Programa de Financiación de
Seguros de GM Financial*

Proceso para reportar siniestros de la póliza de Vida Deudores y Protección Financiera

Vigente para nuevos créditos y renovaciones a partir del 01 de julio de 2021.



Para generar el reporte de una reclamación o aviso de un siniestro, debes tener presente las siguientes recomendaciones:

1 El reporte o aviso de siniestro deberás realizarlo únicamente al correo electrónico vidaindemnizaciones@marsh.com

Nota: No será necesario el envío de documentos en físico, esto aplicaría únicamente cuando los requiera la aseguradora y se hará la solicitud respectiva.

2 El asunto del correo debe contener la siguiente estructura:

ASUNTO: Reporte o novedad de siniestro GM FINANCIAL / Nombre del asegurado y número de documento de identidad / Amparo a afectarse

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

GM Financial Colombia S.A.
Compañía de Financiamiento.

*Programa de Financiación de Seguros de GM Financial, administrado por Delima Marsh S.A. Sociedad Corredora de Seguros.

3

El cuerpo del correo debe contener la siguiente información:

a. Datos de contacto:
· Nombre completo del asegurado
· Correo electrónico
· Dirección de domicilio
· Teléfono de contacto (fijo y/o celular)

b. Sugerencia de tener la siguiente información adicional en el cuerpo del correo:
· Amparo a afectar
· Fecha de siniestro
· No. de póliza a afectar
· Relación de documentos remitidos

4

Adjuntar los documentos mínimos necesarios para demostrar la ocurrencia del siniestro, según el amparo a afectar y de acuerdo con los documentos que se mencionan en este instructivo.

Nota: Es indispensable que sean legibles y en formato PDF.

5

En un término máximo de dos (2) días hábiles, recibirás por parte del área de Indemnizaciones de Marsh un correo electrónico de confirmación de recibido del reporte y los documentos e información de la gestión realizada ante la compañía de seguros respectiva.

6

Recuerda los términos de definición del siniestro por parte de las aseguradoras así:

MetLife Colombia Seguros de Vida S.A.: El término de definición es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que se demostró la ocurrencia y cuantía del siniestro.

El término de definición es diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que se demostró la ocurrencia y cuantía del siniestro.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Programa de Financiación de Seguros de GM Financial, administrado por Delima Marsh S.A. Sociedad Corredora de Seguros.

MetLife

Listado de documentos requeridos para formalizar los siniestros para la póliza de Vida Deudores de la aseguradora MetLife:

Fallecimiento por Cualquier Causa:

1. Formulario de reclamación.
2. Fotocopia de la cédula del asegurado.
3. Registro civil de defunción autenticado del asegurado.
4. Soportes de la causa de la muerte del asegurado (historia clínica, acta de levantamiento de cadáver y necropsia).
5. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.
6. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

Incapacidad Total y Permanente:

1. Formulario de reclamación.
2. Fotocopia de la cédula del asegurado.
3. Dictamen de calificación emitido por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del asegurado.
4. Copia de historia clínica del asegurado.
5. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.
6. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Listado de documentos requeridos para formalizar los siniestros de la póliza de Protección Financiera con la aseguradora MetLife: – Producto para créditos adquiridos desde el 01/07/2019

En Caso de Desempleo:

Nota: Aplica únicamente para empleados. Este amparo no aplica para independientes ni pensionados.

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.

2. Fotocopia de la carta de terminación del contrato laboral del asegurado, en caso de terminación por mutuo acuerdo, fotocopia del acuerdo de terminación en donde se indique el pago de una indemnización por parte el empleador, así como la liquidación respectiva.

3. Fotocopia de la certificación laboral que precise fecha de inicio, fecha de terminación, tipo de vínculo laboral, cargo ejercido, motivo de terminación de la relación laboral y remuneración y/o copia del último contrato laboral o prueba del mismo del asegurado.

4. En caso de haber sido empleado con contrato a término fijo, deberá precisarse en la certificación, la fecha de inicio y terminación originalmente pactada en el contrato y/o fotocopia del contrato laboral o de la liquidación. En caso de terminación anticipada del contrato a término fijo, la liquidación deberá acreditar el pago de los salarios que falten para cumplir el término del contrato inicialmente pactado.

5. Certificado o captura de pantalla del valor de la cuota mensual del crédito expedido por GM Financial, a la fecha de la incapacidad del asegurado.

6. Si persiste la situación de desempleo, cada mes deberá remitirse una carta en la cual bajo la gravedad de juramento se declare la situación de desempleo con firma y huella legible.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Programa de Financiación de Seguros de GM Financial, administrado por Delima Marsh S.A. Sociedad Corredora de Seguros.

En Caso de Incapacidad Total Temporal (ITT):

Nota: Aplica solamente para independientes y pensionados. Este amparo no aplica para empleados.

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación.

2. Certificación expedida por la EPS o por el médico tratante y la historia clínica completa o epicrisis, precisando la fecha de inicio de la incapacidad y la fecha de terminación de la misma.

3. Fotocopia del informe de accidente de la autoridad competente, si es el caso.

4. Planillas integradas de pago de aportes a Seguridad Social, en las cuales se evidencie una antigüedad mínima de 180 días en su actividad económica o copia del RUT o certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

5. Para eventos ocurridos en el exterior, los documentos presentados deberán ser apostillados o autenticados por el Cónsul de Colombia en el país donde haya sucedido la enfermedad o accidente que originó la incapacidad.

6. Certificado o captura de pantalla del valor de la cuota mensual del crédito expedido por GM Financial, a la fecha de la incapacidad del asegurado.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

8. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En Caso de Fallecimiento Accidental:

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación.

2. Fotocopia del registro civil de defunción del asegurado.

3. Documentos que acrediten la calidad de los beneficiarios.

4. Acta de levantamiento del cadáver o fotocopia del protocolo de necropsia.

5. Certificación bancaria de los beneficiarios.

6. Prueba de alcoholemia.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

8. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

En Caso de Enfermedades Graves:

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación del asegurado.

2. Copia historia clínica y/o exámenes donde se observe el diagnóstico de la enfermedad y la fecha en que fue diagnosticada.

3. Certificado o captura de pantalla del valor de la cuota mensual del crédito expedido por GM Financial, a la fecha del diagnóstico de la enfermedad grave del asegurado.

4. Certificación bancaria del asegurado.

5. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

6. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Programa de Financiación de Seguros de GM Financial, administrado por Delima Marsh S.A. Sociedad Corredora de Seguros.

MAPFRE

Listado de documentos requeridos para formalizar los siniestros en la póliza de Protección Financiera - Producto con vigencia desde el 01/04/2018 hasta el 01/07/2019.

En Caso de Desempleo, (aplica para créditos posteriores al 01/04/2018 hasta el 01/07/2019):

Nota: Aplica únicamente para empleados. Este amparo no aplica para independientes ni pensionados.

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.

2. Fotocopia de la carta de terminación del contrato laboral del asegurado. En caso de terminación por mutuo acuerdo, fotocopia del acuerdo correspondiente, en el que se indique el pago de una indemnización por parte del empleador, así como la copia de la liquidación respectiva.

3. Fotocopia de la certificación laboral que precise fecha de inicio, fecha de terminación, tipo de vínculo laboral, cargo ejercido, motivo de terminación de la relación laboral y remuneración y/o copia del último contrato laboral o prueba del mismo del asegurado.

4. En caso de haber sido empleado con contrato a término fijo, deberá precisarse en la certificación la fecha de inicio y terminación originalmente pactada en el contrato y/o fotocopia del contrato laboral o de la liquidación. En caso de terminación anticipada del contrato a término fijo, la liquidación deberá acreditar el pago de los salarios que falten para cumplir el término del contrato inicialmente pactado.

5. Certificado o captura de pantalla del valor de la cuota mensual del crédito expedido por GM Financial, a la fecha de la situación de desempleo del asegurado.

6. Si persiste la situación de desempleo, cada mes deberá remitirse una carta en la cual bajo la gravedad de juramento se declare la situación de desempleo con firma y huella legible.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En Caso de Incapacidad Total Temporal (ITT), (aplica para créditos posteriores al 01/04/2018 hasta el 01/07/2019):

Nota: Aplica solamente para independientes y pensionados. Este amparo no aplica para empleados.

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación.

2. Certificación expedida por la EPS o por el médico tratante y la historia clínica completa o epicrisis, precisando la fecha de inicio de la incapacidad y la fecha de terminación de la misma.

3. Fotocopia del informe de accidente de la autoridad competente, si es el caso.

4. Planillas integradas de pago de aportes a Seguridad Social, en las cuales se evidencie una antigüedad mínima de 180 días en su actividad económica, o copia del RUT o del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

5. Para eventos ocurridos en el exterior, los documentos presentados deberán ser apostillados o autenticados por el Cónsul de Colombia en el país donde haya sucedido la enfermedad o accidente que originó la incapacidad.

6. Certificado o captura de pantalla del valor de la cuota mensual del crédito expedido por GM Financial, a la fecha de la incapacidad del asegurado.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

8. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En Caso de Fallecimiento Accidental, (aplica para créditos posteriores al 01/04/2018 hasta el 01/07/2019):

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación del asegurado.

2. Fotocopia del registro civil de defunción del asegurado.

3. Documentos que acrediten la calidad de los beneficiarios.

4. Acta de levantamiento del cadáver o fotocopia del protocolo de necropsia.

5. Certificación bancaria de los beneficiarios.

6. Prueba de alcoholemia.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

8. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

En Caso de Enfermedades Graves, (aplica para créditos posteriores al 01/04/2018 hasta el 01/07/2019):

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación del asegurado.

2. Copia de historia clínica y/o exámenes donde se observe el diagnóstico de la enfermedad y la fecha en que fue diagnosticada.

3. Certificado o captura de pantalla del valor de la cuota mensual del crédito expedido por GM Financial, a la fecha del diagnóstico de la enfermedad grave del asegurado.

4. Certificación bancaria del asegurado.

5. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

6. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Programa de Financiación de Seguros de GM Financial, administrado por Delima Marsh S.A. Sociedad Corredora de Seguros.

MAPFRE

Listado de documentos requeridos para formalizar los siniestros en la póliza de Protección Financiera - Producto con vigencia antes del 01/04/2018.

En Caso de Desempleo, (aplica para créditos antes del 01/04/2018):

Nota: Aplica únicamente para empleados. Este amparo no aplica para independientes ni pensionados.

1. Fotocopia del documento de identidad del asegurado.

2. Copia del último contrato laboral o prueba del mismo del asegurado.

3. Copia de la carta de cancelación de contrato, del arreglo laboral, conciliación administrativa ante autoridad competente de la que se deduzca claramente la terminación de la relación laboral, sin justa causa.

4. Últimos tres desprendibles de nómina del asegurado.

5. Certificado de ingresos y retenciones del asegurado.

6. Si persiste la situación de desempleo, cada mes deberá remitirse una carta en la cual bajo la gravedad de juramento se declare la situación de desempleo con firma y huella legible.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

En Caso de Incapacidad Total Temporal (ITT), (aplica para créditos antes del 01/04/2018):

Nota: Aplica únicamente para empleados. Este amparo no aplica para independientes ni pensionados.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1. Fotocopia del documento de identidad del asegurado.

2. Certificado de la incapacidad temporal emitida por el médico tratante con grado y origen o diagnóstico, con número de días de la incapacidad temporal y transcrita por la EPS.

3. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

4. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

Caso de Fallecimiento por Cualquier Causa, (aplica para créditos antes del 01/04/2018):

1. Fotocopia del documento de identidad del asegurado.

2. Registro civil de defunción del asegurado, original o copia autenticada ante notaria.

3. Documentos que acrediten la calidad de beneficiarios.

4. Fotocopia de historia clínica completa.

5. Fotocopia del acta de levantamiento de cadáver si es muerte por accidente o fotocopia de la necropsia si es por accidente.

6. Certificación bancaria de los beneficiarios.

7. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

8. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

En caso de Incapacidad Total y Permanente, (aplica para créditos anteriores al 01/04/2018):

1. Fotocopia del documento de identidad del asegurado.

2. Fotocopia de historia clínica completa.

3. Copia auténtica de la resolución en la que se le declare total y permanente incapacitado, expedida por la Junta de Calificación de Invalidez con el porcentaje igual o superior al 65%.

4. Certificación bancaria del asegurado.

5. La aseguradora, a través de Marsh, informará si requiere documentos adicionales una vez haya analizado el motivo de la reclamación.

6. Consentimiento informado de manejo de historias clínicas y Ley 1581 de 2012.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Programa de Financiación de Seguros de GM Financial, administrado por Delima Marsh S.A. Sociedad Corredora de Seguros.