

Procedimiento reclamo de seguros

Proceso:	RECUPERACIONES DE CREDITOS
Sub proceso:	CONTROL DE PRESTAMOS



1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo del procedimiento.

Diligenciar las reclamaciones de seguros derivados de la ocurrencia de los eventos asegurados en las pólizas de seguros de la cartera de préstamos.

Describir las actividades y orientar las acciones que deben realizarse para tramitar, obtener y aplicar las indemnizaciones de seguros de la cartera de préstamos.

1.2 Base legal.

- IAF14 Instructivo para la Administración de Instrumentos Administrativos.
- IAF15 Lineamientos para Elaborar Instrumentos Administrativos.
- Mapa de Procesos Institucionales de primer nivel, autorizado en Sesión CA-49 /2017 del 14 de diciembre de 2017.

1.3 Ámbito de aplicación (alcance).

Las actividades y controles descritos en este procedimiento, es aplicable a los trámites relacionados con los seguros de la cartera de préstamos que comprende seguros de deuda (colectivo de vida) y seguros de garantías (seguro de daños); que son contratados por FOSAFFI para cobertura de riesgos de cartera.

No incluye el proceso de reclamaciones de casos en los que los deudores han contratado directamente los seguros y han cedido los derechos de la póliza a FOSAFFI.

1.4 Definiciones.

En este Procedimiento, los términos listados en este numeral, se utilizan conforme a la siguiente definición:

Asegurado. Persona natural o jurídica que en su carácter de deudor o codeudor ha sido aceptado por la Aseguradora e incorporado a la cobertura de la póliza de seguros; y además, su cobertura por pago de primas, está vigente. No ha sido excluido por mora en su deuda.

Finiquito. Documento que contiene una declaración de que se ha recibido a satisfacción la indemnización correspondiente, en un proceso de reclamo de seguros.

Indemnización. Monto de dinero que es proveído por la Aseguradora ante una solicitud de reclamación, en virtud de sus responsabilidades establecidas en la póliza.



Interesado. Persona natural o jurídica que en representación del Asegurado, hace los trámites para la reclamación. Principalmente cuando ha ocurrido la muerte del Asegurado y el trámite debe realizar un pariente o cualquier otro interesado.

Seguro de daños. Contrato de seguro que cubre el pago del valor total o parcial de un bien asegurado ante la ocurrencia del evento (siniestro) de daño pactada.

Seguro de deuda. Contrato de seguro que cubre el pago del saldo de la deuda de un asegurado ante la ocurrencia del evento pactado, que en este caso, se trata de la muerte del Asegurado.

Reclamo de seguros. Proceso mediante el cual el Asegurado ejerce ante la Aseguradora, su derecho a la indemnización que le corresponde.

2. CONTROL INTERNO ASOCIADO.

2.1 Insumos del procedimiento.

- 2.1.1) Documentos personales del asegurado.
- 2.1.2) Ficha de declaración de seguro.
- 2.1.3) Póliza de seguros.
- 2.1.4) Solicitud de reclamo de indemnización del seguro.
- 2.1.5) Documentación requerida para acompañar la solicitud de reclamo (puede variar dependiendo del evento o siniestro ocurrido).
- 2.1.6) Saldo de deuda (estado de cuenta).
- 2.1.7) Comunicaciones con la Compañía de seguros (cartas, correos, otros).

2.2 Actividades de control.

- 2.2.1). Verificar documentos personales y determinar que se trata de un asegurado de la cartera de préstamos.
- 2.2.2). Revisar reportes de asegurados y determinar si ha sido reportado y el seguro está vigente.
- 2.2.3). Realizar análisis preliminar del evento reportado para evaluar la procedencia y continuidad del reclamo.
- 2.2.4). Verificar que la documentación esté completa para proceder a solicitar el reclamo.



- 2.2.5). Asegurarse de que la solicitud de reclamo ha sido recibida por la Compañía Aseguradora.
- 2.2.6). Llevar inventario de casos y realizar monitoreo con la Compañía Aseguradora para que se agilice la respuesta al reclamo presentado.
- 2.2.7). Verificar que se emita y firme el finiquito posterior a la recepción de la indemnización.
- 2.2.8). Verificar que exista instrucción (autorización) de la Gerencia General sobre la aplicación de la indemnización al préstamo correspondiente.
- 2.2.9). Revisar las aplicaciones de la indemnización al préstamo y verificar que se devuelva los valores en exceso, si existen; o que se hayan comunicado al interesado la cancelación o los saldos no cubiertos.

2.3 Indicadores de gestión.

- 2.3.1). Tiempo de presentación del reclamo a la Compañía Aseguradora. A más tardar al día siguiente del día en que el Interesado haya completado la documentación requerida.
- 2.3.2). Comunicación de resolución de la Compañía Aseguradora. En el mismo día en que se reciba la comunicación o a mas tardar, el día siguiente.
- 2.3.3). Liquidar valores transitorios. Las indemnizaciones deberán aplicarse al préstamo en el mismo mes en que son recibidas, por lo que no habrá pasivos transitorios por este concepto.

3. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCION.
FASE 1 – Recepción del reclamo		
1	Interesado se presenta y expone reclamo.	Asegurado / Interesado
2	Identifica al asegurado.	Técnico de Préstamos
3	Revisa sistema de préstamos y vigencia de la cobertura de seguro.	Técnico de Préstamos
4	Entrega formulario para solicitud de reclamo y explica requisitos de documentación.	Técnico de Préstamos
5	Llena formulario y lo presenta con la documentación.	Asegurado / Interesado



6	Revisa formulario, su contenido y la documentación.	Técnico de Préstamos
7	Informa que se da por recibida la documentación del trámite.	Técnico de Préstamos
FASE 2 – Presentación de reclamo a la Aseguradora		
8	Escanea solicitud y en lo aplicable, la documentación del caso.	Técnico de Préstamos
9	Remite a la Aseguradora el trámite.	Técnico de Préstamos
10	Actualiza carpeta (archivo electrónico) con inventario de casos en proceso de reclamación.	Técnico de Préstamos
11	Analiza el caso y resuelve sobre su procedencia. (puede solicitar mas datos; o realizar inspecciones de daños)	Aseguradora
12	Atiende consultas y solicitudes de mas datos (si fuese el caso).	Técnico de Préstamos
13	Comunica al Asegurado las nuevas solicitudes de datos (constancias, presupuesto de gastos, valúos, ajustes, documentos, etc.).	Técnico de Préstamos
14	Completa la nueva documentación requerida.	Asegurado / Interesado
15	Remite documentación complementaria a la Aseguradora.	Técnico de Préstamos
16	Analiza la documentación complementaria.	Aseguradora
FASE 3 – Resolución y comunicación		
16	Resuelve y comunica resolución.	Aseguradora
17	Comunica al Asegurado la resolución de la Aseguradora.	Técnico de Préstamos
18	Realiza apelación (nuevo proceso de reclamo), si fuese el caso que hubiese disconformidad con la resolución. Esto ocurre en reclamos de indemnización por daños en los que el Asegurado puede estar en desacuerdo del monto a indemnizar de parte de la Aseguradora.	Asegurado / Interesado
19	Se comunica conformidad del Asegurado (casos de reclamos de daños)	Técnico de Préstamos
20	Recibe cheque con indemnización.	Técnico de Préstamos



21	Ingresar a Caja el cheque.	Cajera.
22	Tramita la emisión y firma de finiquito.	Técnico de Préstamos
23	Comunica finiquito a la Aseguradora.	Técnico de Préstamos
FASE 4 – Aplicación de indemnización		
24	Comunica al cliente la recepción de la indemnización.	Técnico de Préstamos
25	Aplica al préstamo las indemnizaciones procedentes de seguro de deuda.	Analista Contable de Préstamos
26	Comunica a la Unidad de Negocios para determinar forma de aplicación de indemnizaciones por seguro de daños.	Técnico de Préstamos
27	Resuelve aplicación / devolución de indemnización de seguros de daños.	Gerencia / Unidad de Negocios
28	Aplica indemnización (seguro de daños) al préstamo o se tramita la devolución.	Analista Contable de Préstamos
29	Actualiza valor de garantía (casos en que hay pérdida de garantía por daños).	Analista Contable de Préstamos
30	Imprime estado de cuenta con aplicación de abono y agrega a expediente del préstamo.	Analista Contable de Préstamos
	Fin de procedimiento.	

4. RESPONSABILIDADES.

- 4.1) **Control de Préstamos.** Tiene de forma general la responsabilidad de todo el proceso de reclamación de indemnización de seguros de la cartera de préstamos. Implica la atención al Asegurado, la comunicación con la Aseguradora, la revisión de la documentación y el manejo y registro de la documentación relacionada. Así como también, la tramitación del finiquito correspondiente.
- 4.2) **Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos.** En los casos que sea aplicable, gestionará ante la Gerencia General la forma y cuantía en que se aplicará o se devolverá al Asegurado la indemnización que procede de seguro de daños.
- 4.3) **Gerencia General.** Autorizar la vigencia de este procedimiento y sus modificaciones por actualización. Así mismo, autorizar los trámites que se le



presenten en relación con las indemnizaciones de seguros de cartera de préstamos, incluyendo la firma del finiquito.

5. VIGENCIA Y DIVULGACION.

Procedimiento con vigencia a partir del 01 de marzo de 2019. Será divulgado por medio de la Intranet y por medio de las capacitaciones en gestión de riesgos al personal de FOSAFFI.

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión original aprobado por Gerencia General el 22 de febrero de 2019.

7. ANEXOS.

Este procedimiento no presenta anexos o formularios que sean requeridos para el trámite.

