

## 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 para 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 obligaciones por concepto de recobros de siniestros, los cuales pueden ser efectuados directamente por funcionarios de la aseguradora o por empresas externas autorizadas tales 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, 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 realizar contacto con el deudor, de acuerdo con lo establecido en la ley 2300 del 10 julio de 2023, como son: llamadas, mensaje de texto, correo electrónico, whatsapp o canales diferentes que se requieran.

La gestión de cobranza se realizará de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. y en el evento de no poder localizarlo en estos horarios, se intentará ubicarlo el sábado de 8:00 a.m. a 3:00 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 por cualquier medio de comunicación incluyendo mensaje de datos (correo electrónico, mensaje de texto o SMS, entre otros), con mínimo 20 días calendario de antelación al reporte negativo.



## 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 tiene designado un intermediario de seguros, éste último, deberá velar porque se pague la prima en el término pactado. Transcurrido el término de ley o el pactado con la Compañía, 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, generará gastos adicionales de cobranza hasta por el 10% del valor adeudado, los cuales deberán 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 misma.

Los seguros que comercializa Seguros Mundial, están comprendidos dentro de ramos revocables e irrevocables, esto es, que algunos seguros son susceptibles de ser revocados por el no pago de la prima dentro del plazo de ley o de acuerdo a lo 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 autorizada 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 la gestión de cobranza. En procesos judiciales, se incluyen los honorarios pactados con los abogados, así como las costas del proceso adelantado.

### a. Canales Disponibles para sus Pagos

Podrá realizar el pago de 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/](http://recaudos.mundialseguros.com.co/) para pago por PSE o Tarjeta Crédito
- **Recaudo Con Código de Barras:** Para recaudar en los diferentes bancos y correspondientes 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](http://www.segurosmondial.com.co))



- **Financiación:**

**FINSU**

**Brigitte Velandia –Servicio al Cliente**

servicioalcliente\_finsu@serviefectivo.com.co

Tel: (+57) 3162805153

Calle 63 N° 23ª-62 Bogotá – Colombia

www.finsu.co

**EXXTRA**

**Paola Correa-Jefe Administrativa**

Contabilidad@exxtra.com.co

Tel: (+57) 318 516 1098

Cra. 66a No 10-15 Cali

https://exxtra.com.co/

**CREDISEGUROS**

**Diego Cavanza-Gerente General**

dcavanza@crediseguro.co

Tel: (+57) 3112193705

Cra. 22 # 143-40, piso 5,

www.Crediseguro.co

**WIIPOL**

**Mayra Alejandra Granada-Gerente Comercial**

mayra@finanzasparatodos.co

Tel: (+57) 3114075897

Carrera 100 # 16-321

www.wiipo.co

**FINESA**

**Evelyn López-Gerente de Finanprimas**

evelynlopez@finesa.com.co

Tel: (60 2) 660 9000 Ext.260 – Celular 315 491 37 36

Carrera 100 # 16-321

www.finesa.com.co

**b. Contactos Áreas de Recuperación de Cartera y Empresas Externas de Cobranza**

- **Gerencia Nacional de Cartera, Crédito y Comisiones**

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

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

- **Empresas Externas de Cobranza**

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

**SERVIEFECTIVO S.A**

**Ignacio Vélez Ferro Gerente Administrativo y Financiero**

Email: [ignacio.velez@serviefectivo.com.co](mailto:ignacio.velez@serviefectivo.com.co)

Tel: 3102177

Cl. 63 #28A - 62, Bogotá



**COVINOC S.A**

**Gustavo Díaz. -Director Nacional de Cobranzas**

Email: gustavo.diaz @covinoc.com

Tel. 3420011

Calle 19 n° 7 -48 piso 2

**2. RECOBROS POR SINIESTROS**

**2.1 Siniestros de arrendamiento**

La gestión de cobranza inicia desde el momento en que Seguros Mundial realiza el pago de la indemnización al arrendador, con ocasión 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 Empresas Externas de Cobranza**

La gestión de cobranza pre jurídica y jurídica será realizada por las empresas que se relacionan a continuación, están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizadas para recibir pagos directamente y cuentan con la autorización de Seguros Mundial

Los mecanismos que se utilizarán para la gestión de cobranza pre jurídica son los siguientes:

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

Abogados Externos - AVC COMPANY SAS

Nit: 901.350.892-2

Teléfono: (+57) 316 3167918

Email: alejandra.villar@avccompany.vip

Dirección: Calle 150 No. 13A - 05

Bogotá, Colombia

Abogados Externos – JCYEPES ABOGADOS SAS

Nit: 901.267.205 – 8

Teléfono: (+57) 318 2434897

Email: eossa@jcyepesabogados.com

Dirección: Calle 4 sur No. 43 AA – 30 Edificio Formacol Oficina 404

Medellín, Colombia

Abogados Externos - AJ ABOGADOS SAS

Nit: 901.310.498-2

Teléfono: (1)2860398

Email:

andreajimenezr@ajrabogados.com

Dirección: Cra. 8 No. 15-42 oficina 806

Bogotá, Colombia



## 2.2 Siniestros de crédito

La gestión de cobranza inicia desde el momento en que Seguros Mundial realiza el pago de la indemnización al tomador de la póliza, con ocasión al incumplimiento por parte del deudor del pago de las obligaciones a su cargo.

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

### Contacto Empresas Externas de Cobranza

La gestión de cobranza pre jurídica y jurídica será realizada por las empresas que se relacionan a continuación, están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizadas para recibir pagos directamente y cuentan con la autorización de Seguros Mundial

Los mecanismos que se utilizarán para la gestión de cobranza pre jurídica son los siguientes:

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

Abogados Externos - AVC COMPANY SAS

Nit: 901.350.892-2

Teléfono: (+57) 316 3167918

Email: [alejandra.villar@avccompany.vip](mailto:alejandra.villar@avccompany.vip)

Dirección: Calle 150 No. 13A - 05

Bogotá, Colombia

#### a. Aplicación de Pagos Realizados arrendamiento / crédito

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

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

#### b. Tarifa Gastos De Cobranza arrendamiento / crédito

La tarifa para los gastos de cobranza es del 15% sobre la suma pagada por el deudor y estarán a cargo de los deudores y/o deudores solidarios. Este valor será a favor de la Empresa Externa de Cobranza que hubiere efectuado la gestión de cobranza.

#### c. Canales Disponibles para sus Pagos arrendamiento / crédito

Todas las consignaciones y transferencias de pagos se deben realizar a la cuenta relacionada a continuación y enviar soporte de pago a la empresa que realizó la gestión de cobranza.

#### 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 deudor



### 2.3 Siniestro de Cumplimento

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

La Subrogación puede ser Extrajudicial o Judicial. En el caso de la extrajudicial, se contactará al responsable del siniestro y/o tomador del seguro, bien sea por funcionarios directos de la Compañía o a través abogados y/o empresas externas de cobranza autorizadas para tal efecto. Estas entidades están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizados para recibir pagos directamente.

Cuando se trata de cobro judicial, se realiza a través de firmas autorizadas o de abogados externos quienes inician los procesos judiciales, mediante herramientas como las contragarantías suscritas al momento de la expedición.

#### Contacto Empresas Externas de Cobranza

La firma COVINOC, con la cual Seguros Mundial cuenta con un contrato suscrito, o cualquiera de las firmas de abogados externos que se encuentran vinculadas con la Compañía como proveedores.

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

#### Covinoc S.A

**Juan Carlos Arias A.-Director Nacional de Cobranzas**

Email: [Juan.arias@covinoc.com](mailto:Juan.arias@covinoc.com)

Tel. 3420011

Calle 19 n° 7 -48 piso 2

#### Canales Disponibles para sus Pagos

Todas las consignaciones y transferencias de pagos se deben realizar a la cuenta relacionada a continuación y enviar soporte de pago a la empresa que realizó la gestión de cobranza.

#### 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 deudor



### Aplicación de Pagos

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

### Tarifa de 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 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.

## 3. IMPORTANTE – TENGA EN CUENTA

- Los encargados de la recuperación de cartera bien sea funcionarios de la Compañía o empresas 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.

