

POLÍTICA DE COBRANZA

POLÍTICA PARA COBRO PREJURÍDICO Y JURIDICO DE SEGUROS MUNDIAL CONFORME A LA CIRCULAR EXTERNA 048 DE 2008 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ASPECTOS GENERALES

Para Seguros Mundial, es muy importante que nuestros clientes, en su calidad de consumidores financieros, conozcan toda la información respecto a las condiciones por la gestión de cobranza.

A continuación usted encontrará las políticas establecidas por nuestra entidad y los mecanismos implementados para realizar las gestiones de recuperación de cartera y de las obligaciones por concepto de recobros de siniestros, los cuales pueden ser efectuados directamente por funcionarios de la aseguradora o por firmas externas autorizadas como Call Centers, Casas de Cobranza y/o Abogados Externos, quienes para todos los efectos de cobro, actuarán a nombre de Seguros Mundial.

En el proceso de cobranza, se utilizarán los datos que el cliente y/o intermediario han registrado en la Compañía, bien sea para la emisión de póliza o para el diligenciamiento de los formularios de vinculación, tales como: números de teléfono celular y fijo, correos electrónicos, direcciones de sede o residencia. Los gestores de cobranza utilizarán todos los medios posibles para obtener el contacto con la información registrada: llamadas a tomadores e intermediarios, mensaje de texto o correo electrónico, cartas remitidas a las direcciones registradas por el cliente, entre otros.

La gestión de cobranza se realizará de lunes a viernes entre las 7 a.m. y las 7 p.m. y en el evento de no poder localizarlo en estos horarios, se intentará ubicarlo el sábado de 8 a.m. a 3 p.m. Se entenderá por horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar de clientes y/o deudores.

Los clientes morosos de la Compañía, serán objeto de reportes a Centrales de Riesgos en virtud de lo establecido en la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data) y de la autorización expresa suscrita al momento de su vinculación con la Compañía.

1. CARTERA -PAGO DE PRIMAS

El pago de la prima de un seguro entra en mora cuando se incumpla las condiciones en relación al valor y a la fecha de pago, según lo estipulado en el artículo 1066 de código de comercio o según lo pactado con la Compañía.

- Cuando un cliente/cuenta tiene designado un intermediario de seguros, este deberá velar porque se pague la prima en el término pactado.
- Transcurrido el término de ley o el pactado con la Compañía para el pago de la prima, se iniciará la gestión de cobranza prejudicial por parte de los funcionarios de la Compañía o por la entidad externa autorizada para tal efecto

La gestión de cobranza prejudicial por el no pago de primas no genera costos al cliente.

NOTA: Queda prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización de Seguros Mundial.

POLÍTICA DE COBRANZA

Los funcionarios de la Gerencia Nacional de Cartera de la Compañía y/o las firmas externas debidamente autorizadas para el cobro de la cartera, están facultados para celebrar acuerdos de pago formalizados por escrito cuando los plazos no excedan 60 días, analizando factores tales como la trayectoria del cliente en la Compañía, el monto de la cartera, y los antecedentes de pago que registre el cliente. Los plazos superiores se podrán acordar bajo los lineamientos de la Compañía a través de la Gerencia Nacional de Cartera y Recaudo, teniendo en cuenta cada uno de los casos de manera puntual.

Los seguros que comercializa Seguros Mundial, están comprendidos dentro de ramos revocables e irrevocables, esto es, que algunos seguros son susceptible de ser cancelados por el no pago de la prima dentro del plazo de ley o pactado según corresponda.

- Para los seguros que son revocables, se gestionará el cobro de la prima a través de funcionarios de la Compañía o por entidades externas autorizadas para tal efecto, de no lograr el recaudo en los plazos definidos, operara la terminación automática del seguro según lo indicado en la ley.
- En los casos de pólizas no revocables, se realizará la gestión de cobro por la Compañía o una entidad externa para tal efecto hasta su recuperación. De no lograr el recaudo de manera prejudicial, se continuará con el cobro judicial, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

El cliente en mora y a quien se le inicie el cobro judicial deberá asumir la totalidad de los gastos generados por tal gestión. En procesos judiciales, se incluyen los honorarios pactados con los abogados, así como las costas del proceso adelantado.

CANALES DISPONIBLES PARA SUS PAGOS

Podrá cancelar o pagar la prima del seguro (al día o en mora) a través de los siguientes canales:

1. En las cuentas bancarias:

BANCOLOMBIA

Transferencia

Número cuenta corriente 031-067295-27

Beneficiario COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS SA

Nit: 860037013-6

Consignación

Convenio: 3269

Ref 1. Nit o cedula del tomador de la póliza

BANCO DE BOGOTÁ

Transferencia

Número cuenta corriente 000346783

NOTA: Queda prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización de Seguros Mundial.

POLÍTICA DE COBRANZA

Beneficiario: COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS SA
Nit: 860037013-6

Consignación

Formato Sistema Nacional de Recaudo
Ref 1. Nit o cedula del tomador de la póliza

2. En las oficinas de la aseguradora (El detalle de Red de Oficinas, lo podrá consultar en la página de Internet www.segurosmundial.com.co)
3. Recaudos a través de PSE, Efecty y Baloto, ingresando a la página de Internet www.segurosmundial.com.co.
4. Financiación a través de Credivalores:

Lyda Grande Martínez - Ejecutiva de Negocio
Alexandra Rojas Gabriel - Jefe de Zona
Tel: 3137500 Ext 1316-1305-1329
Cel.: 3182269566

CONTACTOS AREAS DE RECUPERACION DE CARTERA Y CASAS EXTERNAS

- GERENCIA NACIONAL DE CARTERA Y RECAUDOS

Nelson Rodríguez Ravelo Gerente Nacional de Cartera y recaudos
Claudia Paola Roza Coordinadora de Cartera.
Tel: 2855600 Ext 1214-1204-1215-1207-1219-1210

- ENTIDADES EXTERNAS DE COBRO

Serviefectivo S.A
Ignacio Vélez Ferro Gerente Administrativo y Financiero
Cristian Delgado (Coordinador de Cartera)
Tel: 3102177 Ext 2142

Email: segurosmundial@serviefectivo.com.co

Gladys Obando de Gutiérrez
Tel: 3102204744

Email: cobroprejuridico@segurosmundial.com.co, cobrocartera@segurosmundial.com.co

2. RECOBROS POR SINIESTROS

2.1 . Pólizas de arrendamiento

La gestión de cobranza se inicia desde el primer (1°) día siguiente al incumplimiento por parte del arrendatario del pago de las obligaciones a su cargo.

Se contactará al arrendatario y/o deudores solidarios en horarios adecuados para los consumidores financieros, según lo indicado en los aspectos generales de la presente política.

CONTACTO ENTIDADES EXTERNAS AUTORIZADAS

La gestión cobranza pre jurídica y jurídica será realizada por las siguientes empresas, que cuentan con la autorización de Seguros Mundial:

- **Estrategias de Contact Center Colombia**
Nit: 900.185.062-5
Teléfono: (1)6502004
Email: atencionalcliente@segurosmondial.com.co
Ciudad: Bogotá

- **Abogada - Andrea Jiménez Rubiano**
Nit: 46373170-1
Teléfono: (1)2860398
Email: andreajimenezr@ajrabogados.com
Ciudad: Bogotá

- **Abogado - Luis Fernando Uribe de Urbina**
Nit: 79314754-0
Teléfono: 7022206
Email: luisferuri@outlook.com
Ciudad: Bogotá

Los mecanismos que se utilizaran para la gestión de cobranza prejurídica son los siguientes:

- Contacto telefónico
- Comunicaciones
- Mensajes de texto
- Correos electrónicos

Estas entidades están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero **no están autorizados para recibir pagos directamente.**

POLÍTICA DE COBRANZA

CANALES DISPONIBLES PARA SUS PAGOS

Estas entidades están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizados para recibir pagos directamente. Todas las consignaciones y transferencias de pagos se deben realizar en a la cuenta relacionada a continuación:

Davivienda

Formato de convenios empresariales

Nombre del Convenio: COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS SA

Código convenio / No. Cuenta: 485100001901 cuenta de ahorros

Referencia 1: 6050

Referencia 2. Documento de identidad del inquilino (arrendatario) o propietario (arrendador)

PRELACION DE PAGOS

Los pagos que se generen por parte de los arrendatarios y/o deudores solidarios morosos se imputaran de la siguiente manera en orden cronológico:

1. Porcentaje de los gastos de cobranza
2. Intereses sobre el capital (si proceden)
3. Capital

TARIFA GASTOS DE COBRANZA

La tarifa para los gastos de cobranza será del 15% sobre las sumas adeudadas y se encuentran a cargo de los arrendatarios y/o deudores solidarios y se generaran a favor de quien hubiere efectuado la gestión de cobranza de conformidad con las personas o entidades indicadas y autorizadas en la presente política.

2.2 Pólizas de crédito

La gestión de cobranza se inicia desde el momento en que la entidad tomadora subroga el crédito a la Compañía Mundial de Seguros S.A.

Se contactará al deudor en horarios adecuados para los consumidores financieros, según lo indicado en los aspectos generales de la presente política.

CONTACTO ENTIDADES EXTERNAS AUTORIZADAS

La gestión cobranza pre jurídica y jurídico será realizada por las siguientes empresas, que cuentan con la autorización de Seguros Mundial:

- **Hevaran S.A.S.**
Nit: 830.085.513-2
Teléfono: (1)6095000 Cel. 3015101123
Ciudad: Bogotá

POLÍTICA DE COBRANZA

Estas entidades están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizados para recibir pagos directamente. Todas las consignaciones y transferencias de pagos se deben realizar en la cuenta relacionada a continuación:

Davivienda

Formato de convenios empresariales

Nombre del Convenio: COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS SA

Código convenio / No. Cuenta: 485100001901 cuenta de ahorros

Referencia 1: 4010

Referencia 2. Documento de identidad del deudor

PRELACION DE PAGOS

Los pagos que se generen por parte de los deudores y/o deudores solidarios morosos se imputaran de la siguiente manera en orden cronológico y conforme a lo indicado en la ley para el efecto:

1. Porcentaje de los gastos de cobranza (si proceden)
2. Intereses sobre el capital
3. Capital

2.3 Pólizas de cumplimiento

La gestión de cobranza se inicia desde el momento en que Seguros Mundial se subroga en virtud de la indemnización que ha pagado.

Se contactará al responsable del siniestro y/o tomador del seguro, bien sea por funcionarios directos de la Compañía o a través de personas, abogados y/o firmas externas autorizadas para tal efecto. Estas entidades están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero **no están autorizados para recibir pagos directamente.**

CONTACTO ENTIDADES EXTERNAS AUTORIZADAS

- Gestión prejudicial

Gladys Obando de Gutiérrez

Tel: 3102204744

Email: cobroprejuridico@segurosmundial.com.co

- Gestión judicial

- MIKY FERNANDO OLAYA CUERVO

NIT: 900076562

grupocuervo04@yahoo.com

Bogotá

- JUAN FERNANDO SERNA

NIT: 98558768

POLÍTICA DE COBRANZA

juanserna@soportelegal.net
Medellín

- JULIO CESAR YEPES
NIT: 716519891
jcyepes@une.net.co
Medellín
- LUIS FERNANDO URIBE DE URBINA
NIT: 79314754
luisferuri@durescaj.com
Bogotá

NOTA: No obstante las personas y/o entidades autorizadas anteriormente, La Compañía podrá asignar para efectos del recobro al abogado o firma que ha atendido el siniestro y/o proceso judicial iniciado a consecuencia del mismo.

Los mecanismos que se utilizarán para la gestión de recobro son los siguientes:

- Contacto telefónico
- Comunicaciones
- Mensajes de texto
- Correos electrónicos
- Inicio de acciones judiciales según corresponda

CANALES DISPONIBLES PARA SUS PAGOS

Todas las consignaciones y transferencias de pagos se deben realizar en la cuenta relacionada a continuación:

Davivienda

Formato de convenios empresariales

Nombre del Convenio: COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS SA

Código convenio / No. Cuenta: 485100001901 cuenta de ahorros

Referencia 1: 6050

Referencia 2. Documento de identidad del afianzado o codeudor

PRELACION DE PAGOS

Los pagos que se generen por concepto de recobros se imputarán de conformidad con lo establecido en la ley para tal efecto.

GASTOS DE COBRANZA

La Compañía recobrará el valor que haya pagado a título de indemnización, más los intereses cuando haya lugar a estos. En caso que se inicie un proceso judicial para el efecto, se solicitará el reconocimiento de interés sobre el valor pagado por la compañía, las costas y gastos del proceso, así como los honorarios del abogado que lleve adelante el mismo.

IMPORTANTE – TENGA EN CUENTA

- Los encargados de la recuperación de cartera bien sea funcionarios de la Compañía o entidades externas autorizadas, no están facultados para recibir directamente sumas de dinero por ningún concepto.
- Actualizar sus datos de recibo de correspondencia y de contacto telefónico fijo y/o móvil nos permitirá contactarlo de manera oportuna para ofrecerle alternativas cuando se encuentre en mora en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Dada la responsabilidad que le compete al codeudor, deudor solidario, garante o aval en el pago de la obligación vencida, se podrá realizar gestión de cobro a cualquiera de estas personas.
- Seguros Mundial es autónomo en la modificación de las etapas de cobranza y podrá realizar cambios a las gestiones de cobro según considere necesario, lo cual siempre será publicado en la página web de la aseguradora.
- Cuando la deuda cobrada este contenida en un cheque y este sea devuelto por falta de fondos, la Compañía podrá solicitar la aplicación de las sanciones comerciales y/o penales, según corresponda.