

seguros  
**mundial**<sup>®</sup>





## 1. OBJETO

Definir las políticas, procedimientos y medidas adoptadas por Compañía Mundial de Seguros S.A. para garantizar la adecuada atención, protección y gestión de los Consumidores Financieros potencialmente afectados por la emergencia, conforme a lo dispuesto en la **Circular Externa 005 de 2026 de la Superintendencia Financiera de Colombia.**



## 2. ALCANCE

La presente política aplica a los tomadores, asegurados, beneficiarios y consumidores financieros ubicados en los departamentos objeto de la declaratoria de emergencia.



## 3. IDENTIFICACIÓN DE CONSUMIDORES AFECTADOS Y PRODUCTOS INVOLUCRADOS

**La Compañía adopta las siguientes políticas y procedimientos para la identificación de beneficiarios:**

### **Criterio de selección territorial**

Para tal efecto, se utilizará como criterio de selección las pólizas de seguro vigentes durante el año 2026, que hayan sido adquiridas a través de las sucursales, puntos de venta u oficinas de la Compañía ubicadas en los departamentos de Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó.

Ahora bien, existen algunos productos de seguros en los que, atendiendo a su naturaleza y alcance, podrían involucrar beneficiarios potenciales de las medidas previstas en el Decreto 0175 de 2026, cuyas garantías hayan sido adquiridas en cualquiera de las sucursales, puntos de venta u oficinas de Compañía Mundial de Seguros S.A. a nivel nacional, y no necesariamente en las zonas geográficas enunciadas previamente.

### **Evidencia y determinación caso a caso por solicitud del asegurado**

Para estos eventos, y de manera complementaria al reconocimiento inicial, tanto la identificación plena de los beneficiarios como la determinación de si estos cumplen con las características requeridas para acceder a las medidas previstas en el Decreto

0175 de 2026, podrán ser evidenciadas por el asegurado en el momento de presentarse una solicitud de afectación de póliza.



## 4. ATENCIÓN, GESTIÓN Y AGILIZACIÓN DE SINIESTROS ASOCIADOS A LA EMERGENCIA

La Compañía adoptó un proceso de atención y gestión prioritaria de siniestros asociados a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, orientado a garantizar la oportunidad en la atención y la continuidad del servicio.

### **Este proceso contempla los siguientes lineamientos generales:**

- Disponibilidad inmediata de recursos técnicos y humanos para la atención de siniestros asociados a eventos hidrometeorológicos atípicos.
- Priorización de los siniestros identificados como asociados a la emergencia, desde el aviso hasta la etapa de liquidación y pago.
- Implementación de mecanismos de marcación y seguimiento de casos para el control de tiempos y estados.
- Uso de herramientas tecnológicas que faciliten la inspección, ajuste y evaluación de los siniestros.

### **Aplicación según línea o ramo (cuando aplique)**

#### **Ramos de Todo Riesgo Contratista, Construcción y Montaje, y Decenal**

La Compañía cuenta con equipos de ajustadores especializados disponibles de forma inmediata; en función del volumen de reclamaciones, los equipos pueden ampliarse según la necesidad. Adicionalmente, cuando resulte requerido, se podrán realizar inspecciones técnicas mediante sobrevuelos con drones en las zonas afectadas, con el fin de obtener información técnica de primera mano para la adecuada evaluación del siniestro.

#### **Ramo Autos**

Se implementó un mecanismo de identificación de los avisos de siniestro ocurridos en las zonas declaradas en emergencia y asociados a las causas identificadas en las Circular Externa 005 de 2026.

Los siniestros identificados recibirán atención prioritaria en el agendamiento de peritación, liquidación y pago, con el objetivo de que el tiempo total de atención no supere los veinte (20) días.

La radicación de estos siniestros se realizará a través de los canales habilitados por la Compañía, incluyendo el buzón y la plataforma de indemnizaciones.

### **Ramo Hogar (Vive Tranqui)**

Para los siniestros asociados a la emergencia que afecten el producto Hogar – Vive Tranqui, la Compañía implementa un procedimiento prioritario y simplificado de atención, diseñado con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio, la oportunidad en la atención y el cumplimiento regulatorio en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Este procedimiento se caracteriza por la adopción de un flujo de gestión específico, la exigencia de requisitos documentales mínimos y el uso de herramientas tecnológicas que permiten agilizar la evaluación del siniestro, entre ellas la realización de inspecciones virtuales mediante videollamada, la validación del lugar de ocurrencia de los hechos a través de mecanismos de georreferenciación, y la aplicación de un ajuste prioritario con el apoyo del aliado especializado Crawford.

**El procedimiento contempla un tiempo objetivo de atención no superior a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la formalización del siniestro, y comprende las siguientes etapas:**

- ➊ Aviso del siniestro a través de los canales de atención habilitados por la Compañía, incluyendo los canales de CXM Seguros Mundial (línea nacional, marcación corta desde móviles, líneas locales en Bogotá) y el correo electrónico dispuesto para reclamaciones del producto Hogar.
- ➋ Validación de la asegurabilidad y confirmación de los riesgos reportados, específicamente para los productos con exposición a la emergencia.
- ➌ Coordinación con el asegurado y/o reclamante para la realización de la inspección virtual.
- ➍ Visita de inspección virtual y recepción de los soportes documentales mínimos requeridos para la evaluación del siniestro.
- ➎ Ajuste y liquidación del siniestro, efectuados por el aliado especializado, conforme al procedimiento prioritario establecido.
- ➏ Presentación de la liquidación y suscripción del finiquito correspondiente.
- ➐ Pago de la indemnización mediante transferencia electrónica al asegurado.

Para efectos del trámite del siniestro, la Compañía establece un checklist de documentos básicos, el cual incluye, entre otros: el formato de reclamación con la

descripción de las circunstancias de modo, tiempo, lugar y valor reclamado; la copia del documento de identidad del asegurado; las facturas de compra inicial de los bienes afectados; la demostración de la propiedad de los bienes, la cual podrá verificarse durante la visita de inspección; el informe técnico sobre la magnitud de los daños o su validación alternativa en la inspección virtual; y el registro fotográfico o de video de los bienes afectados.

### **Control y seguimiento transversal**

Independientemente del ramo, la Compañía cuenta con un esquema centralizado de control y seguimiento de los siniestros asociados a la emergencia, que permite monitorear tiempos y estados de los casos identificados bajo la categoría “Emergencia Económica, Social y Ecológica”.



## **5. FACILITACIÓN DE OBLIGACIONES DE PAGO PARA CONSUMIDORES AFECTADOS**

**A continuación, se describe la política adoptada por la Compañía para la atención de los Consumidores Financieros por la Emergencia Económica y Social, orientada a facilitar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de seguro:**

- Con el propósito de evitar la terminación automática del contrato de seguro por mora en el pago de la prima, prevista en el artículo 1068 del Código de Comercio, la Compañía adopta medidas orientadas a otorgar a los consumidores financieros afectados un plazo adicional para el pago de la prima, superior al inicialmente pactado.
- Para los consumidores financieros con cartera activa que se encuentren incluidos dentro de la base potencial de afectados, se ofrecerá una alternativa especial de acuerdo de pago, con plazos hasta por el término restante de la vigencia de la póliza correspondiente.
- Ramos revocables: se implementarán acuerdos de pago masivos, de aprobación inmediata, los cuales serán gestionados a través del Centro de Experiencia al Cliente de Seguros Mundial, con un plazo máximo hasta por el tiempo restante de la vigencia de la póliza.
- Ramos no revocables: se ofrecerán acuerdos de pago sujetos a análisis individual, con aprobación por parte de la Gerencia Nacional de Crédito y Cartera, igualmente con un plazo máximo hasta por el tiempo restante de la vigencia de la póliza.



## 6. ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – ATENCIÓN

La Compañía adoptó un plan de acción específico orientado a garantizar la adecuada atención y protección de los Consumidores Financieros en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, el cual contempla las siguientes medidas:

### Habilitación de canales prioritarios de atención

**Se implementó una opción prioritaria en el sistema de respuesta interactiva (IVR) destinada a los clientes que requieran:**

- Solicitar información relacionada con las medidas adoptadas con ocasión de la emergencia.
- Manifestar su interés en acogerse a los beneficios definidos en el marco de la emergencia.