

POLÍTICA DE COBRANZA

POLÍTICA PARA COBRO PREJURÍDICO Y JURÍDICO 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 pre jurídica por parte de los funcionarios de la Compañía o por la entidad externa autorizada para tal efecto.

La gestión de cobranza pre jurídica por el no pago de primas genera gastos adicionales de cobranza hasta por el 10% del valor adeudado los cuales deben ser asumidos por el cliente.

La Gerencia Nacional de Cartera Crédito y Comisiones de la Compañía es la única autorizada para evaluar, analizar y autorizar en los casos que aplique convenios y acuerdos de pago, analizando factores tales como; experiencia crediticia, hábito de pago, trayectoria del cliente en la Compañía, monto de la cartera y puntaje score bajo los lineamientos de la Compañía

Los seguros que comercializa Seguros Mundial están comprendidos dentro de ramos revocables e irrevocables, esto es, que algunos seguros son susceptibles 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, operará 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 a través de la cobranza en las etapas corriente, administrativa y pre jurídica. De no lograr el recaudo una vez agotadas las etapas de cartera se procederá con el inicio del cobro jurídico, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

El cliente en mora y a quien se le inicie el cobro jurídico 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:

- **Recaudo Digital :** Desde el Sitio Web de Seguros Mundial Ingresar a recaudos.mundialseguros.com.co/ para pago Tarjeta Débito o Crédito
- **Recaudo Con Código de Barras:** Para recaudar en los diferentes bancos y corresponsales bancarios disponibles en la boleta de pago.

- **Transferencias** a nombre del titular FAP MUNDIAL-NIT 900531292
Bancolombia cuenta de ahorros 03100001091
Banco de Bogotá cuenta de ahorros 106829088
Davivienda cuenta de ahorros 482800013690
- En las oficinas de la aseguradora (El detalle de Red de Oficinas, lo podrá consultar en la página de Internet www.segurosmondial.com.co)
- **Financiación:**

FINSU

Leydy Romero-Gerente Comercial

comercial@finsu.co

Tel: (+57) 304 2611706

Calle 63 N° 23ª-62 Bogotá – Colombia

www.finsu.co

CONTACTOS AREAS DE RECUPERACION DE CARTERA Y CASAS EXTERNAS

SEGUROS MUNDIAL

GERENCIA NACIONAL DE CARTERA CRÉDITO Y COMISIONES

Christian David Bogotá Restrepo Gerente Nacional de Cartera, Crédito y Comisiones

Tel: 2855600 Ext, 1214-1204-1215-1207-1219-1210

Claudia Paola Roza Subdirector(a) de Soluciones Integrales de Cartera y Crédito.

Tel: 2855600 Ext, 1214-1204-1215-1207-1219-1210

ENTIDADES EXTERNAS DE COBRO

•

Serviefectivo S.A

Ignacio Vélez Ferro Gerente Administrativo y Financiero

Jhonny Andrey Ticora Lozano Coordinador de Cartera

Tel: 3102177 Ext 2142

Email: segurosmondial@serviefectivo.com.co

Gladys Obando de Gutiérrez

Tel: 3102204744

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

Covinoc S.A

Juan Carlos Arias A.-Director nacional de cobranzas

Email: Juan.arias@covinoc.com

Catalina Rota - (Coordinadora de cartera)

Email: catalina.rotta@covinoc.com

Tel. 3420011

Calle 19 n° 7 -48 piso 2

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: atencionalclienteb@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 pre jurídica 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.

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 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: 4010

Referencia 2. Documento de identidad del deudor

PRELACIÓN 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
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 utilizaran 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 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 afianzado o codeudor

PRELACIÓN DE PAGOS

Los pagos que se generen por concepto de recobros se imputaran 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 interés cuando haya lugar a estos. En caso que se inicie un proceso judicial para el efecto, se solicitara 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.

do la deuda cobrada este contenida en un cheque y este sea devuelto por falta de fondos, la Compañía solicitará la aplicación de las sanciones comerciales y/o penales, según corresponda.