

NOTA DE COBERTURA

Tenemos el gusto de confirmar cobertura para **BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A.** de acuerdo con los términos y condiciones presentados en la oferta de **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A.** presentada dentro del proceso de Invitación Pública No. 001 - 2023 conforme el siguiente detalle:

PÓLIZA: **INCENDIO DEUDORES**

OBJETO: INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CRÉDITOS GARANTIZADOS CON HIPOTECA Y CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL A QUE HACE REFERENCIA EL DECRETO 2555 DE 2010

VIGENCIA: Desde junio 1 de 2023 a las 16:00 horas y hasta junio 1 de 2025 a las 16:00 horas

TASAS:
Tarifa mensual por Zona Geográfica incluido IVA

- Costa Atlántica: 0.0112%
- Bogotá y Cund: 0.0143%
- Resto País: 0.0102%

Factor mensual por millón por Zona Geográfica incluido IVA:

- Costa Atlántica: \$112
- Bogotá y Cund: \$143
- Resto País: \$102

COBERTURAS:

Descripción de la cobertura
Banco Itaú Colombia S.A. requiere la presentación de ofertas con las condiciones que se detallan a continuación, las cuales se consideran requisitos mínimos:
Modalidad de cobertura
<p>Póliza de Todo Riesgo de Daños Materiales para Incendio y/o rayo y coberturas aliadas así como Terremoto, todo a primera pérdida absoluta, sin aplicación de infraseguro ni demérito por uso</p>

Usted cuenta con la protección del Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal: José Guillermo Peña González
 Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Cesar Alejandro Pérez Hamilton
 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua
 Bogotá D.C.
 Teléfonos: (001) 213 13 70 - (001) 213 13 22
 Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11
 Página Web: <http://pgabogados.com/>

Tipo de Valores asegurados
El valor asegurado de los bienes objeto del seguro es el correspondiente a su valor comercial, soportado con avalúo comercial y/o factura de compraventa y/o valor reportado por la Entidad Financiera. Aplica para todos los inmuebles asegurados actualmente. Para nuevos riesgos a partir de Junio 1 de 2023, el valor asegurado será el correspondiente al valor comercial de la parte destructible.
Límites asegurados por riesgo
Límite asegurado máximo por riesgo COP 12,000,000,000
Tipo de riesgos asegurados
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:
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).
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).
Fincas y casas de recreo, infraestructura hotelera o turística.
Mejoras físicas a inmuebles existentes
Muros y Cimientos
Definiciones
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.
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 entienden 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.

Condiciones especiales de suscripción

No aplicación de infraseguro o seguro insuficiente.

No aplicación de demérito por uso y/o depreciación alguna para los inmuebles asegurados.

Tasas diferenciales por región geográfica
(de acuerdo con el modelo de cálculo ponderado)

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%.

Política de inspecciones: Únicamente para riesgos con valores asegurados superiores a \$ 5.000.000.000

Condiciones particulares

La aseguradora otorga continuidad de cobertura para todos los bienes objeto del seguro que formen parte del portafolio actualmente asegurado, sin la exigencia de requisitos adicionales de asegurabilidad.

La aseguradora 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.

Vigencia de la carta de aprobación: La vigencia de la carta de aprobación de créditos para compra en proyecto financiados (Cxl) es de 540 días, para el resto es de 180 días.

Productos asociados a cartera hipotecaria y leasing habitacional:

Compra de vivienda nueva o usada a nivel nacional VIS y NO VIS, Cxl (subrogación), Adquisición Leasing Habitacional vivienda familiar y no familiar, Recolocación, Cesión, Leaseback, Anticipos de Leasing, Modificación cartera Leasing, Remodelación de inmueble con hipoteca a favor del Banco, Construcción de vivienda individual, Compra de cartera hipotecaria, Compra de cartera leasing, Libre destinación otros usos con garantía hipotecaria, Crédito comercial persona natural con garantía hipotecaria, Crédito ordinario con garantía hipotecaria.

Plazos Crédito Hipotecario y Contrato Leasing Habitacional:

Entre 60 meses y 240 meses.

Reestructuraciones hasta 360 meses incluyendo el plazo original del crédito.

Vigencia de la Cobertura

El inicio de cobertura aplicará:

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.

Cuando el Banco Itaú solicite la inclusión del riesgo

Cesión de Hipotecas: el amparo comienza a partir de la fecha del desembolso y el valor asegurado está sujeto al nuevo avalúo del inmueble.

En caso de cesión la aseguradora acepta el posible cambio de beneficiario de la póliza, a ser informado por el banco, dentro de un plazo no mayor a 6 meses.

Usted cuenta con la protección del Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal:

José Guillermo Peña González

Defensor del Consumidor Financiero Suplente:

Cesar Alejandro Pérez Hamilton

E-mail: defensorsbs@pgabogados.com

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua

Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia

Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.

Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11

Página Web: <http://pgabogados.com/>

Se mantiene la cobertura en la póliza, aún cuando se produzca la terminación del crédito y no se hayan realizado los traspasos 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.

La terminación de La cobertura para La aseguradora ocurrirá:

Cuando Itaú entregue La nota de cesión a otro banco.

Cuando el Banco Itaú solicite la exclusión del riesgo.

En caso de cesión la aseguradora acepta el posible cambio de beneficiario de la póliza, a ser informado por el banco.

Cobertura Básica

La Aseguradora 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:

Incendio y/o impacto directo de rayo, o de sus efectos inmediatos como el calor y el humo.

Impacto directo del rayo sobre instalaciones eléctricas y sus consecuencias

Incendio accidental que se produzca en instalaciones eléctricas y que provenga de cualquier causa no excluida en la póliza.

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.

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.

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.

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.

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.

Caída de granizo u otros cuerpos exteriores sobre el inmueble asegurado o dentro del cual se encuentren los bienes amparados.

Toda clase de vientos fuertes, incluyendo huracán, ciclón, tornado y tifón.

Impacto de aeronaves o de objetos que o se desprendan de ellas.

Impacto causado por vehículos terrestres, sus partes o carga.

Humo que provenga o no del inmueble asegurado y/o chimenea.

Usted cuenta con la protección del Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal:

José Guillermo Peña González

Defensor del Consumidor Financiero Suplente:

Cesar Alejandro Pérez Hamilton

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continúa

E-mail: defensorsbs@pgabogados.com

Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia

Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.

Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11

Página Web: <http://pgabogados.com/>

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.	
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.	
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.	
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.	
Daños y pérdidas materiales que sufra el inmueble asegurado, que se originen de forma súbita, accidental e imprevista, como consecuencia directa de:	
Terremoto, temblor, erupción volcánica o por incendio originado por tales fenómenos.	
Maremoto, marejada, o tsunami	
Gastos con ocasión del siniestro (No sujetos a aplicación de deducible)	sublímites
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 periodo 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

	asegurada del inmueble
Gastos o pérdida de arrendamiento	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
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.	
Deducibles aplicables	
Asonada, Motín, Conmoción Civil o Popular y Huelga	5% del valor de la perdida minimo 0,5 SMMLV
Actos Malintencionados de Terceros (AMIT) Terrorismo y Sabotaje	5% del valor de la perdida minimo 0,5 SMMLV
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).	5% del valor de la perdida minimo 0,5 SMMLV
Terremoto, temblor y/o erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami	1% del valor asegurable del ítem afectado por el siniestro con un mínimo de 2 SMMLV
Demás eventos	Sin deducible
Tarifa de Recaudo por cada inmueble asegurado	\$22.059 más IVA
Costo del seguro (Expresado como tasa mensual con IVA y con 4 decimales)	Se deben indicar las tarifas calculadas por

ción del
anciero:

Principal:
Jose Guillermo Peña González
Suplente:
Hamilton
de Cesar Alejandro Pérez
continúa
E-mail: defensorsbs@pgabogados.com

Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia
Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.
Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11
Página Web: <http://pgabogados.com/>

	zona geográfica
Cobertura Básica de Incendio y Terremoto	Cuadro de ponderación de tasas que incluye distribución de cartera por zonas geográficas. Entregar con información de cotización.
Cláusulas adicionales	
Amparo automatico de nuevos inmuebles con 120 dias de plazo para el reporte	
Actos de Autoridad	
Cláusula de no Revocación de la póliza: La aseguradora no revocará unilateralmente el contrato de seguro que se derive de esta licitación, atendiendo lo contenido en el numeral 5 del artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010.	
La aseguradora 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 y terremoto, que respalden los créditos que hagan parte de portafolios destinados a ser titularizados.	
Ampliación del plazo para el aviso de siniestro	
Restablecimiento automático del valor asegurado por pago de siniestro, con cobro adicional de prima	
Cláusula de Beneficiario Oneroso	
Errores, omisiones o inexactitudes no intencionales: La aseguradora 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.	
Cláusula de 72 horas	
Cláusula de Índice Variable hasta el valor equivalente a la variación porcentual mensual del Índice de Precios al Consumidor establecida por el DANE. sin cobro de prima adicional	
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 mas bajo y no la sumatoria de ellos.	
Cláusula de Designación de ajustadores: la misma deberá efectuarse de común acuerdo entre la aseguradora y el Banco.	
Variaciones del riesgo: La compañía de seguros 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.	

Usted cuenta con la protección del Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal:
 José Guillermo Peña González
 Defensor del Consumidor Financiero Suplente:
 Cesar Alejandro Pérez Hamilton

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua
 E-mail: defensorsbs@pgabogados.com
 Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia
 Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.
 Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11
 Página Web: http://pgabogados.com/

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SBS SEGUROS COLOMBIA S.A.
 COMPAÑÍA DE SEGUROS

Garantías: Sin aplicación de garantías

ACUERDOS DE SERVICIO:

Se deben firmar acuerdos de servicio entre la aseguradora 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:

-Suscripción

Para aprobación de riesgos hasta \$5.000 millones: máximo en cuatro (4) horas hábiles desde el momento del envío del banco.

Para casos superiores a \$5.000 millones: dos (2) días hábiles, contados a partir de la solicitud.

- Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR

Para información requerida por el banco para atender solicitudes de quejas y reclamos: entes gubernamentales, jueces de la república, la aseguradora tendrá que dar respuesta máximo en dos (2) horas desde la solicitud.

Para clientes Personal Bank: dos (2) horas hábiles.

Para clientes Itaú Sucursales: cuatro (4) horas hábiles.

- Plazo para el pago de la factura de cobro de la tarifa de recaudo del banco

Condiciones Mínimas Operativas

Valor 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.
Condiciones de parametrización de producto	Aplican las condiciones de parametría que el Banco defina.
Traslado participación de primas a la aseguradora	El traslado depende del resultado de la facturación y se hace con el valor de participación que le corresponde a la aseguradora y es mes vencido .
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

Usted cuenta con la protección del Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal:

José Guillermo Peña González

Defensor del Consumidor Financiero Suplente:

Cesar Alejandro Pérez Hamilton

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continúa

E-mail: defensorsbs@pgabogados.com

Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia

Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.

Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11

Página Web: <http://pgabogados.com/>

	<p>facturación de la obligación. La aseguradora 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.</p>
<p>Reportes</p>	<p>Los reportes que se entregarán son: Reporte de producción: Nuevas inclusiones a la póliza Reporte de facturación: Facturación del mes, inclusiones, modificaciones y exclusiones. Reporte de inclusión automática por endosos no recibidos: Base con los riesgos que deben incluirse en el mes. Reporte de siniestralidad</p>
<p>Cierre mensual</p>	<p>Se hace con las fechas de cierre banco que es del primer día a último día calendario del mes</p>
<p>Facturación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Banco factura con los cortes definidos. Actualmente 1 a último día hábil del mes. • Formula de facturación: Prima recaudada neta (sin IVA) – Reintegro = Prima * % del banco – IVA % del retorno del banco = valor a trasladar a la aseguradora. • La legalización se realiza por cuenta de cobro del banco a la aseguradora. El soporte de la cuenta de cobro serán los archivos semanales de conciliación. • El traslado de la parte correspondiente a la aseguradora se hará a la cuenta Itaú que sea confirmada por la compañía.

Usted cuenta con la protección del Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal:
 José Guillermo Peña González
 Defensor del Consumidor Financiero Suplente:
 Cesar Alejandro Pérez Hamilton

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua

E-mail: defensorsbs@pgabogados.com

Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia

Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.

Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11

Página Web: <http://pgabogados.com/>

<p>Endosos por renovación</p>	<p>Los riesgos que se requieran asegurar porque el cliente no entregue la renovación de endoso al banco, deberán ser aceptados automáticamente por la aseguradora. Para las inclusiones automáticas por vencimiento de endoso, la aseguradora autoriza la inclusión en la póliza que corresponda según las características del riesgo y autoriza la liquidación de prima correspondiente. En caso que el cliente presente la póliza posterior a la emisión reportada, se debe generar la devolución de la prima. La devolución de prima se aplica desde el inicio de vigencia del endoso y por la mensualidad completa, no hay devoluciones a prorrata.</p>
<p>Atención al Cliente</p>	<p>Copia de la póliza: - La aseguradora, debe dar acceso al área de servicio al cliente para descargar la póliza de manera inmediata. - De no tener acceso a bajar las pólizas se debe tener un contacto para generar estas solicitudes con respuesta en los tiempos establecidos. Modificaciones: - La aseguradora debe generar las modificaciones en sus pólizas, según sea la modificación de los créditos, como cesiones, asegurados, actualización de direcciones, valor asegurado, etc. Tiempos de Respuesta por Segmento: Personal Bank: El tiempo de respuestas para entes es de dos horas, y para el resto de solicitudes 4 horas. Itaú Sucursales: Para la solicitud de copia póliza el tiempo es de 4 horas, y para el resto de solicitudes es de ocho horas hábiles. El envío de las pólizas estará a cargo de la compañía de seguros.</p>
<p>Reintegros</p>	<p>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</p>
<p>Cancelación</p>	<p>La cancelación se hace cuando finalice el pago del crédito y no se genere mas pago de seguros o cuando el cliente lo solicite, por haber presentado endoso.</p>

Usted cuenta con la protección del Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal:
 José Guillermo Peña González
 Defensor del Consumidor Financiero Suplente:
 Cesar Alejandro Pérez Hamilton

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continúa
 E-mail: defensorsbs@pgabogados.com
 Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia
 Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.
 Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11
 Página Web: <http://pgabogados.com/>



A FAIRFAX Company

Conciliaciones	Al final de cada facturación se hace un acta de conciliación la cual firma aseguradora y banco, con las cifras de registros asegurados y el detalle de facturación.
Modificación de procesos	Toda modificación al proceso debe ser consultada y aprobada por las partes antes de entrar en vigencia.

SBS SEGUROS COLOMBIA S.A.

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

SBS SEGUROS COLOMBIA S.A.
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Usted cuenta con la protección del
Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero Principal:

José Guillermo Peña González

Defensor del Consumidor Financiero Suplente:

Cesar Alejandro Pérez Hamilton

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua

E-mail: defensorsbs@pgabogados.com

Dirección: Avenida 19 No. 114 - 09, Oficina 502 Bogotá D.C. Colombia

Teléfonos: (601) 213 13 70 - (601) 213 13 22 Bogotá D.C.

Teléfono Celular: 321 924 04 79 - 323 232 29 11

Página Web: <http://pgabogados.com/>