






## PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGUROS

VERSIÓN: 01  
FECHA DE APROBACIÓN: 12/11/2020

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Autorizado por:	Opinión Favorable:
				
Ing. María Fernanda González Jefe de Procesos	Lic. Melanie Karina Yoc Sánchez Jefe de Seguros	Lic. Edgar Morales Gerente Financiero	Lic. Gilberto Itzep Gerente de Negocios	Lic. Cristian Alas Gerente General

	<p>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO</p>		
	CÓDIGO: SG-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 12/11/2020

## 1. OBJETIVO

Establecer una serie de lineamientos a seguir para ejecutar de forma ágil el trámite de reclamo de seguros.

## 2. DEFINICIONES

**Reclamo de Seguro:** la solicitud de pagos de una persona a una compañía aseguradora. Constituye la parte final y más importante en todo el proceso de cobertura del seguro, ya que se convierte en el eslabón que da paso al cumplimiento de la promesa ofrecida al asegurado.

**Seguro de Personas:** es el mecanismo financiero de previsión por medio del cual se acumulan sumas o cantidades de dinero que tienen la funcionalidad para hacer frente a pérdidas inciertas derivadas de un fallecimiento normal, prematuro o por una invalidez.

**Contrato de Seguro:** documento, en el que se reflejan las normas que, de forma general, particular o especial regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado.

**Asegurador:** sociedad mercantil autorizada legalmente para operar seguros, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro.

**Persona Asegurada:** es el titular de la póliza, objeto del contrato de seguro, pudiendo ser una persona física o jurídica. En lo seguros de vida tiene que ser una persona física.

**Beneficiario:** persona designada en la póliza por el solicitante como titular de los derechos de indemnización que en dicho documento se establecen. Es quien percibe, en caso de siniestro, el producto del seguro.

**Vigencia:** período de tiempo provisto en la póliza del seguro durante el cual sufren efectos sus coberturas. Todos los seguros por defecto cuentan con una vigencia de un año.

	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
	CÓDIGO:	SG-PR-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 12/11/2020

**Indemnización:** pago al que tiene derecho un asegurado o beneficiario en caso de darse el hecho de un riesgo cubierto y hasta la cantidad máxima establecida en la póliza.

**Finiquito:** documento que firma el asegurado o beneficiario una vez que la aseguradora ha realizado el pago correspondiente a un siniestro. En este documento el firmante reconoce en que las obligaciones que incurría la aseguradora han quedado completamente liquidadas.

### 3. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación para todas las personas involucradas en el proceso de análisis gestión y pago de reclamos de seguro de vida, seguro de ahorrantes, seguro de deudores, y seguro de renta por hospitalización.

### 4. RESPONSABLES

Se establece como responsables del procedimiento al personal de agencias y al departamento de Seguros.

### 5. ENTRADAS

Solicitud de Reclamo de Seguro.

No. de Póliza.

Documentos de identificación del titular o beneficiario.

### 6. SALIDAS

Memorándum de cancelación de cuentas.

Cheque de la Aseguradora o Carta de Negatoria de la Aseguradora.

Finiquito de las Cuentas.

Cheques de los Productos de Reclamo.



	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
	CÓDIGO: SG-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 12/11/2020

## 7. LINEAMIENTOS

7.1.1. A continuación, se detalla en la descripción de los productos de seguro que ofrece la Cooperativa a los asociados:

Tipo de Seguro	Nombre de la Póliza
Financiero	Seguro de Ahorrantes (Cuentas).
Financiero	Seguro de Deudores (Préstamos).
Financiero	Seguro de Deudores (Tarjeta de Crédito).


7.1.2. Los requisitos para presentar un reclamo de seguro se encuentran detallados en la *Guía de Requisitos para Presentar Reclamos*, la cual despliega el formulario correspondiente al producto de seguro con el que se desea iniciar el proceso de reclamo.

### 7.2. El asesor de Atención al Asociado debe realizar las siguientes actividades:

7.2.1. Completar una Declaración Jurada del Demandante por cada producto vigente que posea el asegurado titular y por cada beneficiario registrado.

7.2.2. Conformar el expediente con los requisitos establecidos en la *Guía de Requisitos para Presentar Reclamos*, y cuando este se encuentre completo debe trasladarlo al departamento de Seguros para iniciar con el proceso de reclamo.

7.2.3. Leer detenidamente los formularios que se deben completar según el tipo de reclamo que se desee realizar. Los documentos que se deban completar a mano deben tener el mismo color de lapicero, el mismo tipo de letra y no deben contener errores o tachones, (ver instructivos proporcionados por el departamento de Seguros).

	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
	CÓDIGO:	SG-PR-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 12/11/2020

7.2.4. Verificar el fondo de las cuentas del asociado (a) titular, para validar si aplica al reclamo de seguro de ahorrante. El período de preexistencia de los fondos debe ser  $\geq$  a 180 días para tener el derecho a la cobertura del seguro de ahorrantes, (ver *Guía de Requisitos para Presentar Reclamos*).

### 7.3. Beneficiarios

7.3.1. El beneficiario (a) o solicitante del reclamo de seguro debe presentar su Documento de Identificación Personal, el nombre completo del asegurado titular y el parentesco que tiene con el mismo.

En caso de que:

- a) El beneficiario (a) registrado en la póliza de seguro sea menor de edad y;
  - 1. Ambos padres del menor se encuentren vivos, ambos serán los encargados responsables de presentar el reclamo del seguro.
  - 2. Ambos padres del menor se encuentren fallecidos, debe ser el tutor legal (establecido por un juez) quien presente el reclamo del seguro con el Certificado de Nacimiento.
  - 3. Si uno de los padres de familia aun se encuentre vivo, este será el encargado responsable de presentar el reclamo del seguro.
- b) El beneficiario que se encuentre fuera del país, este debe realizar un mandato que incluya la cláusula especial establecida en el Mandato General Judicial con representación de cláusula especial, para que una tercera persona pueda realizar el reclamo de seguro.

Mandato General Judicial, cláusula especial : Pueda enajenar, hipotecar, afianzar, transigir, gravar o disponer e incluso para que pueda retirar cualquier documentación



a nombre del mandante en cualquiera de los bancos del sistema de la República de Guatemala, así como en Cooperativas; b) Aperturar, actualizar y cancelar cuentas de depósitos monetarios, de aportaciones, de ahorros y a plazo fijo a nombre del mandante en cualquier Banco de la República de Guatemala, así como de Cooperativas, incluso dinero de aportaciones, ahorro o a plazo fijo, y para que pueda reclamar cualquier clase de seguro en el que el demandante figure como beneficiario; y c) Otorgar y firmar cuantos documentos públicos y privados sean precisos para los fines y dentro de los límites, expresados en las cláusulas que anteceden.

- 7.3.2.** El beneficiario (a) que, el titular de la póliza de seguro registró en la boleta de ingreso del sistema Cabinet, es la única persona autorizada para realizar el reclamo de seguro.

El monto mínimo que debe poseer la cuenta o entre cuentas debe ser ( $\geq$  Q500.00), por lo mínimo con 180 días de anterioridad en la cuenta previo al siniestro ocurrido y haber ingresado a la Cooperativa antes de los 69 años de edad.

- 7.3.3.** Está totalmente prohibido trasladar un expediente de reclamo incompleto o mal elaborado. (esto evitará retrasos innecesarios en el proceso de reclamo para el departamento de Seguros).

#### **7.4. Asociado Titular de la cuenta**

- 7.4.1.** Si el asociado (a) titular posee seguros activos y él o los beneficiarios de la cuenta no desean realizar el reclamo del beneficio del seguro de ahorrante podrán solicitar la liquidación de los fondos monetarios a través de una carta renunciando al Seguro de Ahorrante, y el Auxiliar de Seguros realizará la cancelación de la cuenta.
- 7.4.2.** Este beneficio se podrá otorgar únicamente si posee en la cuenta o entre cuentas ( $\geq$  Q500.00), por lo mínimo con 180 días de anterioridad en la cuenta previo al



	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
	CÓDIGO:	SG-PR-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 12/11/2020

sinistro ocurrido y haber ingresado a la Cooperativa antes de los 69 años de edad, esto se podrá verificar en la *Guía de Requisitos para Presentar Reclamos*.

- 7.4.3.** Si la cuenta del asociado (a), es antigua y la boleta de ingreso, contratos, boleta de desembolso o solicitud de crédito no se encuentran en el Sistema Cabinet, se debe solicitar a través de un correo electrónico al área de Archivo el escáner de dichos documentos.

En caso de que:

- a) La boleta de ingreso no se encuentre en el área de Archivo, el proceso se traslada a los herederos legales, los cuales deben presentar una Declaración Jurada emitida por un abogado donde haga constar quienes legalmente son los herederos legales, la cual se traslada directamente al departamento de Seguros.
- b) Si se cuenta con herederos legales establecidos, se otorga el pago del 50% del reclamo del seguro al cónyuge y 50% a los hijos, presentando los siguientes requisitos:

**Casado y con hijos:**

1. Certificado de Matrimonio.
2. Declaración Jurada del Demandante por cada uno de los beneficiarios (esposa e hijos).
3. Copia del documento personal de identificación.
4. Declaración jurada ante un abogado por todos los hijos del asegurado, en la cual indiquen que son los únicos hijos y herederos del asegurado fallecido, y deben agregar la siguiente clausula: los requirentes se obligan a mantener indemne a Columna Compañía de Seguros S.A., de cualquier reclamo, demanda, queja o requerimiento de pago, hecho por terceras personas con igual o mejor derecho sobre el beneficio del seguro que les sea pagado como únicos y legítimos herederos de su señor padre.

	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
	CÓDIGO: SG-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 12/11/2020

5. En caso la esposa haya fallecido, presentar certificado de defunción.

**Soltero:**


1. Declaración Jurada del Demandante por cada uno de los beneficiarios (padres de familia). En caso de que alguno de los padres haya fallecido, presentar certificado de defunción.
  2. Copia del Documento Personal de Identificación.
- 7.4.4.** Si el asociado (a) titular no posee seguros y no cumple con los fondos en la cuenta o entre cuentas de ahorro ( $\geq$  Q500.00), por lo mínimo con 180 días de anterioridad en la cuenta previo al siniestro ocurrido y haber ingresado a la Cooperativa antes de los 69 años de edad, automáticamente el Auxiliar del departamento de Seguros realiza la cancelación de los fondos de la cuenta de ahorro, (si no posee créditos).
- 7.4.5.** Si el asociado (a) titular posee créditos activos se debe verificar que dicho producto financiero no se encuentre vinculado a ninguna de las cuentas ahorro y se deberá cancelar según la garantía estipulada en el contrato.

**7.5. Cheque de Pago**

- 7.5.1.** El cheque emitido por Seguros Columna posee una vigencia de 6 meses de vida para ser cobrado.

Si el reclamante no se presenta en el período de vigencia para realizar el cobro del cheque este se debe devolver al departamento de Seguros para su reimpresión adjuntando una carta elaborada por el asociado/beneficiario reclamante justificando el motivo por el cual no se presentó a retirar el cheque.



	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
CÓDIGO:	SG-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 12/11/2020

**7.5.2. Si el cheque de pago que envía Seguros Columna es para la cancelación de:**

- a) Préstamo: el Auxiliar de Seguros debe depositar el cheque a la cuenta de ahorro del asociado (a) titular, emitir una copia de la boleta de pago y elaborar un memorándum para solicitar la cancelación del crédito al departamento de Contabilidad adjuntando la siguiente documentación:

1. Boleta de Pago.
2. Estado de cuenta.
3. Estado de cuenta integral.
4. Copia del cheque emitido por Seguros Columna.

Si el cheque no cubre el capital total del préstamo se debe comunicar al beneficiario reclamante que se debe continuar con los pagos restantes del préstamo adquirido por el asociado (a) titular.

- b) Tarjeta de Crédito: (en el caso de Visa Cuotas) el Auxiliar de Seguros debe emitir un memorándum a la encargada de Tarjetas de Crédito solicitando la cancelación de dicha tarjeta, adjuntando la siguiente documentación:

1. Boleta de pago.
2. Copia del cheque de Seguros Columna.
3. Certificado de Defunción.
4. Copia del DPI ampliada.
5. Estado de Cuenta.

Si el cheque no cubre el monto total de la Tarjeta de Crédito se debe comunicar al beneficiario reclamante que se debe continuar con los pagos restantes de la Tarjeta de Crédito adquirida por el asociado (a) titular.

Si el cheque de pago cubre el monto total de la Tarjeta de Crédito, el Auxiliar de Seguros realiza el deposito del cheque directamente a la Tarjeta de Crédito,

<b>GUADALUPANA</b> 	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO</b>		
	CÓDIGO: SG-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 12/11/2020

dejándola con saldo Q 00.00 y se envía un correo electrónico a la encargada de Tarjeta de Crédito adjuntando el Certificado de defunción y estado de cuenta solicitando la cancelación de la misma.

- 7.5.3.** Si el Voucher de Cheque es por pago de Seguro de Deudores debe estar firmado por el Gerente General, antes de enviarlo a Seguros Columna.

#### **Documentos Legales, Formatos y Requisitos para Reclamo de Seguro:**


- 7.6.** Los documentos proporcionados por Seguros Columna durante el procedimiento de reclamo de seguro, son los siguientes:

1. Guía de Requisitos para Presentar Reclamo de Seguros.
2. Declaración Jurada del Reclamante.
3. Lista de Documentos a presentar para Reclamo de Seguros.

- 7.7.** Es responsabilidad del beneficiario reclamante obtener por sus propios medios los documentos legales adicionales que la aseguradora solicite para gestionar el procedimiento de reclamo, por ejemplo:

1. Mandato General con cláusula especial.
2. Declaración Jurada ante un Abogado (herederos legales, por corrección de nombre, actas de matrimonio o unión de hecho).

En el caso de presentarse dudas o consultas sobre dichos documentos el beneficiario reclamante debe comunicarse al departamento de Seguros.

<b>GUADALUPANA</b> 	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
	CÓDIGO: SG-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 12/11/2020

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Acude a la agencia más cercana e indica que desea realizar un reclamo de seguro.	Reclamante	Documento Personal de Identificación
2	Consulta el motivo del reclamo de seguro y solicita la información y documentación presentada en el lineamiento 7.3.1.	Atención al Asociado	
3	Verifica en el Sistema Cabinet la boleta de ingreso con el nombre de los beneficiarios registrados. <b>¿El reclamante se encuentra registrado como beneficiario?</b>  <b>Si</b> , indica al reclamante que es el beneficiario registrado en la cuenta o póliza de seguro. Continúa el procedimiento en el paso 4.  <b>No</b> , comunica al reclamante él o los nombres de los beneficiarios registrados, quienes pueden realizar el procedimiento de reclamo de seguro y fondos de la cuenta. Fin del procedimiento.		
4	Solicita al beneficiario el Acta de Defunción con los detalles del siniestro ocurrido al asegurado (a) titular.		Acta de Defunción
5	Verifica en la Guía de Requisitos para Presentar Reclamos el tipo de muerte del asegurado titular.		Guía de Requisitos para Presentar Reclamos
6	Ingresa el nombre del asociado (a) titular fallecido en la plataforma de Seguros Columna del sistema MICOPE y verifica si este posee alguno de los productos y/o seguros de vida vigentes que ofrece la Cooperativa. <b>¿Posee Seguro de Vida?</b>  <b>Si</b> , verifica el tipo de seguro, beneficiarios y los requisitos que debe presentar el beneficiario según la Guía de Requisitos para Presentar Reclamos y fondos de la cuenta, según el lineamiento 7.1.2. Continúa el procedimiento en el paso 7.		





	<b>No</b> , continúa el procedimiento en el paso 7.		
7	<p>Verifica en Bankworks y MultiMain si el asegurado (a) titular posee seguro de ahorrante o préstamo activo y el nombre de los beneficiarios. <b>¿Posee?</b></p> <p><b>Si</b>, solicita al beneficiario presentar los requisitos establecidos para proceder con el reclamo. Continúa el procedimiento en el paso 8.</p> <p><b>No</b>, indica al beneficiario (a) que no posee seguro o préstamo activo. Continúa en el paso 8.</p>	Atención al Asociado	Guía de Requisitos para Presentar Reclamos
8	Entrega los requisitos solicitados en la Guía de Requisitos para presentar Reclamos de Seguro que se le entregó al inicio del proceso.	Beneficiario	
9	Verifica los requisitos y completa los Formularios de Declaración Jurada del Reclamante correspondientes por producto y por beneficiario.	Atención al Asociado	Formulario de Declaración Jurada
10	Conforma y traslada el expediente del reclamo al departamento de Seguros.		
11	<p>Verifica que el expediente cumpla con los requisitos establecidos por los estándares de calidad y aceptación del departamento de Seguros y de la aseguradora. <b>¿Cumple?</b></p> <p><b>Si</b>, continúa en el paso 12.</p> <p><b>No</b>, regresa el expediente del reclamo al asesor de Atención al Asociado. Regresa al procedimiento en el paso 9.</p>	Auxiliar de Seguros	Guía de Requisitos para Presentar Reclamos
12	Ratifica en cada sistema los productos activos y beneficiarios que se encuentran registrados en el expediente de reclamo que traslado el asesor de Atención al asociado.		
13	Genera los estados de cuenta de los productos activos y de la cuenta de ahorro que posee el asociado (a) titular. Y solicita la firma del Contador General.		Estados de Cuenta

14	Verifica en el Sistema Cabinet los contratos de Préstamo o Tarjeta de Crédito y extrae la documentación correspondiente.  Si esta documentación no se encuentra en el sistema, se procede según el lineamiento 7.4.3.	Auxiliar de Seguros	Contratos de Préstamo y/o Tarjeta de Crédito
15	Completa Formulario de Declaración Jurada del Reclamante (si el asociado (a) titular posee Préstamos y/o Tarjeta de Crédito) y lo Traslada al Jefe de Seguros.		
16	Verifica el Formulario de Declaración Jurada del Reclamante. <b>¿Autoriza?</b>  <b>Si</b> , emite memo de Vo. Bo del Formulario de Declaración Jurada del Reclamante. Continúa en el paso 17.  <b>No</b> , indica las modificaciones a realizar al Auxiliar de Seguros. Regresa al procedimiento en el paso 14.	Jefe de Seguros	Formulario de Declaración Jurada
17	Solicita la firma del Gerente General en el Formulario de Declaración Jurada del Reclamante.	Auxiliar de Seguros	
18	Unifica y completa el expediente de reclamo con la documentación requerida según el tipo de seguro. A la vez conserva una copia del expediente completo.		
19	Envía el expediente de reclamo a Seguros Columna de forma física.		
20	Notifica al departamento de Seguros que la papelería fue recibida. (día y hora).	Seguros Columna	Expediente Reclamo de Seguro
21	Verifica si el expediente procede en un período de 5 a 10 días hábiles. <b>¿Procede?</b>  <b>Si</b> , envía correo al departamento de Seguros (confirmando la autorización del reclamo), indicando la fecha en la que el cheque de pago de encontrará listo. Continúa el procedimiento en el paso 23.		




	No, continúa el procedimiento en el paso 22.		
22	<p><b>¿Denegó el reclamo de seguro?</b></p> <p><b>Si,</b> emite carta negatoria indicando los motivos por los cuales no procederá el reclamo de seguro. Continúa el procedimiento en el paso 23.</p> <p><b>No,</b> solicita las modificaciones a realizar o papelería faltante para reevaluar el expediente de reclamo. Regresa al procedimiento en el paso 10.</p>	Seguros Columna	Carta Negatoria
23	Envía el cheque de pago y/o carta negatoria en un período de 15-30 días hábiles.		
24	Recibe cheque de pago del reclamo de seguro.		
25	<p>Realiza el pago de Préstamo y/o Tarjeta de Crédito, según el lineamiento 7.5.2. <b>¿El cheque cubre el monto?</b></p> <p><b>Si,</b> continúa el procedimiento en el paso 26.</p> <p><b>No,</b> el departamento de Seguros conserva el expediente de reclamo hasta que el beneficiario reclamante cancele el monto restante de la deuda. Fin del procedimiento.</p>	Auxiliar de Seguros	Cheque de Pago
26	<p>Solicita al beneficiario o reclamante que realice la apertura de una cuenta de ahorro (si no posee). <b>¿apertura cuenta?</b></p> <p><b>Si,</b> continúa en el procedimiento en el paso 27.</p> <p><b>No,</b> solicita al departamento de contabilidad la emisión de un cheque para realizar el pago. Continúa el procedimiento en el paso 28.</p>		Requisitos Apertura de Cuenta
27	Liquida la cuenta de ahorro conforme a la boleta de ingreso.		Boleta de Ingreso





28	Realiza memorándum de la liquidación de la cuenta del asociado (a) y solicita firma al Jefe de Contabilidad y Gerente Financiero.	Auxiliar de Seguros	Memorándum
29	Firma de recibido el memorándum de la cancelación de cuenta y asigna a un auxiliar contable para emitir cheque o trasladar el saldo de la cuenta del asociado (a) titular a la cuenta del beneficiario (a) o reclamante.	Jefe de Contabilidad /Gerente Financiero	
30	Restringe los montos transferidos a las cuentas de los beneficiarios hasta que se firme el finiquito.	Auxiliar de Seguros	Finiquito, Cheque de Pago, Carta Negatoria
31	Elaborar finiquito de la Cuenta de Ahorro.		
32	Comunica al beneficiario el estatus de finalización del proceso de reclamo, y le consulta a cuál agencia desea que se envíe el cheque y finiquitos correspondientes.		
33	Envía a la agencia solicitada por el beneficiario (a) el cheque de pago del seguro, finiquito de las cuentas, cheques de los productos de reclamo o carta negatoria (en caso de haber sido denegado el reclamo del seguro).		
34	Entrega al beneficiario o reclamante la documentación antes mencionada y solicita firma de recibido en el finiquito.	Atención al Asociado	
35	Firma el finiquito de la cuenta de ahorro, y Voucher del beneficio del seguro.	Beneficiario o Reclamante	
36	Anula la restricción de fondos en las cuentas de los beneficiarios, según el monto que indica el finiquito en cada cuenta de los beneficiarios.	Jefe de Agencia	
37	Envía el finiquito firmado por el beneficiario o reclamante al departamento de Seguros de forma inmediata.	Atención al Asociado	
38	Adjunta el finiquito al expediente del asociado (a)	Auxiliar de Seguros	Voucher de Cheque
39	Envía a Seguros Columna el Voucher original del Cheque, según lineamiento 7.5.3.		

	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE SEGURO		
	CÓDIGO:	SG-PR-01	VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 12/11/2020

40	Traslada expediente de reclamo al área de Archivo.		Expediente de Reclamo
----	--	--	-----------------------

## 9. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de reclamos de seguro que se realizan de forma anual.

## 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Guía de Requisitos para Presentar Reclamos.

Formulario-Hoja de requisitos.

Cheque de pago de reclamo.

Carta Negatoria.

Finiquito de cuentas.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL	FECHA DE CAMBIO

## 12. FLUJOGRAMA

