**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)**

**Vigencia diciembre 15 de 2015**

PROGRAMA PROTECCION DE CARTERA

**SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD DE BOGOTA**

PROCESO DE EMISION POLIZA, ATENCION DE RECLAMOS Y

PAGO DE SINIESTROS

Se describen a continuación los acuerdos de niveles de servicio entre **BRAND EQUITY** como operador del programa de **ASESORES** **ALIADOS DE SEGUROS** y **LA EQUIDAD SEGUROS** referentes a los procesos de operaciones, administración, emisión de pólizas, atención de reclamos, aviso y pago de siniestros para el programa de **Protección de Cartera de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá como Beneficiario de la póliza que cubre los Acuerdos de Pago**, en las condiciones establecidas, ante los riesgos de No pago o fallecimiento del Deudor:

**Descripción del Riesgo:** Garantizar el pago del valor insoluto de la deuda establecida en el acuerdo de pago realizado por el deudor, según **Decreto No 274 de 2013 Manual de Administración y Cobro de Cartera de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá Articulo 5.11.4 Garantía suficiente y realizable**. En el seguro se entiende como Deudor a la persona natural que adquiere la póliza y es el Tomador y Asegurado que tiene la obligación de pagar deudas contraídas con la Secretaría de Movilidad de Bogotá por Facilidad de Pago (Acuerdo de Pago) por concepto de Ingresos Tributarios y No tributarios.

**Coberturas y Valor Asegurado:**

**Cobertura de Vida:** La Equidad Seguros de Vida O.C se obliga a pagar el valor asegurado de la póliza a la Secretaría de Movilidad de Bogotá hasta por el respectivo monto de sus intereses y acreencias sobre el saldo adeudado, considerando que la Facilidad de Pago (Acuerdo de Pago) adquiera la calidad de impagado cuando el deudor fallece por cualquier causa o cuando es calificado como invalido por perdida del cincuenta por ciento (50%) o más de su capacidad laboral de acuerdo con la normatividad vigente. En caso de quedar un valor remanente a indemnizar por las anteriores causales, La Equidad Seguros de Vida pagará este valor a los beneficiarios de ley.

**Cobertura Insolvencia de Pago -Seguro de Crédito:** La Equidad Seguros Generales O.C se obliga a pagar a la Secretaría de Movilidad de Bogotá la Facilidad de Pago (Acuerdo de Pago) impagado sobre el saldo adeudado, hasta el monto asegurado, considerando que la Facilidad de Pago (Acuerdo de Pago) adquiere la calidad de impagado, cuando tiene una morosidad superior a dieciocho (18) meses consecutivos y realizada la gestión de cobranza persuasiva y coactiva por parte de la Secretaría de Movilidad de Bogotá de Acuerdo con el Manual de Administración y Cobro de Cartera de la Secretaría de Movilidad de Bogotá. Garantiza el pago a la Secretaría de Movilidad de Bogotá del saldo insoluto adeudado en morosidad en el valor fijado de la Facilidad de Pago (Acuerdo de Pago) hasta por el valor asegurado; contraído por quien para efectos de esta póliza figura como asegurado.

LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE BOGOTÁ ES QUIEN DETERMINA EL VALOR POR EL CUAL SE REALIZA EL ACUERDO DE PAGO INCLUYENDO CAPITAL POR CONCEPTO DE IMPUESTOS O COMPARENDOS O CUALQUIER OTRO INGRESO TRIBUTARIO O NO TRIBUARIO, INTERESES DE MORA, SANCIONES HASTA LA FECHA EN QUE SE CONCEDE LA FACILIDAD DE PAGO MAS LOS INTERESES PROYECTADOS PARA EL PLAZO, COSTOS PROCESALES Y DEMAS CONCEPTOS QUE DEBEN SER ASUMIDOS POR EL DEUDOR. Este valor es informado a ALIADOS DE SEGUROS / BRAND EQUITY de acuerdo con el proceso definido y con base en eso se expide la póliza cubriendo el acuerdo de pago por el valor establecido.

**Valor Máximo Asegurado:** **30 SMMLV**. Montos superiores deben ser autorizados por escrito por la aseguradora

**Pago de la Prima de la Póliza:** El responsable del pago de la prima de la póliza es el Tomador y Asegurado quien es el Deudor de las obligaciones contraídas en el Acuerdo de pago realizado con la Secretaría de Movilidad de Bogotá.

**Beneficiario de la Póliza:** Secretaría de Hacienda de Bogotá / Tesorería de Bogotá o Secretaria de Movilidad de Bogotá

1. **Procesos de Operación:** son todas las actividades necesarias para el desarrollo del objeto del programa desde la captura de información de los asegurados hasta el reporte de esta información a la aseguradora y la gestión de siniestros. El proceso comprende las siguientes actividades:
	1. Captura de información de los asegurados: **BRAND EQUITY** como operador del programa de **ASESORES** **ALIADOS DE SEGUROS,** capturará la información de los asegurados en el momento de otorgar la póliza, esta información es requerida por **La Equidad Seguros**, esta actividad se hará con periodicidad diaria en el aplicativo MAXGP donde se garantizará la entrega de la póliza al cliente y la captura de los siguientes campos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Campo** | **Descripción** | **Tipo de Campo** |
| Producto | Cobertura aprobada por La Equidad Seguros. | Mandatorio |
| Numero acuerdo de pago | Número del Acuerdo de Pago | Mandatorio |
| Plazo | Plazo del Acuerdo de Pago | Mandatorio |
| Monto Asegurado | Valor Total del Acuerdo de Pago | Mandatorio |
| Prima | Prima por Cobertura | Mandatorio |
| Medio de pago | Medio de pago en que se recibe la prima | Mandatorio |
| Beneficiario  | Quien es el beneficiario del pago en caso de siniestro. Secretaría de Hacienda de Bogotá y/o Secretaría de Movilidad de Bogotá. Este campo esta predeterminado y se llena automáticamente al imprimir la póliza | Mandatorio |
| Nombre1 | Nombre 1 Tomador y Asegurado | Mandatorio |
| Nombre2 | Nombre 2 Tomador y Asegurado | Mandatorio |
| Apellido1 | Apellido 1 Tomador y Asegurado | Mandatorio |
| Apellido2 | Apellido 2 Tomador y Asegurado | Mandatorio |
| Sexo | Genero del Asegurado | Mandatorio |
| Fecha Nacimiento | Fecha de Nacimiento Asegurado | Mandatorio |
| Código Sucursal | Punto de Atención donde se emitió la póliza | Mandatorio |

Continuación de los campos de captura de información para emisión de la póliza

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Campo** | **Descripción** | **Tipo de Campo** |
| Lugar de nacimiento | Lugar de nacimiento del asegurado | Mandatorio |
| Dirección | Dirección Asegurado | Mandatorio |
| Ubicación geográfica | Ubicación Geográfica Asegurado (Ciudad) | Mandatorio |
| Teléfono | N° de Teléfono 1 Asegurado | Opcional u Obligatorio si no hay dato de celular |
| Celular | N° de Teléfono 2 Asegurado | Opcional u Obligatorio si no hay dato de teléfono |
| Estado Civil | Estado Civil del Asegurado | Mandatorio |
| Profesión | Profesión Asegurado | Mandatorio |
| Nacionalidad | Nacionalidad Asegurado | Mandatorio |
| Email | Correo Electrónico Asegurado | Opcional |
| Fecha Digitación | Fecha de emisión de la póliza | Mandatorio |
| Hora Digitación | Hora de emisión de la póliza | Mandatorio |
| Inicio Vigencia | Fecha de Inicio de Vigencia de la cobertura | Mandatorio |
| Fin Vigencia | Fecha de Fin de Vigencia | Mandatorio |
| Póliza | Número de Póliza | Mandatorio |
| Banco | Banco en el que se pagó la Póliza | Mandatorio |
| Tipo Documento | Tipo de Documento | Mandatorio |
| Nro. Documento | Número de Documento | Mandatorio |
| Estado Certificado (póliza) | Activo / Preactivo / Anulado | Mandatorio |

* 1. Digitalización de documentos: **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** debe digitalizar los siguientes documentos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documento** | **Descripción** | **Digitalización de Documento** |
| Cedula o contraseña | Cedula de ciudadanía del asegurado | Mandatorio |
| 2do documento | 2do documento Asegurado | Opcional |
| Tirilla Acuerdo de Pago | Formato de Acuerdo de Pago | Mandatorio |
| Voucher | Consignación de prima del asegurado | Mandatorio |
| Póliza | Póliza del asegurado con firma | Mandatorio |
| Pagaré y Carta de Instrucciones | Pagaré y Carta de Instrucciones del asegurado con firma y huella | Mandatorio |
| Poder | Poder con autenticación de texto y firma en caso de trámite por un tercero | Mandatorio |

* 1. Revisión de información capturada en sistema: **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** contará hasta con máximo de dos (2) días hábiles para revisar la información capturada en el aplicativo MAXGP para identificar anulaciones y novedades provenientes del proceso de Acuerdos de Pago de la Secretaría de Movilidad, con el fin de garantizar la calidad de la información que se reportará a **La Equidad Seguros.**
	2. Envío de archivo de producción con pólizas a emitir en **La Equidad Seguros**: **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** enviará con periodicidad diaria un archivo vía XLS con el detalle de las pólizas revisadas y la estructura indicada. Este archivo estará protegido con contraseña y la fecha de venta de los registros de dicho archivo corresponderá a las ventas hasta de un (1) día hábil anterior.
	3. Confirmación del Archivo Recibido: **La Equidad Seguros** enviará un correo electrónico con periodicidad diaria confirmando la recepción del archivo objeto de la actividad d).
	4. Envío de movimientos bancarios: **La Equidad Seguros** realizará el envío de los respectivos movimientos bancarios donde se recibe el pago de las primas de las pólizas para ser cruzados con la conciliación de recaudo g) que realiza **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS.**
	5. Conciliación de recaudo: **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** realizará la conciliación del recaudo vs los movimientos bancarios f) con el reporte diario que recibe.
	6. Conciliación Pólizas: en caso de que haya lugar a una conciliación entre **La Equidad Seguros** y **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** se hará con los archivos transmitidos a diario objeto de la actividad descrita en el anterior literal d). y como máximo dos días posteriores a la transmisión para garantizar el correcto flujo de los procesos administrativos. Todas las conciliaciones deberán tener soportes vía correo electrónico y serán adjuntados como anexos al proceso.
	7. Emisiones de pólizas: **La Equidad Seguros** realizará el envío de las emisiones de póliza y certificado para ser integrado a la conciliación de recaudo f) que realiza **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS.**
	8. Proceso de aplicación de pólizas: **BRAND EQUITY** como operador del programade **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** realizará el envío del archivo h) a **La Equidad Seguros** para la respectiva aplicación de los registros en SAP.
1. **Proceso de Atención a Reclamos y Siniestros**: **La Equidad Seguros** provee la atención de clientes vía telefónica en el número (1) 592 29 29 para reclamos y consultas, **para la atención de siniestros se definen las siguientes actividades:**
	1. Aviso de Siniestro: **La Secretaría de Movilidad de Bogotá** enviará a **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** y/o **BRAND EQUITY** como operador del programa,un reporte trimestral con la lista de deudores que adquirieron la póliza de seguro y que incumplieron la Facilidad de Pago (Acuerdo de Pago) y entraron en Mora de 60 días el mes anterior, esto para establecer el seguimiento y control sobre la Facilidad de Pago. Esta información será entregada a **La Equidad Seguros** una vez haya sido revisada y validada por **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** y/o **BRAND EQUITY** como operador del programa**.** Para el Caso de Vida sedebe hacer por parte de la Secretaría de Movilidad un cruce periódico con la base de datos del Registro Civil para identificar personas fallecidas que sean deudores de Secretaria de Movilidad de Bogotá para iniciar el proceso de reclamación a la Aseguradora.
	2. Pago del Siniestro: **La Equidad Seguros** realizará la indemnización:
* 30 días hábiles después del aviso de siniestro por Vida (muerte) y/o invalidez por parte de **La Secretaría de Movilidad de Bogotá** y se haya subido a sistema la documentación completa indicada en la actividad descrita en el siguiente literal c).
* 24 meses o 18 meses después de impagado el Acuerdo de Pago, (según las condiciones en que fue expedida la póliza); desde la fecha en que el Acuerdo de Pago fue declarado en mora y una vez realizada la gestión de cobranza por parte de la **Secretaría de Movilidad de Bogotá** de acuerdo con el Manual de Administración y Cobro de Cartera de la Secretaría de Movilidad de Bogotá y se haya subido a sistema la documentación completa indicada en la actividad que se describe a continuación en el literal c). el pago del siniestro a la Secretaría de Hacienda y/o Movilidad de Bogotá se realizará por parte de **La Equidad Seguros** si cumplidos los 24 o 18 meses de haber declarado la morosidad no se logra el recaudo de la cartera de la Facilidad de Pago, una vez se cumpla con la documentación requerida y descrita.
	1. Documentación para atención de Siniestros: **La Secretaría de Movilidad** entregará a **ASESORES ALIADOS DE SEGUROS** y/o **BRAND EQUITY** como operador del programa, la documentación requerida por **La Equidad Seguros** para la atención y pago de siniestros que es relacionada a continuación:
* **Afectación coberturas de Vida (muerte) e Invalidez.:**
	+ - * Carta de Aviso de siniestro. (Formato)
			* Registro civil de defunción.
			* Formulario de reclamación IND-046
			* Copia de Documento de Identificación del asegurado.
			* Acta de levantamiento de cadáver o necropsia o certificado de fiscalía (si es muerte accidental).
			* Estado de Cuenta con el saldo insoluto de la deuda.
			* Dictamen médico que acredite ITP (Incapacidad Total Permanente) o certificado de pérdida de capacidad laboral.
			* Número de Cuenta Bancaria y titular para hacer abono en cuenta de SDH o SDM a favor del acuerdo de pago del deudor.
* **Insolvencia en Pago:**
* Copia de la solicitud individual de crédito.
* Original de pagare u otro título valor (firmado por el Deudor y el Codeudor) que garantice el crédito impagado, con el correspondiente endoso o acto capaz de trasferir el derecho de la propiedad del título valor según ley de circulación, a favor de la Equidad seguros Generales O.C.
* Estado de Cuenta en SDM del deudor que refleje el saldo de capital insoluto del crédito garantizado, a la fecha de la presentación de la reclamación.
* Evidencia que la entidad Secretaría de Movilidad de Bogotá realizo las gestiones de cobro de acuerdo con lo establecido en el Manual de Administración y Cobro de Cartera de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá. El Requerimiento referente al incumplimiento del pago de la facilidad de Pago, Resolución que deja sin efecto la Facilidad de Pago y ordena secuestro y remate de bienes según sea el caso. Las notificaciones de las resoluciones que declaran incumplida la facilidad de pago y dejan sin efecto el plazo concedido deben ser notificados de acuerdo con lo establecido en el Articulo 565 del Estatuto Tributario. Contra dicha resolución procede recurso de reposición por parte del Deudor que de Igual forma debe ser notificado y resuelto según el Artículo 814 del mencionado Estatuto Tributario. Junto con esta documentación se deben anexar las evidencias de notificación definidas por dicho artículo 565 del Estatuto Tributario tales como registros de llamadas, SMS, correos electrónicos, mandatos de pago etc., que evidencien la gestión de cobro realizada y que sean aceptadas como formas de notificación de las actuaciones de la administración.
* Reporte por parte de la Secretaria de Movilidad a las listas de Deudores Morosos con el Estado
* Reporte a Centrales de Riesgo por parte de la Aseguradora del Deudor Moroso
* NOTA: El soporte y proceso operativo y de gestión del pago de indemnización a la Secretaría, así como la recopilación de documentos como Solicitud de Seguro, Póliza, Cedula pagaré, lo realizara Aliados de Seguros LTDA y Brand Equity SAS durante la vigencia del programa con SDM y siempre que sean el bróker y operador del programa respectivamente, y de esta forma no generar carga operativa para la Secretaría, previa entrega de los documentos respectivos que son responsabilidad de Secretaría de Movilidad tales como Certificación del saldo Insoluto y Solicitud de pago del siniestro y evidencia de la gestión de cobro realizada.
1. **Pago de Siniestros:** Una vez revisada y validada la documentación respectiva de acuerdo con el siniestro avisado, **La Equidad Seguros** procederá con el pago a Secretaria de Hacienda de Bogotá o Secretaría de Movilidad de Bogotá del siniestro en las condiciones establecidas, como beneficiario de las pólizas de Vida e Insolvencia del Programa de Protección de Cartera de la Secretaría de Movilidad de Bogotá.
2. **Prescripción del Siniestro: El programa se ajustará y regirá por lo establecido en la normatividad vigente Código de Comercio que establece lo siguiente en su Artículo 1081: “**La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria. La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción. La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho. Estos términos no pueden ser modificados por las partes”.

*La información de esta propuesta no puede ser divulgada fuera de la Secretaria de Hacienda de Bogotá y/o Secretaría de Movilidad de Bogotá y no puede ser duplicada, usada o difundida en su totalidad o parcialmente para ningún propósito diferente al de evaluación de la propuesta. Toda la información contenida en el presente documento por razón de esta propuesta será considerada de carácter confidencial, por lo cual dicha propuesta implica un acuerdo de confidencialidad entre las partes que se da como aceptado al recibo de este documento.*

***Diciembre 28 de 2016***



*Información Confidencial. Prohibida su reproducción y/o divulgación*

  