

Políticas y procedimientos establecidos con ocasión de la atención de inquietudes, quejas o siniestros, producto del desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco en el municipio de Mocoa.

1. La Compañía dará un tratamiento prioritario a la atención de inquietudes, quejas o siniestros con ocasión de los hechos producto del desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco en el municipio de Mocoa. Para esto, ha establecido 3 canales diferentes de atención de PQRs y siniestros con un distintivo especial, los cuales fueron divulgados a través de una comunicación publicada en la página web.
2. La Compañía ha instruido al personal encargado de la atención de PQRs y atención de siniestros, para que en aquellos casos en los que las peticiones estén relacionadas con el desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco en el municipio de Mocoa y se presenten deficiencias en la información necesaria para la atención de las PQRs o Siniestros, por sus propios medios realice las comprobaciones pertinentes para lograr la debida identificación.
3. Para la atención de siniestros, la Compañía designó 3 firmas de ajustadores externos para la atención específica de los siniestros relacionados con el desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco en el municipio de Mocoa.
4. Para efectos de establecer el alcance y la cuantía de la pérdida en caso de deficiencias en la información necesaria para la atención de un siniestro, los ajustadores designados estarán a cargo de recopilar por sus propios medios dicha información, con el fin de presentársela al asegurado o beneficiario.

CHUBB®