

PROTOCOLO DE SINIESTROS DE TRANSPORTES DE MERCANCIA

TRANSPORTE
DE MERCANCIAS



EMPRESAS DE
TRANSPORTE DE CARGA



TRANSPORTE
DE TRAYECTOS



TRANSPORTE
DE VALORES



CUANDO OCURRE EL SINIESTRO:

En caso de siniestro el Asegurado debes enviar el aviso, el cual debe contener la información básica para proceder con la radiación, a la siguiente cuenta de correo electrónico:
reclamacionestransportes@segurosmondial.com.co

Recibirás a vuelta del correo el acuse de recibo, indicando número de siniestro y asignación de ajustador, de acuerdo con criterios como: (Ubicación geográfica, experiencia y especialidad).

De no recibir información en los anteriores canales, te invitamos a llamar a nuestro **Centro de Experiencia Mundial - CXM** en Bogotá a la línea **3274712 y 3274713**.



DOCUMENTOS GENERALES REQUERIDOS PARA LA RECLAMACIÓN:

- Carta de reclamación indicando tiempo, modo y lugar.
- Copia del manifiesto único de carga y de la remesa (s) bajo las cuales se movilizaban las mercancías que resultaron afectadas por el siniestro. La copia de la Remesa (s) es aquella donde el destinatario dejó las salvedades o las inconformidades frente a la mercancía recibida.
- Documentos del vehículo y conductor.
- Registro fotográfico.
- Documentos que acrediten el cumplimiento de las garantías.

Es importante informarte que, la documentación aquí relacionada es la documentación mínima, motivo por el cual, durante el proceso de análisis y atención del siniestro, se solicitarán documentos adicionales a los que haya lugar y debes comunicarte con el correo electrónico indicado para asegurarse del proceso y documentos según sea el caso.



LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

BOGOTÁ: (60 1) 327 4712 / 327 4713 - NACIONAL: 01 8000 111 935



/SEGUROS MUNDIAL

PROTOCOLO DE SINIESTROS DE TRANSPORTES DE MERCANCIA

TRANSPORTE
DE MERCANCIAS



EMPRESAS DE
TRANSPORTE DE CARGA



TRANSPORTE
DE TRAYECTOS



TRANSPORTE
DE VALORES



LOS DOCUMENTOS PUEDEN VARIAR SEGÚN EL TIPO DE AMPARO:

- Accidente del vehículo transportador
- Hurto del vehículo transportador con la mercancía movilizada
- Saqueo
- Avería
- Huelga
- Daños o pérdida material de contenedores
- Reclamos vía subrogación



INDEMNIZACIÓN:

La indemnización se puede presentar de 2 maneras:

1. Se realiza presentación de cifras al cliente y se adjunta el (finiquito). Que es el documento que acreditó el valor de la compensación económica al momento que se pague un siniestro.
2. En caso de lograrse un acuerdo conciliado, se generará un contrato de transacción en papelería propia del asegurado.

Para ambos casos es indispensable que este firmado y acompañado de la huella.

Una vez recibida toda esta documentación Seguros Mundial genera la transferencia electrónica a la cuenta informada; esta debe ser netamente del asegurado o del tercero afectado y se realizará el pago en un término no mayor a 15 días hábiles.



LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

BOGOTÁ: (60 1) 327 4712 / 327 4713 - NACIONAL: 01 8000 111 935



/SEGUROS MUNDIAL