

## Atención de Siniestros

Para presentar una reclamación por los ramos de SOAT ó Accidentes personales, la persona que considere tener derecho podrá realizarla de forma directa sin la intervención de un tercero. Cualquier inquietud o duda que se presente sobre este proceso, se puede comunicar con las líneas telefónicas que abajo se indican o acercarse a cualquier sucursal de la Compañía.

### 1. ¿Cómo hacer para presentar una reclamación una vez a ocurrido el accidente de tránsito?

De acuerdo con la normatividad vigente y el contrato de seguro, las personas naturales y jurídicas que consideren tener derecho a las prestaciones amparadas por las pólizas de SOAT y Accidentes Personales, deben acreditar la ocurrencia del hecho y su cuantía, esto a través de los medios probatorios señalados en la ley y/o el contrato de seguro.

*Los documentos requeridos según sea el ramo/amparo podran ser consultados en los siguientes link:*

- Documentos requeridos SOAT: [Chequeo.xlsx](#)
- Documentos requeridos Accidentes Personales: [Chequeo.xlsx](#)

### 2. ¿Dónde debo presentar mi reclamación?

Las dirección de envío y recepción de las reclamaciones dependiendo si se trata de reclamantes/beneficiarios personas jurídicas (IPS, ambulancias o profesionales de la salud) o naturales, *las podrá consultar en el siguiente link:*

- Dirección de envío: [Direcciones.xls](#)

### 3. ¿Cuál es el tiempo de respuesta, una vez radicada la reclamación?

Una vez presentada la reclamación con los documentos exigidos según sea el ramo/amparo reclamado, las aseguradoras tienen un mes para dar respuesta. Es de aclarar que en caso de no contarse con los documentos completos, sólo hasta cuando sean entregados en su totalidad empezará a contarse el mes. Es importante verificar que sean entregando todos los documentos para así evitar demoras en la definición de la reclamación.

### 4. ¿Cómo consultó el estado de mi reclamación?

Para conocer el estado de la reclamación es necesario comunicarse con nuestra línea de servicio nacional 018000910554, en Bogotá al 3487555 o al #345 opción 3, opción 1, momento en el cual con el fin de garantizar la confidencialidad de la información se solicitarán algunos datos que permitan validar la identidad del reclamante, quien es la única persona que podrá solicitar información.

### 5. ¿Cómo solicito el certificado de agotamiento de cobertura?

Para solicitar el certificado de agotamiento de cobertura, dispone a través del proveedor de auditoría de cuentas el siguiente buzón:

[certificadocobertura\\_previsora@rgc.com.co](mailto:certificadocobertura_previsora@rgc.com.co).

En caso de presentarse alguna novedad con este proceso o con la información reportada, esta puede ser notificada por el reclamante para validación y aclaración al buzón:

[soportessoat@previsora.gov.co](mailto:soportessoat@previsora.gov.co)