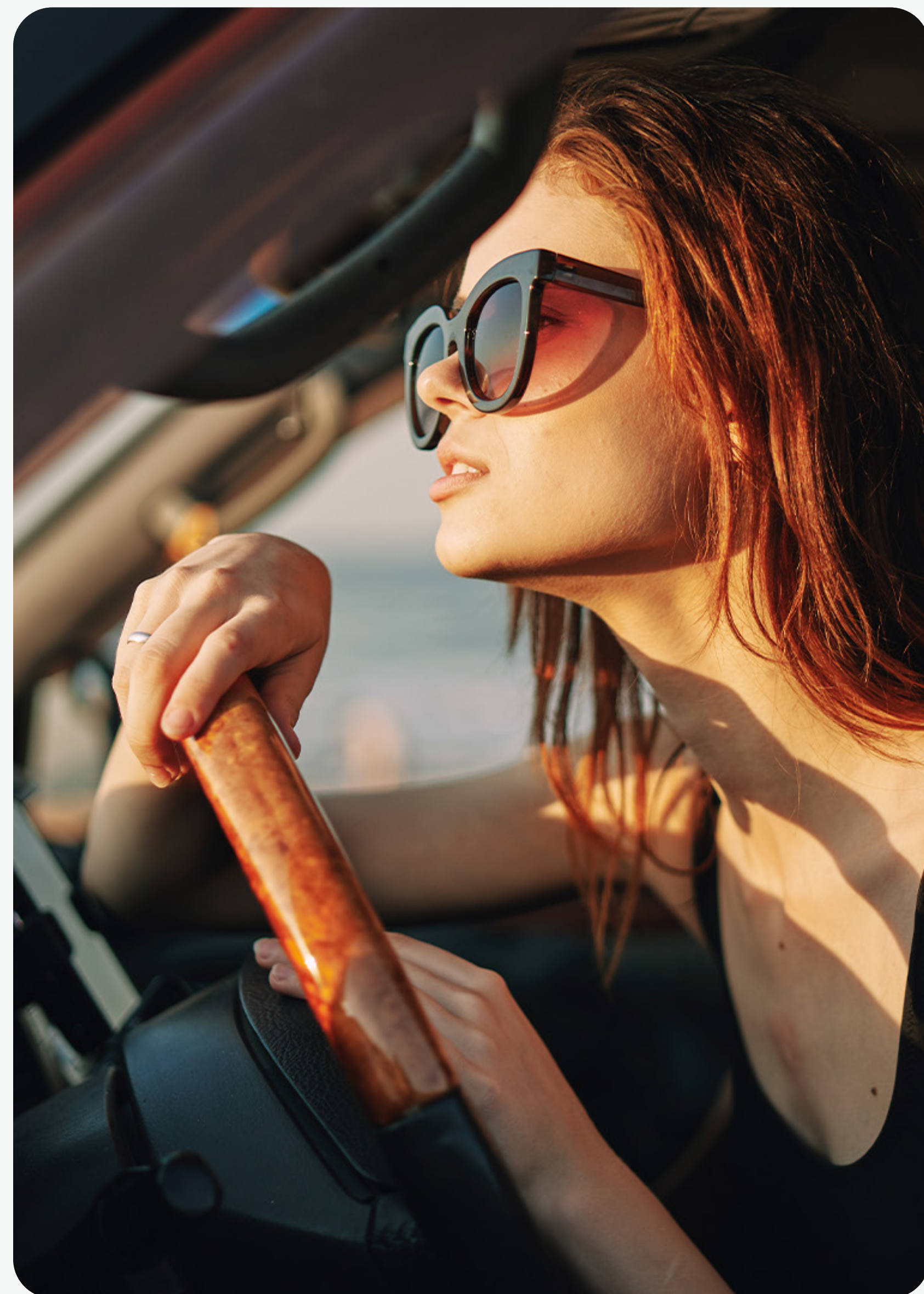


A woman with long brown hair and glasses, wearing a white blouse, is smiling while driving a dark-colored car. The car's driver-side door is open. In the background, there are modern buildings and a white awning.

Tu carro dice quien eres. Tu seguro también.

**Esta es una guía práctica para
actuar en caso de siniestro.
Conoce las ventajas y beneficios
que tenemos para ti.**

BBVA



¿Qué hacer en caso de *sinistro*?



Si sufres un accidente o pérdida, sigue estos pasos para agilizar el proceso y obtener asistencia rápidamente.

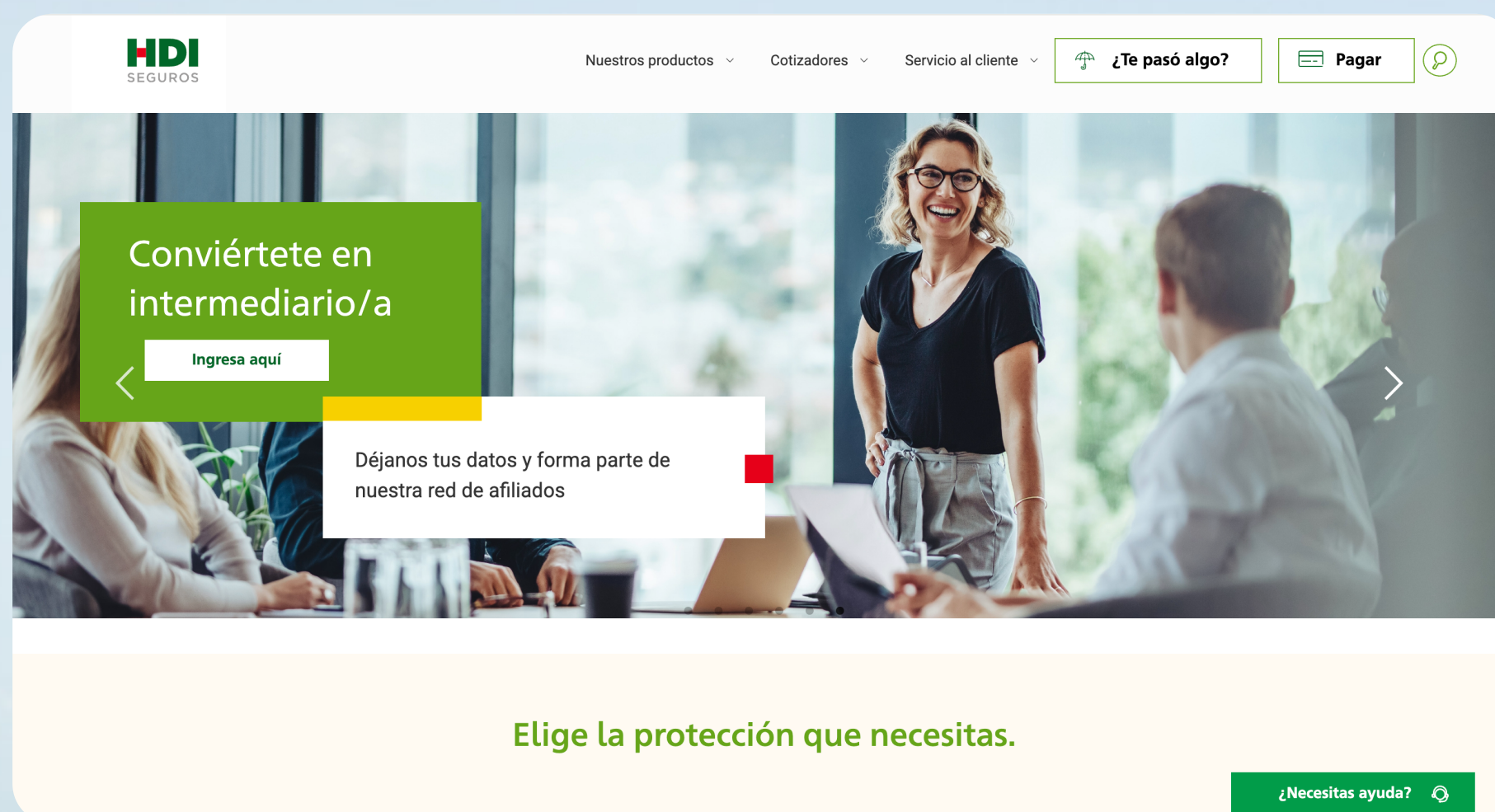
- La atención del siniestro se inicia con el **aviso por parte del asegurado del evento** en el que se encuentra inmerso, el flujograma de la atención se desarrolla de la siguiente manera:



Radicación del *sinistro* vía web

Hemos simplificado el proceso para que puedas reportar tu siniestro en pocos minutos:

1 Ingresa a: **www.hdiseguros.com.co**



2 Selecciona la opción

¿Te pasó algo?



Reportar Siniestros Autos

3 Completa el formulario con la información del evento y elige el **Taller para la reparación.**

Una vez realizada la asignación, recibirás un **correo electrónico con copia al Taller**, en donde se brinda la **información de ubicación y persona de contacto** en el Taller asignado.

Flujograma de atención de siniestros por amparo afectado

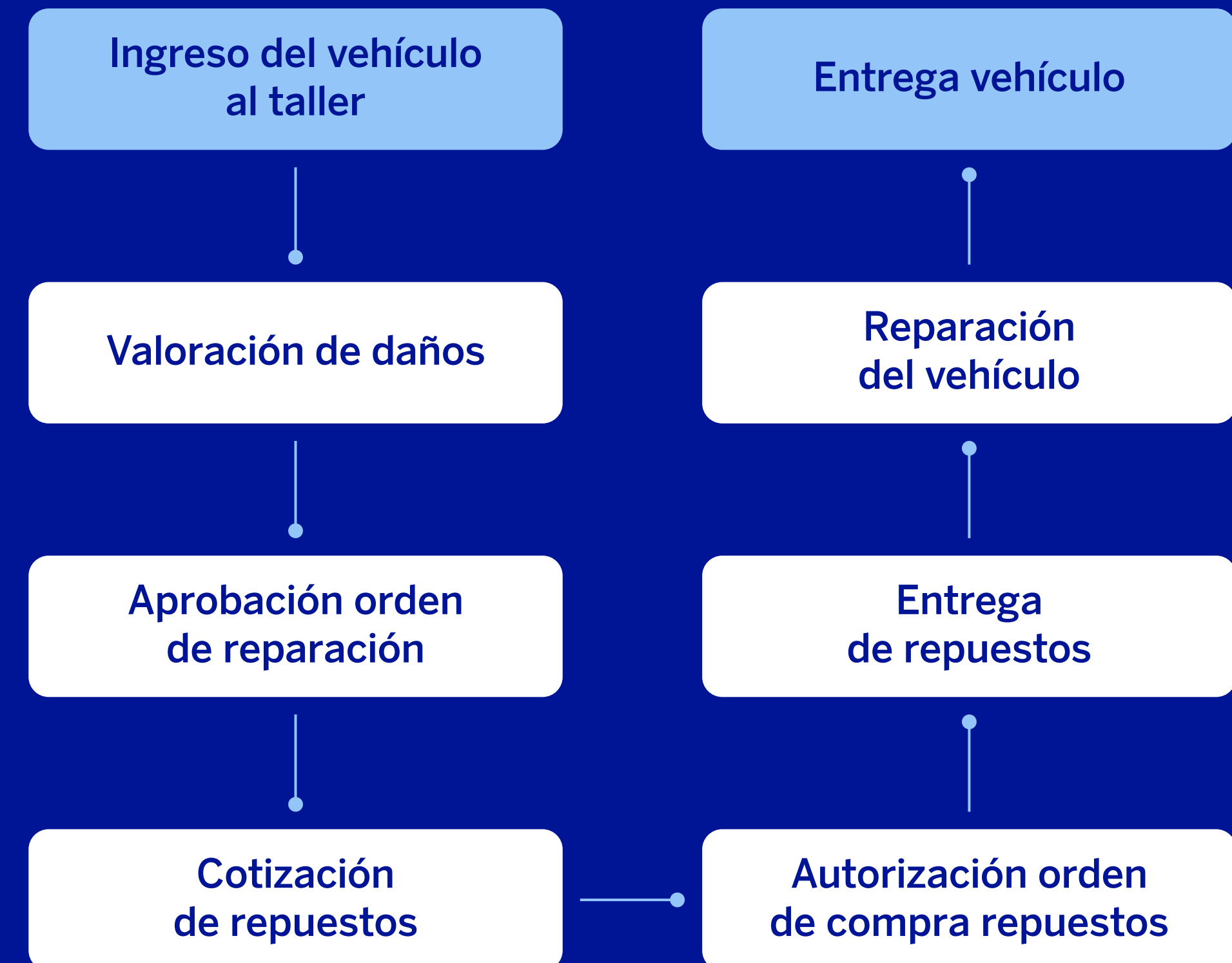
Definición de pérdidas totales por daños en el vehículo asegurado:



Definición de *pérdidas totales* por hurto del vehículo asegurado:



Definición de *pérdidas parciales* del vehículo asegurado:



Definición de responsabilidad civil por daños ocasionados por el vehículo asegurado:



Proceso de arreglos directos:



Documentos necesarios para atender el siniestro por amparo afectado

A continuación, encontrarás los documentos solicitados cuando ingresa un siniestro para la atención y definición del evento:



Arreglos directos



Reportar el siniestro a través de la página web **www.hdiseguros.com.co**



Copia de informe de tránsito o croquis (si lo tiene).



Fotografías claras de los daños del vehículo.



Cotización de mano de obra y repuestos.



Pérdidas parciales hurto



Reportar el siniestro a través de la página web www.hdiseguros.com.co



Acercarse al taller asignado con el vehículo.



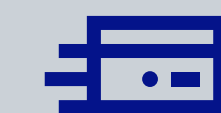
El Taller revisará el vehículo y le enviará a **HDI Seguros** el **reporte de los daños y las fotografías**.



Se informará por mensaje de texto o correo electrónico la **definición del siniestro**.



El Taller comenzará la **reparación e informará** la fecha de entrega del vehículo.



Al retirar el vehículo del taller **se pagará el deducible**.



Pérdidas totales hurto



Reportar el siniestro a través de la página web **www.hdiseguros.com.co**



Enviar el denuncia por hurto a través del link **<https://solicitudes-clientes.hdiseguros.com.co/>**, si ya se obtuvo el certificado de no recuperación de la Fiscalía puede enviarlo.



Al correo electrónico del asegurado se enviará la información necesaria para **continuar con el estudio del caso.**



El analista del caso se **comunicará con el asegurado** para informarle en detalle el **proceso de indemnización y el trámite** que se debe realizar ante tránsito.



Se hará **traspaso y cancelación** de matrícula.



Pérdidas parciales daños



Reportar el siniestro a través de la página web **www.hdiseguros.com.co**



Acercarse al Taller asignado con el vehículo y el croquis de tránsito (si lo tiene), en donde se verificarán los daños sufridos a consecuencia del accidente.



Se informará por mensaje de texto o correo electrónico la **definición del siniestro**.



El Taller comenzará la reparación e **informará la fecha** estimada de entrega del vehículo.



Al retirar el vehículo del taller **se pagará el deducible**.



Pérdidas totales daños

Nacen de un ingreso de un riesgo como pérdida parcial daños evaluado por el taller, por lo tanto, aplica lo especificado en Pérdidas Parciales Daños. En caso de sufrir un choque, los documentos que se soliciten serán acordes con el estado del vehículo, esto permitirá definir si es traspaso o cancelación.



Responsabilidad Civil

Para los casos en los cuales el cliente asignado sea un tercero afectado por un asegurado de **HDI Seguros** y este desee reclamar bajo la cobertura de **Responsabilidad Civil Extracontractual**, los documentos que debe presentar el tercero son:



Licencia de tránsito del vehículo (tarjeta de propiedad o contrato de compra venta).



Cédula de Ciudadanía del propietario del vehículo afectado.



Copia del informe de tránsito - croquis, carta de invitación a reclamar y/o resultado de la audiencia de conciliación.



Si el vehículo del tercero afectado **está asegurado**, presentar **certificación de no reclamación** expedida por la compañía en donde se tiene contratada la póliza.



Si el vehículo **no posee seguro todo riesgo**, declaración extra juicio en donde se certifique que el vehículo no se encuentra asegurado.



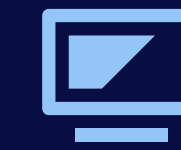
Fotografías de los daños del vehículo.



Cotización de los daños del vehículo.



Canales para solicitud de servicio o atención de siniestros



Aviso de Siniestro: A través de nuestro **Portal Web**, agilizando el proceso de asignación de taller.

Ingresando a **www.hdiseguros.com.co** -
¿Te pasó algo? – Reportar siniestro autos
– elegir si es un Asegurado
o Tercero Afectado.



Líneas para solicitud de Asistencias,
garantizando un servicio 7/24 a través
de nuestro proveedor Iké Asistencia.
Línea: #224 | WhatsApp: (+57) 300 611 9865



Tracking de Siniestros para consultar el estado de un siniestro de autos. Ingresando a **www.hdiseguros.com.co** - ¿Te pasó algo? – Seguimiento de Siniestros.



WhatsApp para consulta general de póliza y seguimiento de siniestros de pérdida parcial: **(+57) 316 4821802.**



WhatsApp para consulta de siniestros de pérdida total: **(+57) 317 6675344.**



Centro de Atención y Experiencia BBVA

Línea Nacional: 01 8000 113 390

Desde Bogotá: 307 70 50

www.bbva.com.co
www.hdiseguros.com.co

Numeral para asistencia:
Desde tu celular #224 Send

BBVA