

| | | | |
|---|--------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | GESTION DE COBRO DE CARTERA SINIESTRADA | CODIGO : PGN04-00 |
| | PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN | | FECHA DE APROBACIÓN: 21/03/2017 |
| | | | VERSIÓN:00 |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por Nombre: ANA MILENA ROA Cargo: SUBGERENTE COMERCIAL | Revisado por Nombre: CHRISTIAN HUMBERTO MARTINEZ Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD | Aprobado por: Nombre: CAMILO EULOGIO BARRETO Cargo: GERENTE |
|---|--|--|

1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento PGN04-00 GESTION DE COBRO DE CARTERA SINIESTRADA, indicando su objetivo, alcance definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.

2. OBJETIVO

Obtener el reconocimiento y pago de siniestros como beneficiarios de los seguros tomados por la entidad en el ejercicio de su objeto misional por el servicio de asesoría integral, financiera y de crédito.

3. ALCANCE

El procedimiento inicia con una solicitud del familiar o cliente con cartera siniestrada y termina con la liquidación de una obligación en aplicación de la indemnización pagada por la Aseguradora, con acción judicial o concepto.

4. DEFINICIONES

- SINIESTRO: Es una situación nefasta amparada por el seguro, motivo de indemnización. Ejemplo: fallecimiento, enfermedad, incendio etc. Es la realización del riesgo asegurado.
- ASEGURADORA: Persona jurídica que cobra unas primas a cambio de asumir los daños que se producen en un siniestro, siempre que dicho siniestro se encuentre entre las coberturas del contrato firmado entre la aseguradora y el tomador del seguro.
- ASEGURADO: Persona natural o jurídica sobre la que recaen los riesgos del seguro tomado.
- TOMADOR: Es la persona natural o jurídica que suscribe el contrato, asume las obligaciones del mismo y traslada los riesgos.
- RIESGO: Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario y cuya realización da origen a la obligación del asegurador
- PRIMA: Valor o precio que cobra el asegurador por asumir los riesgos que le traslada el asegurado.

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE | FORMATO - EVIDENCIA |
|-----|-------------------------------|---|-------------------|---------------------|
| 1 | Comunicar a la Aseguradora la | Una vez enterado el IFC de la acreditación del suceso de riesgo por parte del usuario, familiares del usuario del crédito o un tercero con interés, | - Área de Cartera | RGD00-01 |

| | | | |
|--|--------------------------------------|--|---------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | GESTION DE COBRO DE CARTERA SINIESTRADA | CODIGO : PGN04-00 |
| | PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN | | FECHA DE APROBACIÓN: 21/03/2017 |
| | | | VERSIÓN:00 |

| | | | | |
|---|--------------------------------|--|--|-------------|
| | ocurrencia del Siniestro | deberá dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que la entidad haya conocido o debido conocer la ocurrencia del siniestro, solicitar el reconocimiento del siniestro mediante formato carta RGD00-01 a través de ventanilla única y remitir los soportes indicados por la aseguradora para cada caso concreto, según el riesgo sucedido. | | |
| 2 | Respuesta Aseguradora | En caso de recibir respuesta de la aseguradora de carácter favorable, se da trámite a la actividad (3). En caso que la respuesta implique acreditación de más requisitos, o sea desfavorable, o si transcurrido el tiempo que la aseguradora tiene programado para el pago, sin que el IFC haya recibido pronunciamiento alguno; el administrador de Cartera o personal a cargo, deberá remitir a la oficina jurídica el paquete de la reclamación, mediante comunicación interna, a fin que la Oficina jurídica proceda a realizar las acciones pertinentes según cada caso concreto. Se sigue con la actividad(4) | - Área de Cartera | RGD00-01 |
| 3 | Aplicación indemnización | Cuando la Aseguradora ha comunicado formalmente el reconocimiento y pago de la indemnización, se procederá a revisar el pago y realizar la aplicación de la consignación correspondiente. | - Área de Cartera | Sistema IAS |
| 4 | Requerimiento a la Aseguradora | La oficina jurídica deberá requerir a la aseguradora en caso de no obtener respuesta dentro del término registrado en el Contrato de Seguros, contados a partir de la radicación de la solicitud de reconocimiento de siniestro radicado en la Aseguradora en formato RGD00-01. En caso que la Aseguradora solicite nuevos documentos o su respuesta sea desfavorable al reconocimiento del seguro; la Oficina Jurídica a través del abogado asignado, analizará la solicitud y procedencia de la misma, de acuerdo al contrato de seguro, obligaciones de asegurabilidad y demás aspectos necesarios, debiendo realizar las actuaciones pertinentes contra la aseguradora, en formato RGD00-01 dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud y remitirá copia de la respuesta dada por la aseguradora y de la actuación al tercero con interés o familiares del asegurado. Sigue con la actividad(5) | Oficina Jurídica- - Área de Cartera | RGD00-01 |

| | | | |
|---|--------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | GESTION DE COBRO DE CARTERA SINIESTRADA | CODIGO : PGN04-00 |
| | PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN | | FECHA DE APROBACIÓN: 21/03/2017 |
| | | | VERSIÓN:00 |

| | | | | |
|---|---|---|------------------|--------------------------------------|
| | | En el caso que haya lugar a anexar más documentos conforme la solicitud de la aseguradora, la Oficina jurídica con acompañamiento del área de cartera, se encargará de acreditarlos en caso de tenerlos en la carpeta del crédito, de lo contrario, deberá solicitar al usuario, tercero con interés o familiares del asegurado, dichos documentos, otorgando un plazo perentorio y anexando copia de la solicitud de la aseguradora. Sigue con la actividad (6) | | |
| 5 | Inicio de acciones judiciales o concepto | <p>Cuando la Aseguradora insista en negarse en reconocer el siniestro; la Oficina Jurídica analizará los fundamentos de la respuesta y deberá iniciar las actuaciones procesales pertinentes a que haya lugar contra la aseguradora, iniciando con el respectivo poder otorgado por el Gerente del IFC. Formato RGJ01-05 y su registro de actuaciones adelantadas se llevará en formato RGJ01-06</p> <p>Si la oficina jurídica, analiza que no es procedente acciones judiciales contra la aseguradora, deberá emitir concepto jurídico que reposará en la carpeta del crédito objeto de reclamación. Formato RGJ08-01 y continuar con la gestión de cobro correspondiente al usuario, codeudores o familiares, correspondientes.</p> | Oficina Jurídica | RGJ01-05 RGJ01-06 RGJ08-01 |
| 6 | Remisión a la Aseguradora de documentos Solicitados | Recibido los documentos allegados por el usuario, tercero con interés o familiares del asegurado; se remitirá a la Aseguradora dentro de los 5 días hábiles siguientes para su reconocimiento. Formato RGD00-01 (Se devuelve a los procedimientos anteriores según la respuesta de la aseguradora). | Oficina Jurídica | RGD00-01 |

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha [dd/mm/yy] | Elaborado por: | Razón de la actualización |
|---------|------------------|----------------|---------------------------|
| 00 | 21/03/2017 | ANA MILENA ROA | Versión Inicial |

8. ANEXOS (FORMATOS)

| | | | |
|---|--------------------------------------|--|---------------------------------|
| ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | GESTION DE COBRO DE CARTERA SINIESTRADA | CODIGO : PGN04-00 |
| | PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN | | FECHA DE APROBACIÓN: 21/03/2017 |
| | | | VERSIÓN:00 |

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------|---|
| RGD00-01 | CARTA |
| RGJ01-05 | PODER ABOGADO |
| RGJ01-06 | CUADRO DE SEGUIMIENTO A ACCIONES JUDICIALES |
| RGJ08-01 | CONCEPTO JURÍDICO |