



Guías Técnicas de Suscripción Hogar



Abril 2022



AZCOL - 2018-007
Suscripción Hogar

Allianz Colombia
Vicepresidencia de Personas
Gerencia de Retail

1. Generalidades

- 1.1 Objetivo general.
- 1.2 Definición del producto de hogar.
- 1.3 Alcance.
- 1.4 Consideraciones generales.

2. Políticas generales productos hogar

- 2.1 ¿Qué aseguramos?
 - 2.1.1 Tipos de asegurados.
 - 2.1.2 Riesgos asegurables.
 - 2.1.3 Riesgos no asegurables.
 - 2.1.4 Riesgos que requieren autorización.
- 2.2 Amparos.
- 2.3 Allianz hogar individual (ramo 2013).
 - 2.3.1 Generalidades.
 - 2.3.2 Mercado objetivo.
 - 2.3.3 Estructura del producto.
 - 2.3.3.1 Tipo de clientes.
 - 2.3.3.2 Planes de cobertura.
 - 2.3.4 Estructura de paquetes.
 - 2.3.5 Deducibles.
- 2.4 Allianz hogar colectivo (ramo 2008).
 - 2.4.1 Generalidades.
 - 2.4.2 Mercado objetivo.
 - 2.4.3 Estructura del producto.
- 2.5 Gestión de bloqueos.

2.5.1 Inspecciones.

2.6 Consideraciones procesos de cotización / emisión / renovación.

2.6.1 Consideraciones generales.

2.6.2 Cotizaciones.

2.6.3 Renovaciones.

2.7 Documentación requerida.

2.7.1 Documentos requeridos para la expedición.

2.7.2 Documentos requeridos para modificaciones / cancelaciones no delegadas.

2.8 Procesos Sarlaft.



1.1 Objetivo general

Describir las políticas y lineamientos para la comercialización y suscripción de pólizas de Hogar, particularmente en los procesos de cotización, aceptación, emisión e indexación de las pólizas.

1.2 Definición del producto de hogar

El producto Allianz Hogar ofrece, a través de sus diferentes modalidades de contratación, un conjunto de coberturas que se adaptan a las necesidades específicas de los clientes que las adquieren.

La modalidad de contratación de la póliza de Hogar es de riesgos nombrados, lo que implica que su cobertura se limita a los amparos descritos en la póliza. Esto excluye la cobertura de todo riesgo contenidos.

1.3 Alcance

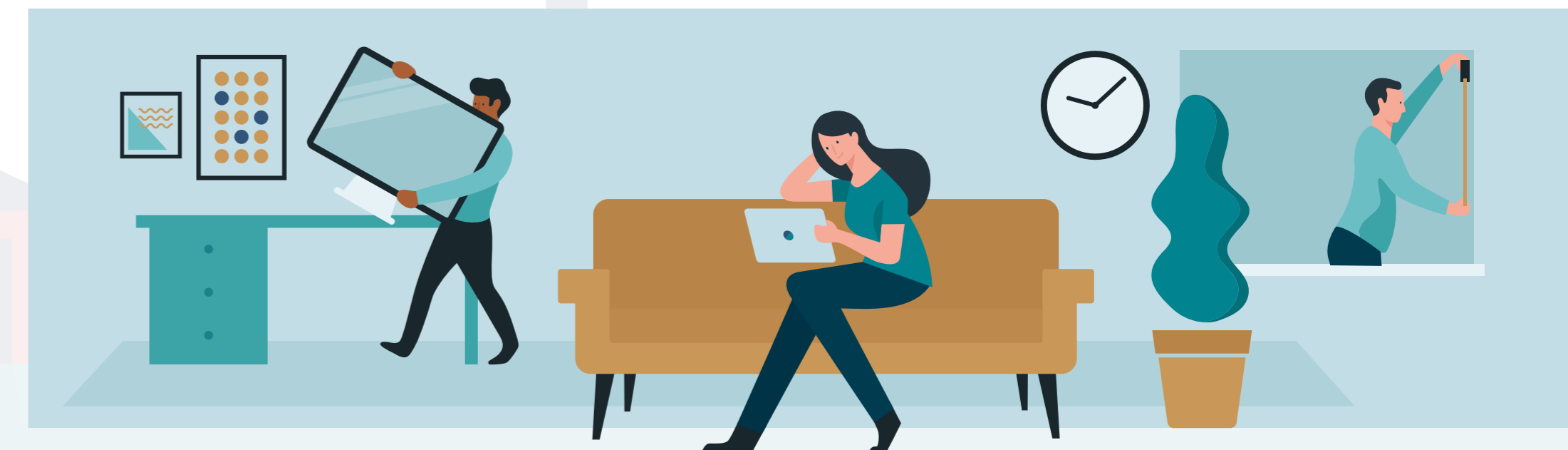
Este documento aplica para todas las áreas, cargos, funcionarios y usuarios de suscripción, comercialización y servicios asociados a los productos de hogar.

1.4 Consideraciones generales

Esta guía se alinea con los contratos vigentes de reaseguro, las ASU (Allianz Standard Underwriting), el Manual de Negocio Enfocado y la Circular Externa 011 de 2013 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Cualquier incumplimiento, parcial o total de las políticas documentadas en esta Guía de Suscripción, sin excepción, será sancionado. Toda excepción debe ser autorizada por escrito previamente por la Vicepresidencia de Personas y la evidencia de la autorización debe ser registrada en la ficha de gestión de la póliza objeto de la excepción.

Sólo se analizarán excepciones o autorizaciones especiales cuando tenga sentido estratégico para la compañía. Normalmente se exigirá que el cliente tenga vínculos por más de \$10.000.000 en primas vigentes con Allianz, de lo contrario no se aceptan excepciones.



2.1 ¿Qué aseguramos?



Los productos de Hogar, están diseñados para brindar protección integral al inmueble y/o sus contenidos, contra los riesgos de pérdidas, daños y perjuicios patrimoniales a los que pueda estar expuesta.

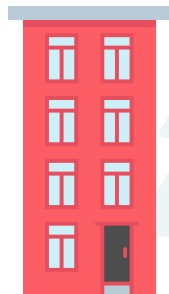
2.1.1 Tipos de asegurados

De acuerdo al interés asegurable existente entre el asegurado y el inmueble y/o sus contenidos, existen los diferentes tipos de asegurados:



- **Propietario que habita:** Puede asegurar el inmueble y los contenidos de su propiedad.
- **Propietario que arrienda:** Puede asegurar el inmueble únicamente.
- **Deudor:** Puede asegurar el inmueble únicamente.
- **Arrendatario que habita:** Puede asegurar los contenidos que posee en el inmueble.

2.1.2 Riesgos asegurables



- Apartamentos.
- Casas.
- Casa en zona rural (Únicamente en conjunto cerrado).

2.1.3 Riesgos no asegurables



- Clientes con mala o dudosa reputación social, comercial o bancaria.
- Clientes vinculados al lavado de activos, enriquecimiento ilícito.
- Riesgos correspondientes a propiedades incautadas y en proceso de extinción de dominio.
- Clientes con problemas de solvencia económica o moral dudosa.
- Riesgos contruidos en madera, bahareque, adobe, paja y/o láminas de metal.
- Edificaciones en construcción.
- Casas prefabricadas, entendidas como viviendas construidas a partir de secciones estandarizadas, que son fabricadas con antelación fuera de su lugar de emplazamiento, y posteriormente enviadas a su ubicación definitiva para su ensamblaje final.
- Fincas y chalets.
- Casas ubicadas en Dosquebradas.
- Riesgos que se encuentren ubicados en: Guaymaral, Sopó, Mosquera, Tenjo, Putumayo.
- Riesgos ubicados en Las Palmas - Antioquia.
- Riesgos ubicados en el Cono Cañaveralejo de Cali, específicamente los ubicados entre las calles primera y novena desde la carrera 39 hasta la carrera 66.

2.1.4 Riesgos que requieren autorización

Los riesgos nombrados a continuación requieren de revisión y autorización por parte del área técnica de casa principal, previa a la emisión de la póliza:

- Riesgos cuyo valor asegurado en edificio sea superior a \$3.000.000.000.
- Riesgos que cuenten con más de 35 años de construcción.
- Riesgos que superen los montos máximos de valor asegurado definido en el producto en contenidos o cualquiera de sus sub coberturas.
- Riesgos ubicados en estratos 1 y 2.
- Viviendas diplomáticas, viviendas usadas como sede de partidos políticos y/o viviendas de embajadores.
- Viviendas en zonas de conflicto armado, riesgos dentro de unidades militares.



2.2 Amparos

Se informa que las condiciones generales y la descripción detallada de cada uno de los amparos, así como sus exclusiones se encuentran en los condicionados generales de los productos, publicados en nuestro portal web en el link:

<https://www.allianz.co/legales/clausulados.html>



2.3 Allianz hogar individual (ramo 2013)

2.3.1 Generalidades



Producto individual, que ofrece a través de sus 4 planes de contratación un conjunto de coberturas que se adaptan a las diferentes necesidades del mercado.

2.3.2 Mercado objetivo



El producto de Hogar Individual está dirigido específicamente a propietarios y/o arrendatarios de apartamentos, casas ubicadas en ciudades principales.

El uso del predio debe ser estrictamente residencial familiar.

2.3.3 Estructura del producto



La póliza de Hogar Individual está estructurada por paquetes o planes de cobertura estandarizados.

2.3.3.1 Tipo de clientes

La póliza de Hogar Individual está estructurada de acuerdo a 4 tipos de clientes.

TIPO DE CLIENTE	¿QUÉ CUBRE?
Inquilino	Contenidos
Propietario que arrienda	Edificio
Propietario que habita	Edificio + Contenido
Deudor	Edificio

2.3.3.2 Planes de cobertura

La póliza de Hogar Individual está estructurada de acuerdo a 4 tipos de planes de cobertura que cubrirán las necesidades de los clientes.

PLANES HOGAR INDIVIDUAL
Hogar Básico
Hogar Esencial
Hogar Gold
Hogar Plus



2.3.4 Estructura de paquetes

Cobertura /Plan	Hogar Básico	Hogar Esencial	Hogar Gold	Hogar Plus
Básico incendio - Edificio	✓	✓	✓	✓
Básico incendio - Contenido	✓	✓	✓	✓
Evento de la naturaleza	✓	✓	✓	✓
HAMCCP - AMIT	✓	✓	✓	✓
RCE - Propiedad	\$ 800.00.000	\$ 800.00.000	\$ 800.00.000	\$ 800.00.000
RCE - Familiar		\$ 800.00.000	\$ 800.00.000	\$ 800.00.000
Asistencia domiciliaria	✓	✓	✓	✓
Eventos eléctricos		Incluida con el 40% del valor de contenidos	Incluida con el 40% del valor de contenidos	Incluida con el 40% del valor de contenidos
Hurto			Mínimo 80% del valor de contenidos	Mínimo 80% del valor de contenidos
Todo riesgo				Máximo 25% del valor de contenidos
Asistencia jurídica al hogar	✓	✓	✓	✓
Asistencia mascotas			✓	✓

2.3.5 Deducibles

AMPARO	DEDUCIBLES
Incendio	Sin deducible
Eventos de la naturaleza	Sin deducible
Terremoto	2% del valor asegurado para este amparo, mínimo \$2.000.000
Daños por agua	Sin deducible
Otros daños	Sin deducibles
HMACC - AMIT	Sin deducible
Eventos eléctricos	\$650.000
Responsabilidad civil extracontractual (propiedad y familiar)	Sin deducible
Hurto	De acuerdo al valor asegurado
Todo riesgo (contenido más allá de su casa)	De acuerdo al valor asegurado
Asistencia	Sin deducible

Cobertura	Rango de valor asegurado desde	Rango de valor asegurado hasta	Deducible
Hurto		\$ 52.500.000	\$ 650.000
	\$ 52.500.001	\$ 102.500.000	\$ 900.000
	\$ 102.500.001	\$ 152.500.000	\$ 1.000.000
	\$ 152.500.000	\$ 200.000.000	\$ 1.500.000
	\$ 200.000.001	En adelante	\$ 2.000.000

Cobertura	Rango de valor asegurado desde	Rango de valor asegurado hasta	Deducible
Todo riesgo (contenidos más allá de su casa).		\$ 7.500.000	\$ 650.000
	\$ 7.500.001	\$ 50.000.000	\$ 900.000
	\$ 50.000.001	En adelante	\$ 2.000.000

2.4 Allianz hogar colectivo (Ramo 2008)

2.4.1 Generalidades



Producto colectivo de riesgos nombrados, que ofrece un conjunto de coberturas que se adaptan a las necesidades específicas de un grupo de asegurados con una vinculación o afinidad particular. La solicitud se debe realizar a través de los canales y formatos definidos.

2.4.2 Mercado Objetivo

El producto de Hogar Colectivo está dirigido específicamente a empresas que actúan como tomadores del seguro, que buscan ofrecer un seguro de Hogar a sus funcionarios, clientes y/o afiliados, quienes actúan como asegurados de la póliza.



Estos asegurados deben ser propietarios y/o arrendatarios de apartamentos, casas, casas en condominio cerrado, para el caso de edificio y deben ser propietarios de los bienes muebles ubicados en el predio asegurado en caso de contratar contenidos.

El riesgo debe estar dedicado 100% a vivienda familiar.

2.4.3 Estructura del producto

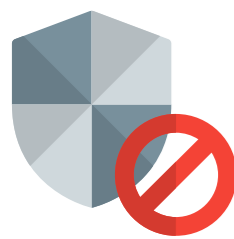
Está estructurado como una póliza integral que se suscribe a partir de un amparo básico y la selección de amparos adicionales para los riesgos y bienes que forman parte de la vivienda.



Es importante aclarar que, para cada negocio o programa, la Dirección de Suscripción define los paquetes de coberturas que aplicarán para todos los riesgos que se incluyan en la colectiva.

2.5 Gestión de bloqueos

Al momento de la emisión de pólizas de Hogar, para los riesgos que presenten alguna de las siguientes características, las pólizas quedarán en estado **BLOQUEADA** para revisión y autorización técnica.



Únicamente serán autorizadas excepciones para clientes primas vigentes por 4.000.000 o más.

De lo contrario será rechazada la solicitud de forma automática.

NOMBRE BLOQUEO	SOPORTE
 Valor asegurado de edificio mayor a \$ 3.000.000.000	Registro fotográfico amplio, interno y externo, actualizado del predio a asegurar o inspección.
 Riesgo con más de 35 años de construcción (cuando se asegura el edificio).	Registro fotográfico amplio, interno y externo, actualizado del predio a asegurar.
 Valor asegurado en contenidos mayor al 50% del valor del edificio o mayor a \$ 250.000.000	<ul style="list-style-type: none"> - Registro fotográfico amplio, interno y externo, actualizado del predio y los contenidos. - Si existen bienes cuyo valor unitario es igual o superior a \$10.000.000 se requiere factura o avalúo de una firma especializada.
 Valor asegurado Todo Riesgo portátiles, móviles y joyas superior al 25% del valor asegurado en contenidos y/o más de \$60.000.000	<ul style="list-style-type: none"> - Registro fotográfico amplio, interno y externo, actualizado del predio y los contenidos. - Relación de los bienes incluyendo marca, referencia y valor individual. - Si el valor unitario es igual o superior a \$10.000.000 se requiere factura o avalúo de una firma especializada.
 Municipio restringido.	Registro fotográfico del edificio donde se visualicen los sistemas de protección y mitigación de incendios que tiene instalados.
 Estrato 2 o menor.	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación detallada de porqué hacer la excepción. - Registro fotográfico amplio, interno y externo, actualizado del predio y los contenidos.

El asesor debe solicitar el desbloqueo de la póliza mediante tarea GO en ficha de gestión, adjuntando los soportes mencionados y utilizando los siguientes códigos:

Proceso / Ramo	Código solicitud	Tiempo de respuesta
Desbloqueo pólizas hogar deudor ramo: 2006	Insertar soportes bajo la imagen: DESBLOQUEO CENTRAL 2728	1 día hábil
Desbloqueo pólizas hogar ramos: 2001, 2008, 2012 y 2013	Insertar soportes bajo la imagen: DESBLOQUEO CENTRAL 2728	3 días hábiles

2.5.1 Inspecciones

Únicamente se deben inspeccionar los riesgos que la dirección de suscripción solicite por escrito. El costo de las inspecciones hechas sin autorización, no correrán por cuenta de Allianz.

El asesor será el encargado de coordinar la inspección y poner en contacto al cliente con el proveedor de inspecciones.

Una vez efectuado dicho reporte, el inspector procederá a **ACEPTAR** o **RECHAZAR** la emisión de la póliza directamente en el sistema, basado en los parámetros de suscripción definidos por la Gerencia de Autos y Hogar.

2.6 Consideraciones procesos de cotización / emisión / renovación

2.6.1 Consideraciones generales

- El área técnica de casa principal es la única autorizada para incluir textos o cláusulas diferentes a los definidos en el sistema, para ello la sucursal debe remitir la solicitud con la justificación y soportes correspondientes.
- Para suscribir bienes cuyo valor individual supere \$10.000.000, se requiere relación valorizada, factura y/o avalúo de una firma especializada.
- Es obligatorio tener y capturar, tanto en cotización como en emisión, la siguiente información de los riesgos:



Dirección real: Capturar la información real de la dirección con la nomenclatura exacta para evitar inconvenientes en la ubicación de los riesgos al momento de una reclamación o solicitud de asistencias.



Edad de construcción: Corresponde al año de inicio de la construcción del inmueble asegurado. Campo que se debe diligenciar con los 4 dígitos. Ejemplo: 2010



Uso riesgo: Corresponde al uso actual y real del riesgo asegurado: (Residencial, Comercial, Educación, Salud, Hotelero, Oficinas, Industrial, Iglesia, Bodegas, Parqueaderos, Auditorios, Instalaciones deportivas, Otros).



A continuación, se detallan las modificaciones y/o suplementos que no están delegados en las pólizas de Hogar y que el asesor debe solicitar mediante tarea GO en ficha de gestión:

CODE	INFO	BUZONES
2759	Anulación / Cancelación	anulaciones.hogar@allianz.co
2024	Modificaciones no autónomas	suplementos.hogar@allianz.co
2555	Actualización de datos cliente	modificacion.cliente@allianz.co
2880	Cambio de intermediario	cambiointermediario@allianz.co
0016	Inclusión - inclusión CE	inclusion.hogar@allianz.co

***Sujeto a modificaciones del boletín actividades autónomas**

2.6.2 Cotizaciones

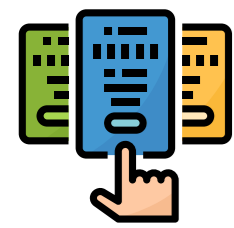
Productos individuales:

Toda cotización individual debe realizarse a través la plataforma IBEROLatam, estas cotizaciones tienen validez de 30 días y estará sujeta a las tarifas comerciales vigentes para cada producto, debe estar archivada y generado el PDF original, para cualquier solicitud.



Productos colectivos:

Toda cotización debe ser elaborada por la Dirección de Suscripción, para lo cual la sucursal debe remitir con mínimo 4 días hábiles de anticipación con la siguiente información:

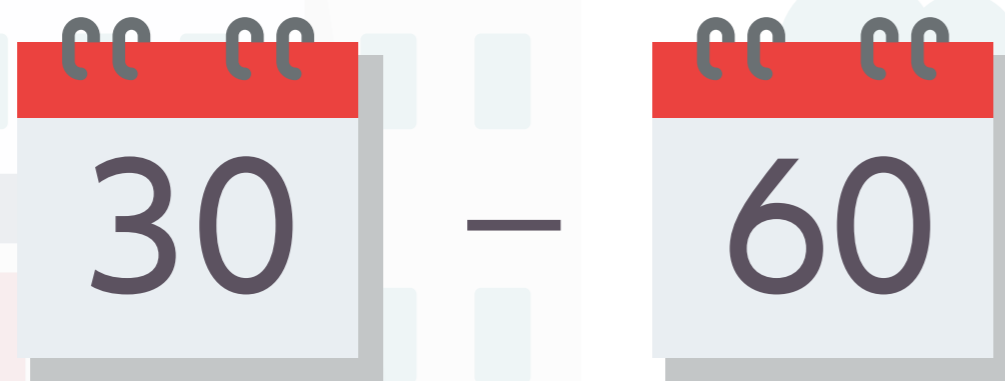


- Formato cotización hogar colectivas.
- Listado mínimo de 10 riesgos.
- Siniestralidad detallada de las últimas 3 vigencias, indicando fecha de ocurrencia, amparo afectado, valor indemnizado o en reserva.

2.6.3 Renovaciones

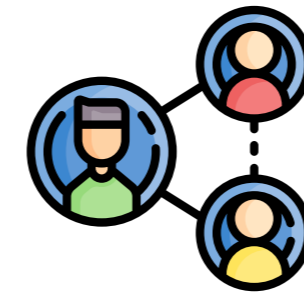
Productos individuales:

Para este segmento individual se cuenta con un proceso automático de renovación que se realiza entre 30 y 60 días de anticipación al vencimiento de la vigencia de cada póliza.



Productos Colectivos

Las condiciones de renovación de pólizas colectivas serán analizadas por parte de la Dirección de Suscripción, será entregada al corredor/asesor con 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento.



El grupo mínimo para renovar un negocio colectivo es de 10 riesgos, aquellos negocios que no cumplan con el mínimo de asegurados para conformar el colectivo, deben ser trasladados a negocios individuales con la tarifa comercial vigente para dicho segmento.

2.7 Documentación requerida

A continuación, se relacionan los documentos mínimos necesarios para la suscripción de los negocios de Hogar, es indispensable que en su totalidad sean indexados en la ficha de gestión de la póliza.



2.7.1 Documentos requeridos para la expedición

Pólizas individuales persona natural:

- Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- Formulario SARLAFT diligenciado.

Persona jurídica:

- Fotocopia de la cedula del representante legal.
- Cámara de comercio.
- RUT.
- Formulario SARLAFT diligenciado.

Pólizas Colectivas

Para la expedición de las pólizas colectivas, una vez recibida la orden en firme por parte del cliente, la sucursal debe a radicar los siguientes documentos, para la creación del cabezote (**tiempo de respuesta: 3 días hábiles**) y posterior radicación al back para la emisión de los riesgos (**tiempo de respuesta: 6 días hábiles**).



- Fotocopia de la cedula del representante legal.
- Cámara de comercio.
- RUT.
- SARLAFT debidamente diligenciado por el tomador con firma y huella, deberá quedar indexado en la ficha de gestión (referencia cliente imagen 2612).
- Slip de condiciones particulares (el definitivo que otorgo la dirección de suscripción).
- Relación de riesgos en el formato establecido (según liquidación remitida con el slip por parte del dirección de suscripción).
- Formato de creación de cabezotes diligenciado por la sucursal.

En los casos en que se incluyan cláusulas especiales, garantías, y otros anexos no definidos en las condiciones generales del ramo en suscripción, es **OBLIGATORIO** mencionar la existencia y aplicabilidad de esta cláusula, garantía y/o anexo en las observaciones de la póliza.



2.7.2 Documentos requeridos para modificaciones / cancelaciones no delegadas

- Comunicado del tomador y/o asegurado solicitando la modificación a realizar.
- GO (tarea) radicado por el intermediario/sucursal adjuntando el soporte que corresponda.
- Para las pólizas con beneficiario oneroso se debe tener en cuenta que las modificaciones y cancelaciones no se puede realizar sin previo aviso a la entidad financiera de acuerdo a nuestro compromiso adquirido en la cláusula de endoso y renovación automática.

2.8 Procesos SARLAFT

De acuerdo a la normatividad vigente relacionada con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, es de obligatorio cumplimiento llevar a cabo las siguientes actividades en el proceso de suscripción a fin de realizar un adecuado conocimiento del cliente:

- Diligenciamiento completo, por parte del tomador, del formato único de conocimiento del cliente (SARLAFT) o formulario electrónico diseñado por la compañía.

Nota: no se deben dejar campos en blanco, en aquellos en los cuales no se cuenta con la información se debe diligenciar, no aplica (N/A) y especificar la causa. El formato físico SARLAFT debe quedar indexado, en la ficha de gestión del cliente bajo el código de referencia 2612.

- El formato debe venir acompañado de los documentos soportes de acuerdo al tipo de cliente, persona natural o jurídica.

- Informar al Oficial de Cumplimiento cualquier aspecto inusual al buzón oficialdecumplimiento@allianz.co.

- Es responsabilidad del Intermediario de Seguros y del Director comercial para negocios directos, confirmar que la información suministrada en el formato (SARLAFT) corresponda a la digitada en el aplicativo.



- Es responsabilidad del Intermediario de Seguros y del Director Técnico - Comercial para negocios directos, la actualización de la información del cliente como mínimo una vez al año, es decir en el proceso de renovación, por lo que se debe solicitar nuevamente al cliente el diligenciamiento del formato (SARLAFT), actualizar la información en el sistema (proceso que se realiza a través del CAU) y la indexación del formato en la ficha de gestión del cliente, de acuerdo al proceso establecido.

- Se recomienda la consulta periódica del manual SARLAFT ubicado en la intranet y Allia2.net en el cual se encuentra detallado todo lo relacionado con el proceso de conocimiento del cliente y las señales de alerta a tener en cuenta en el proceso de suscripción y durante la vigencia del negocio.

