

# BBVA

Tu carro dice quién eres.  
Tu seguro también.

Guía práctica en caso de siniestro. Este producto te ofrece ventajas y beneficios que debes conocer.

**adelante.**



# En caso de choque simple.

En caso de haber tenido un choque considerado como “choque simple”, serás citado a una audiencia de conciliación en la que estarás acompañado por un abogado especializado de Liberty Seguros S.A. Comunícate con nuestra Línea de Asistencia #229 o al 644 53 00.

## En caso de lesionado:

Si tuviste un siniestro en el que fueron afectadas alguna(s) persona(s) y salieron lesionadas, tendrás que seguir el siguiente procedimiento:

1. Tu vehículo será inmovilizado y liberado de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley. Para liberarlo, Liberty Seguros te prestará asistencia jurídica.
2. El vehículo será entregado de manera provisional mientras se da por terminado el proceso penal.
3. Tú serás citado a una audiencia. Las citaciones llegarán a nombre del conductor del vehículo a la dirección que tú informes a la autoridad competente.
4. Tan pronto seas citado por las autoridades competentes, comunícate con el abogado asignado para tu caso. El abogado asignado podrá variar dentro del proceso. Si eso sucede, Liberty Seguros S.A. te estará informando oportunamente.
5. El siniestro debe ser registrado a través de la línea de asistencia #229. Allí le informarán los documentos necesarios y solicitarán el envío de los mismos a siniestros.autos@libertycolombia.com. Antes de enviar los documentos debe reportar el siniestro a Andiasistencia.



# En caso de pérdida parcial por daños.

Si has sufrido un siniestro por choque y tu vehículo requiere reparación, Liberty Seguros S.A. te presenta cada uno de los pasos que debes seguir:

1. Comunícate con la Línea de Asistencia de Liberty Seguros S.A. #229 desde cualquier operador o en Bogotá al 644 53 00 o 01 8000 117 224 gratis desde otra ciudad, en donde te informarán el procedimiento a seguir y los datos del taller asignado para reparar tu vehículo.
2. Al llamar, deberás suministrar la siguiente información:



3. Dirígete al taller asignado

El taller revisará tu vehículo y le enviará a Liberty el reporte de los daños y fotografías, la aseguradora emitirá la orden de reparación correspondiente.



# En caso de pérdida total por hurto.

El asegurado deberá enviar un correo electrónico a la dirección [siniestros.autos@libertycolombia.com](mailto:siniestros.autos@libertycolombia.com) adjuntando el denuncia por hurto.

1. Se debe enviar el denuncia por hurto.
2. Una vez radicado el siniestro, un funcionario de Liberty Seguros S.A. se comunicará con el asegurado para indicarle los pasos a seguir a fin de obtener la indemnización.

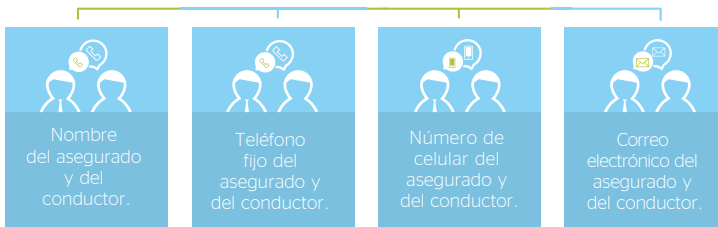
Recuerda que para el proceso debes mantener al día los documentos de tu vehículo (revisión tecnomecánica, SOAT, pago de impuestos, etc.).



# En caso de pérdida parcial por hurto.

Si tu vehículo fue afectado por hurto, registra tu siniestro y continúa el proceso que se describirá a continuación:

1. Comunícate con la Línea de Asistencia Liberty Seguros S.A. #229 desde cualquier operador o en Bogotá al 644 53 00 o 01 8000 117 224 gratis desde cualquier ciudad. Allí te informarán el procedimiento a seguir y los datos del taller asignado para reparar tu vehículo.
2. Al llamar, deberás suministrar la siguiente información:



Esta información será requerida por nuestra unidad de Servicio al Cliente que te contactará para tomar la declaración del siniestro e iniciar el trámite de la reclamación.

3. Dirígete al taller asignado

El taller revisará tu vehículo y le enviará a Liberty el reporte de los daños y fotografías, la aseguradora emitirá la orden de reparación correspondiente.

## Contáctanos:



Unidad de Servicio al Cliente:



Línea Nacional 01 8000 113 390 - 01 8000 115 569  
Desde Bogotá 307 70 50



[www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)  
[www.libertycolombia.com.co](http://www.libertycolombia.com.co)



Numeral para asistencia: Desde tu celular #229 Send

Un producto de



Somos fanáticos de trabajar para hacer tu vida más sencilla.



• [facebook.com/bbvacol](https://facebook.com/bbvacol)



• [@BBVA\\_Colombia](https://twitter.com/BBVA_Colombia)



• [Bancobbvacolombia](https://www.youtube.com/Bancobbvacolombia)



• [BBVA Colombia](https://www.linkedin.com/company/BBVA_Colombia)

### BBVA COLOMBIA ESTABLECIMIENTO BANCARIO.

En las operaciones que se realicen a través de la red de BBVA Colombia, este no asume responsabilidad en la gestión encomendada por el cliente a Liberty Seguros S.A., en su calidad de aseguradora. Las obligaciones del Banco se limitan al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por la entidad aseguradora usuaria de la red para la prestación del servicio. BBVA Colombia actúa bajo exclusiva responsabilidad de la compañía de seguros usuaria de su red y, por tanto, no asume ninguna obligación frente al cliente relacionada con la ejecución del contrato de seguros que da origen a las transacciones u operaciones que ejecute. Aplican términos y condiciones de suscripción de la aseguradora.