar el valor de la pérdida (en caso de Hurto).
3. Soportes contables de la pérdida.
4. Demás información que demuestre la cuantía y ocurrencia de la pérdida.
5. Certificación Laboral o contrato de trabajo del empleado

NOTA:

Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS

1. Oficio por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. informando la novedad presentada, informando la fecha de conocimiento de los hechos que podría dar origen a una reclamación en la póliza.
2. Informe del estado en que se encuentra la investigación a la fecha de la reclamación a la aseguradora.
3. **Notificación** recibida por el investigado mediante la cual se vincule a la investigación o proceso.
4. **Auto de apertura** a pruebas y pruebas detectadas para procesos de Responsabilidad Disciplinaria, o **Auto de apertura** del proceso de investigación fiscal para Procesos de responsabilidad Fiscal.
5. **Propuesta de Honorarios** profesionales para la defensa judicial, informando procedimientos y/o estrategias de defensa para su aprobación de la aseguradora.
6. **Certificación laboral**, que acredite la vinculación del funcionario investigado con la Entidad, incluyendo el cargo, el tiempo de servicios (fecha ingreso y salida), junto con la relación de las funciones desempeñadas.
7. **Manual de funciones** del cargo vinculado a la reclamación.

Después de aceptado la reclamación y el pago del anticipo de honorarios profesionales por parte de la Aseguradora, para el pago final del siniestro o cualquier pago adicional autorizado, deben suministrar:

- Fotocopia simple del **Detalle de las Actuaciones** procesales surtidas dentro del proceso, hasta llegar a la terminación del mismo.
- Fotocopia simple de la ejecutoria.
- Fotocopia simple del fallo.

NOTAS:

Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

- Sujetos a que los documentos antes relacionados sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el Artículo 1077 del Código de Comercio).
- Para los procesos de carácter Disciplinario, Fiscal y ante Otros Organismos, para los gastos de defensa se puede acudir al anticipo del 50% de los valores reclamados, **los cuales deben estar autorizados por la aseguradora.**
- Excepto para los **PROCESOS PENALES** que operan bajo la modalidad de reembolso en caso de exoneración de responsabilidad penal debidamente autorizados por el asegurador.

SEGURO DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS

1. Oficio por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES informando la novedad presentada, en la cual indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
2. Original o copia al carbón de Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente en donde manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.
3. Informe del departamento de auditoría o control interno de la Entidad sobre las investigaciones adelantadas por el hecho que da origen a la reclamación
4. Demás documentos que considere necesarios la firma Ajustadora de acuerdo con la naturaleza de la reclamación.

NOTA: Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

SEGURO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS

- Carta formal de reclamación del cliente donde se indique la relación de los bienes remitos y los bienes afectados.
- Copia del CUN
- Copia legible de la guía (SIPOS) Donde se indique valor declarado y flete (para Casillero Virtual la guía TRANSEXPRESS)
- Copia del denuncia y/o constancia perdida policía nacional (en caso de pérdida)
- Copia de la trazabilidad del SIPOS (para pérdidas)
- Fotografías del bien afectado donde se evidencie con claridad los daños del bien (EN CASO DE AVERIA)
- Copia legible de la factura de compra de los bienes reclamados si no tiene factura la declaración juramentada donde se relacionen detalladamente los bienes enviados en la guía
- Copia de la cedula del reclamante
- Para personas jurídicas adjuntar cedula de RL, cámara y comercio
- Copia certificación bancaria
- Copia de los formatos de conocimiento del cliente totalmente diligenciados

NOTA: Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

SEGURO DE EQUIPO Y MAQUINARIA

1. Informe técnico en donde se especifiquen los daños ocasionados al bien objeto de su petición indemnizatoria.
2. Copia factura de adquisición del bien afectado y/o registro de ingreso al almacén (devolutivo del almacén) o el Acta de entrega de los bienes por parte de otras entidades a la Entidad, que acredite la propiedad del bien.
3. Copia Denuncia Penal instaurada ante la autoridad competente en donde se manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos. (en caso de Hurto)
4. Dos Cotizaciones de los bienes afectados; deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar. (En caso de presentarse inconvenientes con la consecución de las dos cotizaciones señaladas, el trámite del reclamo se adelantará con cotización aportada.)

NOTA: Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

SEGURO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL POR PERDIDA DE DATOS - CYBER

1. Copia reporte interno de la perdida de los datos por violación de información personal real o presunta del asegurado.
2. Una Cotización de proveedores para atender la pérdida real o presunta de información.
3. Una Cotización de proveedores para atender un posible daño a la reputación (gastos de publicidad).

NOTA: Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."

SEGURO DE VIDA

TODOS LOS AMPAROS

- Carta/aviso reclamación del asegurado/beneficiario, que acredite el hecho, fecha de ocurrencia y causas que lo originaron.
- Copia del documento de identidad del asegurado/beneficiario.
- Historia clínica completa del asegurado, de por lo menos un año antes del ingreso al grupoasegurador.

MUERTE Y MUERTE ACCIDENTAL

- Original o copia auténtica del registro civil de defunción del asegurado.
- Certificación del acreedor en la que se discrimine: Valor del crédito otorgado, fecha de desembolso, valor pagado, saldo de la obligación a la fecha del fallecimiento del asegurado, intereses corrientes e intereses moratorios calculados hasta la fecha de fallecimiento del asegurado.

MUERTE ACCIDENTAL

- Documentos que acrediten el hecho y las causas que lo originaron.
- Copia acta de levantamiento del cadáver.
- Copia del protocolo o acta de necropsia.

- Certificación de la Fiscalía de conocimiento donde se indique las circunstancias de tiempo, modo y lugar de accidente (este reemplaza los dos anteriores).

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

- Calificación de la incapacidad, que señale: Fecha de estructuración y porcentaje de incapacidad (La calificación de pérdida de capacidad será realizada por la autoridad competente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 41 de la Ley 100 de 1993, modificado por el artículo 142 del Decreto - Ley 019 de 2012 y se ceñirá al Manual Único para la pérdida de capacidad laboral y ocupacional vigente a la fecha de la calificación).
- Certificación del acreedor en la que se discrimine: Valor del crédito otorgado, fecha de desembolso, valor pagado, saldo de la obligación a la fecha del fallecimiento del asegurado, intereses corrientes e intereses moratorios calculados hasta la fecha de fallecimiento del asegurado.

ENFERMEDADES GRAVES

- Documentos que acrediten la fecha de diagnóstico de la patología amparada.
- Soportes de la actividad precedente e intervenciones que complementen la confirmación de la enfermedad (laboratorios, intervenciones, biopsias, notas quirúrgicas, pruebas de imagenología, etc).
- Certificación del acreedor en la que se discrimine: Valor del crédito otorgado, fecha de desembolso, valor pagado, saldo de la obligación a la fecha del fallecimiento del asegurado, intereses corrientes e intereses moratorios calculados hasta la fecha de fallecimiento del asegurado.

NOTA: Sujetos a que estos documentos sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio)."