



ANEXO No. 9 – ATENCION DE SINIESTROS

REQUISITOS MINIMOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS POLIZA VIDA GRUPO DEUDOR CREDITO HIPOTECARIO Y CONTRATO LEASING HABITACIONAL

El presente anexo establece los requisitos mínimos a cumplir para la atención de los siniestros en cuanto a las políticas, procedimientos, controles, tiempos de atención y respuesta para el proceso de indemnización de la Póliza Vida Grupo Deudor Hipotecario y Leasing Habitacional. Lo anterior, con el fin de lograr mediciones eficientes y control adecuado frente al cumplimiento de los compromisos en tiempos.

La(s) aseguradora(s) adjudicatarias(s), se obliga(n) con el Banco y sus deudores a atender e indemnizar los siniestros en un término no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de los documentos que demuestren su ocurrencia y cuantía.

Igualmente se compromete a establecer un procedimiento en el cual se define:

- a) La dependencia encargada de recibir los documentos presentados por el Cliente y por el Banco para demostrar la ocurrencia y cuantía de la pérdida.
- b) La dependencia y la persona encargada de realizar la solicitud de los documentos adicionales, en el evento en que la reclamación no se presente de forma completa.
- c) Los tiempos en los cuales deberán realizarse las actividades de recepción del siniestro, liquidación y pago del siniestro, entrega de cheque y/o comprobante de transferencia de fondos y firma de los documentos de paz y salvo, si a ello hay lugar, con el fin de garantizar el cumplimiento del término para el pago aquí previsto.
- d) Deberá realizarse una entrega semanal de reportes de siniestros por parte de la Compañía de Seguros en el cual se incluirá la siguiente información:

Fecha de aviso del siniestro, fecha del siniestro, número de póliza, número del siniestro, nombre del asegurado, número de identificación del asegurado, fecha de nacimiento del asegurado, amparo afectado, línea de producto, tipo de producto, número del producto del Banco, valor asegurado o desembolso, valor deuda del Banco, fecha del desembolso, valor pagado,



valor objetado, valor reserva pendiente, fecha de pago u objeción, causal de la objeción.

- e) Cuando el Banco inicie un nuevo proceso de Licitación, solicitará la siniestralidad de la cuenta, la aseguradora debe entregarla dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud. Este reporte contendrá la misma información contenida en el literal anterior.
- f) Una vez adjudicada la Licitación, las partes deben proceder con la creación y firma de un Acuerdo de Servicio para el Manejo y Atención de Siniestros en la cual se plasmarán las actividades y tiempos contenidos en este Anexo.

ATENCIÓN DE SINIESTROS

1. Inicio de tiempos a partir de la formalización de la reclamación ante la aseguradora, entendiéndose que la formalización de la reclamación por el fallecimiento o la incapacidad total y permanente, únicamente se configura desde el momento en que se entrega a la aseguradora los documentos requeridos para la demostración de la ocurrencia y cuantía del siniestro, los cuales se encuentran acordados y definidos en este documento.
2. El tiempo para la ejecución por parte de la aseguradora de las actividades de atención, análisis y definición del siniestro (pago u objeción) será de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha en que se formalice la reclamación.
3. El tiempo para que la aseguradora devuelva las reclamaciones cuya documentación esté incompleta, será máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de recepción del siniestro.
4. En caso de que del análisis de la reclamación surja la necesidad de aclaraciones que requieran solicitud de documentos adicionales, dicha solicitud deberá ser efectuada por la aseguradora, máximo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la reclamación. A partir del recibo y entrega a la aseguradora de la documentación adicional solicitada,



5. deberá definir el siniestro, mediante pago u objeción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.
6. La aseguradora dará respuesta a las reconsideraciones de las objeciones, solicitadas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo. En caso de ser atendida la reconsideración el pago deberá efectuarse dentro de ese término de 5 días.

DOCUMENTOS MÍNIMOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS EN EL AMPARO BÁSICO DE VIDA

- ✓ Fotocopia del Registro civil de defunción.
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.
- ✓ Certificación del saldo de la deuda.
- ✓ Declaración de asegurabilidad para cuantías inferiores a \$150.000.000, la cual deberá ser aportada por el Banco, en los casos que la aseguradora lo requiera.

DOCUMENTOS MÍNIMOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS EN EL AMPARO DE ITP

- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado
- ✓ Dictamen de pérdida de capacidad laboral emitida por la entidad competente.
- ✓ Certificación del saldo de la deuda.
- ✓ Historia clínica.

PLAZO PARA EL PAGO DE SINIESTROS

Cinco (05) días hábiles para el pago del siniestro o para la objeción, contados desde la fecha de formalización de la reclamación (acreditación de la ocurrencia y cuantía de la pérdida).