

USO DE LA PÓLIZA

¿CÓMO TRAMITAR UNA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN?

En caso de que se presente un siniestro que pueda dar lugar a una indemnización, el tomador, asegurado o beneficiario, según sea el caso, podrá radicar la solicitud en uno de los canales dispuestos por Colmena Seguros para brindar información oportuna sobre el trámite.

El tomador, asegurado o beneficiario dispone de la Línea Efectiva, en la que recibirá apoyo y orientación sobre el proceso de indemnización y seguimiento a la solicitud.

Si usted tiene alguna inquietud adicional al respecto, puede escribir a indemnizaciones@colmenaseguros.com, o comunicarse por vía telefónica:

- 01 8000 919 667 desde cualquier lugar del país.
- 401 0447 en Bogotá.
- #833, opción 2, desde el celular, sin costo.

Formato único para solicitud de indemnización

Tenga en cuenta que debe anexar siempre a los documentos soporte de su solicitud de indemnización el “Formato de solicitud de indemnización persona natural”, el cual puede descargar en el enlace con dicho nombre, en el título “Uso de la póliza”. En este documento usted debe hacer una breve descripción de los hechos e informar las circunstancias de tiempo (cuándo), modo (cómo) y lugar (dónde) en que ocurrió el evento motivo de la solicitud de indemnización.

También debe adicionar los datos de contacto precisos para mantenerlo al tanto del proceso y responderle de manera oportuna y eficaz. Esto le permitirá mantener una comunicación directa y realizar seguimiento a la solicitud.

Ante cualquier duda, comuníquese con la Línea Efectiva para recibir toda la orientación necesaria en cuanto al proceso de radicación y solicitud de indemnización.