

**Seguro
de hogar**



RECLAMACIONES



**Aseguradora Solidaria
de Colombia**
¡Siempre junto a ti!



Seguro de hogar

En Like Solidaria, tu Seguro de Hogar cuenta con coberturas especializadas y asistencias para tu casa, equipos domésticos, muebles y enseres; ten en cuenta la siguiente información para que puedas presentar una reclamación o siniestro cuando se presente cualquier situación inesperada.



¿Cómo debes presentar tus reclamaciones?

En el momento en que tu Seguro de Hogar se vea afectado por algún siniestro, puedes generar el aviso haciendo clic en el link **¿cómo reportar tu siniestro?**, allí te brindaremos toda la información necesaria para resolver las inquietudes que tengas y apoyarte ante cualquier suceso inesperado que pueda perjudicar tu patrimonio. Por favor ten en cuenta las siguientes indicaciones:

- En caso de siniestro el tomador de la póliza podrá dar aviso a la aseguradora de acuerdo con lo establecido en el Artículo 1077 del Código de Comercio, corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.
- La compañía de seguros se obliga a efectuar el pago del suceso inesperado o siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite su derecho ante la aseguradora, de conformidad al Artículo 1080 del Código de Comercio.
- Si realizas tu aviso de reclamación por la opción **¿cómo reportar tu siniestro?**, recibirás un numero de radicación RUI (Registro Único de Indemnización), con el cual podrás hacer seguimiento a tu caso a través del link **https://www.solidaria.com.co/rui/Formas/frm_ConsultstroNroRui.aspx**
- También puedes presentar el aviso de siniestro al correo **siniestrosgenerales@solidaria.com.co**
- En caso que la documentación que enviaste no se encuentre completa, o no sea suficiente para probar la ocurrencia y cuantía del siniestro, te enviaremos antes de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción del aviso, un mensaje al correo electrónico que hayas registrado para solicitarlos.
- Solamente en el momento en que se acredite la ocurrencia y cuantía del siniestro, estaremos obligados al pago de la indemnización, en los términos pactados contigo como tomador de la póliza, y a falta de un plazo determinado, este será dentro del mes siguiente a la fecha en que efectivamente se formalice el reclamo, (según lo contenido en el Artículo 1080 del Código de Comercio).



Artículo 1080 Código de Comercio

El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Financiera de Colombia aumentado en la mitad.



¿Qué documentación debes presentar?

Aquí encontrarás la lista de documentos para hacer tu reclamación, debes tener en cuenta que la respuesta a esta solicitud se realizará dentro del mes siguiente a la fecha en que se acredite ocurrencia y cuantía y/o formalice el siniestro, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1077 y 1080 del Código de Comercio.



Incendio y/o rayo incluido calor y humo generado por estos eventos

- Presentar carta de aviso de siniestro, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, detallando los bienes afectados con sus correspondientes características. En caso de incendio, esta debe estar acompañada de la certificación de bomberos. Para actos de autoridad, la resolución respectiva.
- Anexar dos (2) cotizaciones del valor de reparación y/o reposición del bien afectado, con iguales o similares características.
- Presentar informe técnico especializado sobre los daños sufridos a los bienes asegurados, especificando causas, circunstancias y la reparabilidad o no del bien.
- Adjuntar documento que permita verificar el cumplimiento de las garantías pactadas en las condiciones generales y particulares de la póliza.



- Anexar copia de las facturas de adquisición de los bienes afectados o en su defecto certificación de contador donde se indique fecha y valor de adquisición. En caso de afectar la cobertura de dineros, copia del soporte que demuestre el ingreso.



Terremoto, temblor, erupción volcánica, maremoto, marejada, tsunami y demás eventos de la naturaleza

- Presentar carta de aviso de siniestro, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, detallando los bienes afectados con sus correspondientes características.
- Anexar dos (2) cotizaciones del valor de reparación y/o reposición del bien afectado, con iguales o similares características.
- Relacionar informe técnico especializado sobre los daños sufridos a los bienes asegurados, especificando causas, circunstancias y la reparabilidad o no del bien.
- Adjuntar documento que permita verificar el cumplimiento de las garantías pactadas en las condiciones generales y particulares de la póliza.



Asonada, motín, conmoción civil o popular y huelga, actos mi intencionados de terceros, incluidos los actos terroristas y terrorismo

- Presentar carta de aviso de siniestro, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, detallando los bienes afectados con sus correspondientes características. Acompañada de la certificación de la autoridad competente si se tiene.
- Anexar dos (2) cotizaciones del valor de reparación y/o reposición del bien afectado, con iguales o similares características.
- Adjuntar los soportes contables que soporten la pérdida (personas jurídicas).
- Presentar informe técnico especializado sobre los daños sufridos a los bienes asegurados, especificando causas, circunstancias y la reparabilidad o no del bien.



- Gastos y costos adicionales hasta un límite máximo del 20% de la suma asegurada del predio afectado por el siniestro.
- Anexar copia de las facturas o comprobantes de pago donde se especifique el bien o servicio adquirido.



Responsabilidad civil (opcional)

- Presentar carta de aviso de siniestro, indicando detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Anexar documento que acredite la existencia de los bienes, personas o patrimonios afectados por el siniestro, los afectados, así como la cuantía de los perjuicios ocasionados.
- Adjuntar documento que demuestre la responsabilidad del asegurado (en caso que el aviso no lo indique).
- Enviar documento de reclamación del tercero (extrajudicial, solicitud de conciliación prejudicial o demanda).



¿Cómo debes presentar tus reclamaciones?

En Like Solidaria estamos listos para ayudarte, por favor identifica que tipo de usuario eres, es decir, si eres nuestro asegurado o beneficiario; luego ingresa a la plataforma correspondiente donde podrás crear el aviso de tu siniestro.

ASEGURADO

Si eres la persona titular de una póliza de seguros, ingresa en este portal para avisar tu siniestro.

[INGRESA AQUÍ](#)

BENEFICIARIO

Si no eres la persona que adquirió el seguro, pero tienes derecho a realizar la reclamación porque eres beneficiario.

[INGRESA AQUÍ](#)

Recuerda que los datos de tu póliza los puedes encontrar en el documento que enviamos a tu correo electrónico registrado o puedes ingresar al Portal Clientes, opción productos vigentes.



**En Like Solidaria hemos
creado seguros 100%
digitales, personalizables
y versátiles.
Gracias por dejar tu hogar
en las mejores manos.**



Aseguradora Solidaria
de Colombia
¡Siempre junto a ti!

**¡Recuerda! Un lugar
llamado hogar, debe ser
un lugar seguro.
¡Contáctanos!**

Línea Solidaria

#789

Desde tu móvil Claro, Tigo,
Movistar y Avantel.

WhatsApp Business - Cami ☑
A través de nuestra página web.

018000 512 021

Gratis desde cualquier ciudad del país

www.aseguradorasolidaria.com.co • Síguenos como: /SolidariaCo  

Defensor del Consumidor Financiero: Manuel Guillermo Rueda Serrano

Celular: 312 342 6229 • **Correo electrónico:** defensoriasolidaria@gmail.com

Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Jorge Humberto Martínez Luna

Celular: 310 223 4304 • **Correo:** martinezlunaabogados@gmail.com

Carrera 13 A # 28-38 oficina 221, Bogotá • Teléfono: (601) 791 91 80 • **Fax:** (601) 791 91 80

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

