

Proceso de atención siniestros Autos

Ten en cuenta que, **un siniestro es un suceso que requiere una reclamación**, mientras que una asistencia es un servicio de ayuda rápida como servicio de grúa, un conductor elegido o un cambio de llanta.

1

Aviso de siniestro



Debes reportar tu siniestro a través de nuestra página web
<https://www.hdiseguros.com.co/siniestros/informacion-de-siniestros>

Una vez completes el reporte, recibirás la confirmación de recepción por correo electrónico y un mensaje a tu WhatsApp.



2

Valoración

Opción A - Taller asignado HDI

Si tu vehículo fue asignado a un taller, comunícate con el taller lo antes posible para iniciar la valoración del daño.

Conoce más sobre el proceso de pérdidas parciales **aquí**.



Taller asignado HDI:
4 horas hábiles una vez ingreses el vehículo al taller.

Opción B - Tu taller de confianza

Si la asignación fue a tu taller de confianza, solicita la cotización del arreglo y envíala junto a las fotografías del daño a través de nuestro portal web **aquí**.

Asignación de vehículo de reemplazo (si aplica)



Si esta cobertura está incluida en un plan, te debe llegar la autorización a tu correo electrónico una vez ingreses el vehículo al taller. Así podrás coordinar el servicio con el proveedor autorizado.



Ten en cuenta que esta cobertura está sujeta a lo contratado dentro de tu póliza y no depende de los tiempos de reparación.

3

Autorización proceso de reparación



Opción A

Reparación en el taller asignado HDI

El perito validará la valoración cargada por el taller y procederá con su respectiva autorización de mano de obra y repuestos.



3 días hábiles

Este tiempo puede variar en casos particulares donde se necesite hacer validaciones adicionales.

Opción B

Liquidación en tu taller de confianza

El perito validará los documentos que aportaste y te enviará el valor a indemnizar.



5 días hábiles

Después de entregados todos los documentos.

4

Reparación del vehículo

El tiempo de reparación está sujeto a la disponibilidad de repuestos, a la magnitud del daño y a imprevistos que puedan surgir en el momento de la reparación.



Promedio de 20 días hábiles

Recuerda que puedes consultar el estado de tu reparación directamente en el taller.

5

Entrega del vehículo

El taller te contactará cuando el vehículo esté listo y el pago del deducible lo deberás hacer directamente en el taller. **(El deducible es el valor que debes asumir por la utilización de la póliza).**

Procesos de pérdida total

Pérdida total por daños (PTD)



Si ya te fue informado que el vehículo no será reparado sino indemnizado bajo este amparo, te será asignado un analista que te explicará el proceso.

5 días hábiles
para que te contacte el analista.

Pérdida total por hurto (PTH)



Si tu vehículo fue hurtado debes hacer el denuncia ante la fiscalía y luego adjuntar esa denuncia con toda la información del hecho **aquí**.

5 días hábiles
para que te contacte el analista.



Conoce los detalles del proceso de pérdida total **aquí**.

¿Tienes dudas? Contáctanos



Desde el resto del país
01 8000 113 390



Desde tu celular
#224



Desde Bogotá
60 (1) 307 7050



WhatsApp
+57 316 4821802