

Condiciones Particulares del seguro de Incendio, Terremoto y Líneas Aliadas para Créditos Hipotecarios y Leasing Habitacional

ITAÚ COLOMBIA S.A.

El presente documento brinda una mirada general de las condiciones particulares de la póliza de Incendio y Terremoto contratada por “ITAÚ COLOMBIA S.A.”.

Estas condiciones forman parte integral de las condiciones generales Póliza de Seguro Incendio Todo Riesgo versión enero de 2025 con código: 02/01/2025-1333-P-07-HDIG170202170000-DR01

1. **VIGENCIA:** El contrato de seguro de Incendio, Terremoto y Líneas Aliadas asociado a los Créditos Hipotecarios y operaciones de Leasing Habitacional ha sido adjudicado por un plazo de dos (2) años, periodo total comprendido entre el 01 de junio de 2025 a las 16:00 horas hasta el 01 de junio de 2027 a las 16:00 horas.
2. **MODALIDAD DE COBERTURA:** Póliza de Todo Riesgo de Daños Materiales para Incendio y/o Rayo, Terremoto y Líneas Aliadas, todo a primera pérdida absoluta, sobre el valor del avalúo comercial, sin aplicación de infraseguro ni demérito por uso.

3. DEFINICIONES:

- 3.1. **Inmueble o Edificio:** Las construcciones fijas con todas sus adiciones, y obras anexas, incluidas las remodelaciones y las divisiones internas de que estén dotadas las edificaciones, escaleras externas, instalaciones eléctricas, de comunicación, intercomunicación o sonido, sanitarias, alcantarillado, para agua, aire acondicionado (subterráneas o no), tapetes, tanques para almacenamiento, ductos, mallas, chimeneas, patios, aceras, instalaciones fijas para prevención y/o extinción de incendios, alarmas contra robo y/o cualquier otra mejora locativa y demás instalaciones similares que formen parte integrante del edificio o edificios asegurados, aunque no se hayan mencionado específicamente, de propiedad del asegurado o por los que sea responsable.

También se consideran parte del Edificio, todos los demás elementos fijos que estén adheridos a los suelos, paredes, techos y que formen un mismo cuerpo con tal Edificio, incluyendo las zonas duras como aceras y andenes de propiedad del asegurado.

Así mismo, se consideran parte del Edificio, si las hubiera, las rejas, mallas y muros separados del Edificio, siempre y cuando sirvan para cercar el predio en que éste se encuentre, incluyendo las puertas en ellos abiertas.

Se incluye también, el garaje particular y depósito, siempre y cuando se hallen dentro del predio en donde se ubica el Edificio.

- 3.2. **Terreno:** Se ampara como parte de la edificación.

- 3.3. **Cimientos y Muros de Contención:** Por debajo del nivel del piso más bajo, muros de contención independientes.

Por muros de contención se entienden aquellos que sirven para confinar o retener el terreno sobre el que no se ha construido edificio u otra edificación, así como los que se encuentran por debajo del nivel del piso accesible más bajo, por considerarse cimentaciones.

Se entiende por cimientos aquellas partes del edificio que se encuentran completamente bajo el nivel de la parte más baja de la edificación, a la que se tiene acceso.

4. COBERTURA BÁSICA:

HDI Seguros Colombia S.A.(en adelante HDI) indemnizará al Asegurado y/o Beneficiario, hasta el límite del valor asegurado, los daños y pérdidas materiales que sufra el inmueble descrito en la carátula de la póliza y/o en las condiciones particulares, que se originen de forma súbita, accidental e imprevista, como consecuencia directa de:

- 4.1. Incendio y/o impacto directo de rayo, o de sus efectos inmediatos como el calor y el humo.
- 4.2. Impacto directo del rayo sobre instalaciones eléctricas y sus consecuencias.
- 4.3. Incendio accidental que se produzca en instalaciones eléctricas y que provenga de cualquier causa no excluida en la póliza.
- 4.4. Explosión, sea que origine o no incendio y se presente dentro o fuera del inmueble amparado o dentro del cual se encuentren los bienes asegurados.
- 4.5. Explosión o daños de calentadores de agua, ubicados dentro del inmueble amparado, como consecuencia de falta de agua dentro del recipiente y/o falla de los dispositivos de regulación y control.
- 4.6. Daños a los bienes asegurados por agua proveniente accidentalmente del interior del inmueble asegurado que los contenga, por rotura de tuberías o cañerías, rotura o desbordamiento de tanques o abertura de llaves o grifos.
- 4.7. Anegación por agua proveniente, anormal y accidentalmente, del exterior del inmueble amparado o dentro del cual se encuentren los bienes amparados, que se produzca como consecuencia del desbordamiento o crecida de ríos, quebradas, lagos, aguas lluvias, insuficiencia o rotura de alcantarillas o por rotura de tanques, tuberías y cualquier tipo de conducción de aguas análogas a las anteriores siempre que sean exteriores al inmueble asegurado.
- 4.8. Avalancha, derrumbe, deslizamiento o desprendimiento de tierra, piedras, rocas y demás materiales que afecten los bienes asegurados como consecuencia accidental del desbordamiento o crecida de ríos, quebradas, lagos, aguas lluvias, insuficiencia o rotura de alcantarillas o por rotura de tanques o tuberías y cualquier tipo de conducción de aguas análogas a las anteriores siempre que sean exteriores al inmueble asegurado y/o por cualquier otra causa accidental, súbita e imprevista.
- 4.9. Caída de granizo u otros cuerpos exteriores sobre el inmueble asegurado o dentro del cual se encuentren los bienes amparados. (cobertura para extended coverage)
- 4.10. Toda clase de vientos fuertes, incluyendo huracán, ciclón, tornado y tifón.
- 4.11. Impacto de aeronaves o de objetos que o se desprendan de ellas.
- 4.12. Impacto causado por vehículos terrestres, sus partes o carga.
- 4.13. Humo que provenga o no del inmueble asegurado y/o chimenea.
- 4.14. Rotura accidental de vidrios y unidades sanitarias instaladas en el inmueble amparado, incluyendo vidrios internos y externos que conforman y hacen parte de las construcciones y mejoras locativas.
- 4.15. Disturbios públicos de carácter violento y tumultuario, huelga, asonada, motín, conmoción civil o popular, conflictos colectivos de trabajo, suspensión de hecho de labores, incluyendo además el hurto o hurto calificado de los bienes amparados, causados directamente por alguno de los eventos indicados.

4.16. Actos mal intencionados de terceros, sabotaje, actos terroristas y actos cometidos por individuos pertenecientes a movimientos subversivos, incluida la explosión, el incendio y la rotura de vidrios por explosión originadas en tales fenómenos.

4.17. Actos de autoridad legítima con el fin de aminorar o evitar la propagación o extensión de las consecuencias de algún siniestro cubierto por este seguro.

5. DAÑOS Y PÉRDIDAS MATERIALES QUE SUFRA EL INMUEBLE ASEGURADO, QUE SE ORIGINEN DE FORMA SÚBITA, ACCIDENTAL E IMPREVISTA, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE:

5.1. Terremoto, temblor, erupción volcánica o por incendio originado por tales fenómenos.

5.2. Maremoto, marejada, o tsunami.

6. GASTOS CON OCASIÓN DEL SINIESTRO

Estos gastos con ocasión del siniestro no están sujetos a aplicación de deducible.

GASTOS CON OCASIÓN DEL SINIESTRO	MÍNIMOS SUBLIMITES A OFERTAR
Remoción de escombros, desmantelamiento, demolición o apuntalamiento de los bienes amparados y dañados como consecuencia de un evento amparado	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Arrendamiento o Alojamiento temporal. Pago del arrendamiento de un inmueble, al que forzosamente el Asegurado tenga que trasladarse como consecuencia de pérdidas o daños ocasionados al inmueble asegurado, por un período de 6 meses.	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Honorarios profesionales de arquitectos, inspectores, ingenieros, consultores e interventores necesarios para reconstruir, reemplazar o reparar los bienes asegurados dañados o destruidos como consecuencia de un evento amparado	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Gastos de preservación de bienes	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Gastos por reemplazo de documentos (escrituras, planos del inmueble asegurado) por extravío o destrucción con ocasión de siniestro amparado bajo la sección básica.	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Gastos para evitar la extensión y propagación de algún siniestro amparado y proveer el salvamento de los bienes amparados	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Gastos para demostrar el siniestro, en que necesaria y razonablemente incurra el Asegurado para demostrar la ocurrencia y cuantía de cualquier pérdida amparada	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Daños al inmueble asegurado por hurto calificado o su tentativa	25 % del valor total de la suma asegurada del inmueble
Hurto calificado de unidades sanitarias	Si, hasta el 100% del valor de dichas unidades

Nota: Los amparos y/o cláusulas cuyos textos o alcances no estén definidos en el presente anexo operan según clausulado de la compañía de seguros adjudicataria del proceso.

7. DEDUCIBLES:

COBERTURA	DEDUCIBLE
Asonada, Motín, Conmoción Civil o Popular y Huelga	5% del valor de la pérdida mínimo 0,5 SMMLV
Actos Malintencionados de Terceros (AMIT), Terrorismo y Sabotaje	5% del valor de la pérdida mínimo 0,5 SMMLV
Terremoto, temblor y/o erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami	1% del valor de la pérdida del ítem afectado por el siniestro con un mínimo de 2 SMMLV
Demás eventos	Sin deducible

8. TIPOS DE RIESGOS ASEGURADOS:

Se aseguran todos los inmuebles que sean dados en garantía al Banco Itaú Colombia S.A. en relación con créditos otorgados por el Banco en cualquier modalidad, que se encuentren localizados en cualquier parte del territorio nacional, incluyendo:

- 8.1. Apartamentos y casas destinados a vivienda familiar, dentro o fuera de conjunto cerrado, acogido o no a reglamento de propiedad horizontal, con sus respectivos parqueaderos, depósitos y vías perimetrales a la intemperie o cerramientos (cuando aplique).
- 8.2. Bodegas, consultorios, oficinas, locales y demás inmuebles de uso comercial, con sus respectivos parqueaderos, depósitos y vías perimetrales a la intemperie o cerramientos (cuando aplique).
- 8.3. Fincas y casas de recreo, infraestructura hotelera o turística.
- 8.4. Mejoras físicas a inmuebles existentes.
- 8.5. Muros y Cimientos.
9. **VALOR ASEGURADO:** El valor asegurado de los bienes objeto del seguro es el correspondiente a su valor comercial y la parte destructible, incluido el terreno. Aplica para todos los inmuebles asegurados actualmente.
10. **LÍMITES ASEGURADOS POR RIESGO:** Se otorga cobertura automática para nuevos bienes hasta \$12.000.000.000 COP con 60 días de plazo para el reporte por parte del Banco Itaú a HDI.

11. VIGENCIA DE LA COBERTURA

11.1. El inicio de la cobertura aplicará de la siguiente manera:

- 11.1.1. A partir de la fecha de escrituración y/o boleta de Registro y/o desembolso, lo que ocurra primero. Sin embargo, el pago de primas se realizará a partir de la fecha de desembolso del préstamo.
- 11.1.2. Cuando el Banco Itaú solicite la inclusión del riesgo.
- 11.1.3. Cesión de Hipotecas: El amparo comienza a partir de la fecha del desembolso y el valor asegurado está sujeto al nuevo avalúo del inmueble.
- 11.1.4. En caso de cesión, HDI acepta el posible cambio de beneficiario de la póliza, a ser informado por el Banco Itaú dentro de un plazo no mayor a 6 meses.

- 11.1.5. Se mantiene la cobertura en la póliza, aun cuando se produzca la terminación del crédito y no se hayan realizado los trasposos correspondientes, ya sea, por terminación de la vigencia de la obligación o por prepago total de la deuda. Así mismo aplica para el tiempo de duración de los procesos judiciales adelantados para la recuperación de la cartera en caso de mora.

11.2. TERMINACIÓN DE LA COBERTURA:

La terminación de la cobertura por parte de HDI ocurrirá cuando:

- 11.2.1. Itaú entregue la nota de cesión a otro Banco.
- 11.2.2. Itaú solicite la exclusión del riesgo.
- 11.2.3. En caso de cesión, HDI acepta el posible cambio de beneficiario de la póliza, a ser informado por el Banco dentro de un plazo no mayor a 6 meses.
- 11.2.4. Hasta que el activo deje de estar a nombre de Banco Itaú.

12. **INSPECCIONES:** No se requiere inspección de los riesgos objeto del presente proceso de licitación.

13. CONDICIONES ESPECIALES DE SUSCRIPCIÓN:

- 13.1. No aplicación de infraseguro o seguro insuficiente.
- 13.2. No aplicación de demérito por uso y/o depreciación alguna para los inmuebles asegurados.
- 13.3. Cobertura línea CXI (proyectos financiados por el Banco) con avance de obra desde 70% y cobertura construcción de vivienda con avance de obra desde 80%.

14. CONDICIONES PARTICULARES

- 14.1. HDI otorga continuidad de cobertura para todos los bienes objeto del seguro que formen parte del portafolio actualmente asegurado y para cualquier tipo de modificación que se realice a la obligación, sin la exigencia de requisitos adicionales de asegurabilidad.
- 14.2. HDI deberá aceptar dentro de la póliza los créditos y contratos leasing de aquellos clientes que no presenten renovación de endoso, previa notificación por parte del Banco.
- 14.3. Vigencia de la carta de aprobación de crédito: Para compra en proyecto financiados (Cxl) es de 540 días, para el resto es de 180 días.
- 14.4. **Productos asociados a Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional:** Todos los productos de crédito hipotecario y leasing habitacional y las obligaciones de los clientes nacidas con ocasión de éstos, o asociadas o garantizadas por los mismos, tanto de clientes como empleados del grupo. En general aplicará a cualquier segmento o producto que el Banco decida implementar, asociados a la línea de crédito hipotecario y/o leasing habitacional. Se incluye la cartera de empleados del Grupo Itaú.
- 14.5. Plazos Crédito Hipotecario y Contrato Leasing Habitacional: Entre 60 meses y 240 meses. Reestructuraciones hasta 360 meses incluyendo el plazo original del crédito.

15. **MODALIDAD DE COBRO DE LA PRIMA:** Mensual vencido sobre reporte generado por el Banco.

La aseguradora no modificará la tasa de prima mensual del seguro durante el periodo de vigencia del contrato adjudicado, de acuerdo con el parágrafo 4° del artículo 2.36.2.2.16 del Decreto número 2555 de 2010.

16. CLAUSULA DE IRREVOCABILIDAD UNILATERAL DE LA PÓLIZA: La aseguradora no podrá por ningún motivo efectuar la revocatoria unilateral de la póliza, de que trata el artículo 1071 del Código de Comercio, y deberá expresar dentro de las condiciones de la póliza una cláusula en este sentido.

17. CUADRO DE TARIFAS DEL SEGURO DE INCENDIO, TERREMOTO Y LÍNEAS ALIADAS:

REGIÓN	TARIFA MENSUAL (INCLUIDO IVA) EXPRESADA EN PORCENTAJE DEL MONTO ASEGURADO
COSTA ATLÁNTICA	0,0127%
RESTO PAÍS	0,0134%
BOGOTÁ D.C. Y CUNDINAMARCA	0,0117%
TASA PONDERADA	0,0124%

18. TARIFA DE RECAUDO POR CADA INMUEBLE ASEGURADO: \$22.059 más IVA que HDI Seguros Colombia S.A. reconocerá a Banco Itaú por la ejecución mensual del servicio de recaudo de las primas. Esta actividad ha sido legalizada mediante la suscripción de un convenio de recaudo firmado entre Las Partes.

19. CLAUSULAS ADICIONALES

19.1. HDI acepta de manera anticipada, expresa e incondicional la cesión de los derechos que correspondan o puedan corresponder al acreedor como beneficiario a título oneroso, en los contratos de Seguro de Incendio, Terremoto y Líneas Aliadas, que respalden los créditos que hagan parte de portafolios destinados a ser titularizados.

19.2. Restablecimiento automático del valor asegurado por pago de siniestro, con cobro adicional de prima.

19.3. Cesión de los derechos de la entidad como primer beneficiario: HDI acepta de manera anticipada, expresa e incondicional la cesión de los derechos que correspondan o puedan corresponder al acreedor como beneficiario a título oneroso en los contratos de Seguro de Incendio, Terremoto y Líneas Aliadas, que respalden los créditos que hagan parte de portafolios que sean objeto de cualquier tipo de enajenación o negociación de cartera. La presente aceptación incluye todos los casos de titularización, venta, sustitución y/o recompra de créditos.

En virtud de la presente cláusula, el Beneficiario Oneroso será:

- El Banco
- En caso de cesión o endoso de los seguros por parte del Banco, el cesionario o comprador.

19.4. Cláusula de Beneficiario Oneroso: En la presente póliza el Banco ostenta la calidad de Beneficiario a Título Oneroso dada su calidad de acreedor hipotecario o titular del derecho de dominio de los bienes dados en leasing.

19.5. Errores, omisiones o inexactitudes no intencionales: HDI acepta adelantar los trámites necesarios para atender las solicitudes de corrección que presente el Banco, respecto de errores, omisiones o inexactitudes que se hayan presentado en el suministro de la información por parte del Banco o de la aseguradora, sin afectar de manera alguna las coberturas de la póliza.

19.6. Cláusula de 72 horas: Se refiere a la posibilidad de que varios eventos naturales ocurran dentro de ese período de tiempo. Establece que cualquier pérdida o daño a la propiedad asegurada, derivado de un solo riesgo de incendio durante un período de 72 horas consecutivas, se considerará un solo evento y por lo tanto estará sujeto a un solo deducible y un solo límite de reclamación.

- 19.7. Cláusula de Índice Variable hasta el valor equivalente a la variación porcentual mensual del Índice de Precios al Consumidor establecida por el DANE. Esta cláusula aplica sin cobro de prima adicional.
- 19.8. De presentarse una pérdida indemnizable bajo la presente póliza y sí para la misma existen deducibles diferentes, para efectos de la indemnización se aplicará únicamente el deducible más bajo y no la sumatoria de ellos.
- 19.9. **Cláusula de Designación de ajustadores:** La misma deberá efectuarse de común acuerdo entre HDI y el Banco.
- 19.10. **Variaciones del riesgo:** HDI acepta los riesgos en el estado y condiciones que se encontraban a la iniciación de la vigencia, sin embargo, las variaciones o modificaciones en el estado de los mismos que ocurran durante la vigencia de la póliza están automáticamente amparados.
- 19.11. **Garantías:** Sin aplicación de garantías.
20. **EXCLUSIONES:** De acuerdo con las consignadas en las condiciones generales Póliza de Seguro Incendio Todo Riesgo versión enero de 2025 con código: 02/01/2025-1333-P-07-HDIG170202170000-DR01
21. **RIESGOS EXCLUIDOS:** Riesgos cuya construcción sean de madera, bareque, paja, adobe, productores o comercializadoras de algodón, colchones, químicos y explosivos, plásticos, llantas y /o relacionados.
22. **ACUERDOS DE SERVICIO:** Se firmarán acuerdos de servicio entre HDI Seguros Colombia S.A. y el Banco con el fin de garantizar un proceso óptimo de atención al cliente, los cuales formarán parte y se incluirán en las condiciones particulares de la póliza. Dentro de dichos acuerdos se incluyen las siguientes obligaciones, pero no limitadas a estas:
- 22.1. **Suscripción:** Inmerso dentro del amparo automático aprobado para el presente proceso de licitación.
- 22.2. **Para dar atención a las diferentes Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR,** se tienen los diferentes tiempos:
- 22.2.1. **Para información requerida por el Banco para atender solicitudes de quejas y reclamos:**
- 22.2.1.1. **Entes Gubernamentales y Jueces de la República:** HDI Seguros Colombia S.A. tendrá que dar respuesta máxima en dos (2) horas desde la solicitud.
- 22.2.1.2. **Para clientes segmentos Affluent, Banca Privada y Personal Bank:** Cuatro (4) horas hábiles.
- 22.2.1.3. **Para clientes segmento Itaú Sucursales:** Seis (6) horas hábiles.
- 22.3. Entrega de copias pólizas y certificaciones de acuerdo con los tiempos de SAC del Banco.
- 22.4. Se debe entregar póliza en venta nueva y en renovación indicando el valor de prima y tasa con periodicidad mensual.
23. **CONDICIONES MÍNIMAS OPERATIVAS:**
- 23.1. **Valor de Prima:** La prima se debe presentar de dos maneras. Valor cliente (prima con IVA) y valor neto (prima sin IVA). El IVA se presenta como valor completo. No se debe presentar el IVA discriminado por cobertura. La prima se mantendrá durante la vigencia, excepto cuando exista una cesión de contrato o modificación de valor asegurado.
- 23.2. **Condiciones de Parametrización de Producto:** Aplican las condiciones de parametría que el Banco defina.

23.3. Cobro de Prima: El cobro al cliente se realiza dentro de la cuota del crédito y contrato leasing habitacional, con modalidad mes vencido, según el corte de facturación de la obligación. HDI Seguros Colombia S.A. debe otorgar la cobertura desde la fecha de escrituración y/o boleta de registro y/o fecha de desembolso. El primer mes de cobertura se reportan los riesgos en el archivo de facturación, pero no se contabiliza el pago de primas ya que aún los créditos y leasing no han iniciado su corte de facturación. Se debe tener en cuenta la periodicidad de la cartera (mensual, trimestral o semestral), al igual que los periodos irregulares que pueden ser máximo de 60 días. El sistema no permite realizar cobros a prorrata, solo mes completo.

23.4. Reportes: Los reportes que el Banco Itaú entregará a HDI Seguros Colombia son:

23.4.1. Reporte de Producción: Nuevas inclusiones a la póliza

23.4.2. Reporte de facturación: Facturación del mes, inclusiones, modificaciones y exclusiones.

23.4.3. Reporte de inclusión automática por endosos

23.4.4. No Recibidos: Base con los riesgos que deben incluirse en el mes.

23.4.5. Reporte de Siniestralidad

23.5. Cierre Mensual: Se hace con las fechas de cierre Banco que es del primer día a último día calendario del mes.

23.6. Facturación:

23.6.1. El Banco factura con los cortes definidos. Actualmente 1 a último día hábil del mes.

23.6.2. Formula de Facturación: Prima recaudada neta (sin IVA) – Reintegro = Prima * % del Banco – IVA % del retorno del Banco = Valor a trasladar a HDI Seguros Colombia S.A.

23.6.3. La legalización del servicio de recaudo se realiza por cuenta de cobro del Banco a HDI Seguros Colombia S.A.; el soporte de la cuenta de cobro serán los archivos semanales de conciliación.

23.6.4. El traslado de la parte correspondiente a HDI Seguros Colombia S.A. se hará a la cuenta en el Banco Itaú que la Compañía confirmó previamente.

23.7. Endosos por no renovación: Los riesgos que se requieran asegurar porque el cliente no entregue la renovación de endoso al Banco, deberán ser aceptados automáticamente por HDI Seguros Colombia S.A.

Para las inclusiones automáticas por vencimiento de endoso, HDI Seguros Colombia S.A. autoriza la inclusión en la póliza que corresponda según las características del riesgo y autoriza la liquidación de prima correspondiente.

23.8. Reintegros: En caso de presentarse reintegros, el valor devuelto es el mensual y no prorrateado. En la facturación se incluye el detalle de los reintegros efectuados.

23.9. Cancelación: La cancelación se hace cuando finalice el pago del crédito y el activo deje de estar a nombre de Banco Itaú y no se genere más pago de seguros o cuando el cliente lo solicite, por haber presentado endoso.

23.10. Conciliaciones: Al final de cada facturación se hace un acta de conciliación la cual firma HDI Seguros Colombia S.A. y Banco Itaú con las cifras de registros asegurados y el detalle de facturación.

23.11. Modificación de Procesos: Toda modificación al proceso debe ser consultada y aprobada por las partes antes de entrar en vigencia.

24. AVISO DE SINIESTRO: Cuando ocurra un siniestro que afecte los riesgos asegurados por la presente póliza se tendrá un plazo para dar aviso de noventa (90) días y la radicación la podrá realizar el asegurado o beneficiario a través de los siguientes canales establecidos por HDI Seguros.

- **PÁGINA WEB DE LA COMPAÑÍA:**

<https://siniestros hdi.freshservice.com/support/tickets/new>

Se ofrece también la radicación del siniestro a través de las líneas telefónicas:

- **DESDE EL CELULAR:** #224
- **LÍNEA FIJA EN BOGOTÁ:** 60 (1) 307 70 50
- **LÍNEA FIJA NACIONAL:** 01 8000 113 390

25. DEFINICIÓN Y LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS:

HDI atenderá e indemnizará los siniestros en un término no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de la presentación y aviso del siniestro, con los documentos completos que demuestren ocurrencia y cuantía de la pérdida.

Para los pagos y objeciones, HDI cuenta con tres (3) días hábiles, ya sea para que se vea reflejado el dinero en la cuenta que acredite el Asegurado/Ciente o la presentación de la respectiva objeción.

Los tiempos mencionados en los párrafos anteriores, inician a partir de la formalización del aviso del siniestro ante HDI, entendiendo que la formalización del aviso, únicamente se configura desde el momento en que se entrega a la Compañía los documentos requeridos para la demostración de la ocurrencia y cuantía del siniestro.

Todos los avisos y atención general de siniestros deberán ser radicados por los clientes / asegurados directamente a través de la plataforma dispuesta por HDI para tal fin.

26. DOCUMENTOS PARA ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SINIESTROS:

Los siguientes son los documentos mínimos que se deben aportar para el análisis y definición de siniestros objeto de este programa:

- Registro fotográfico de los daños
- Factura o cotización detallada de la reparación o reposición, incluyendo mano de obra
- Informe técnico indicando la causa exacta del daño
- Certificado Cuerpo de Bomberos (en los casos que aplique)
- Certificación bancaria del cliente

Lo anterior sin perjuicio de los demás documentos que se puedan requerir para el análisis del siniestro y que serán solicitados por HDI durante el proceso de la reclamación.

LOS AMPAROS Y CLAUSLADOS NO MENCIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO SE ENTIENDEN COMO NO OTORGADOS.