



# GUIA DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

 PREVISORA.SEGUROS  @SomosPREVISORA  PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORASEGUROS



# Tabla de Contenido.

## QUIÉNES SOMOS ..... 3

### 1. VINCULACIÓN DE INTERMEDIARIOS

1.1.	DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA LA VINCULACIÓN DE AGENTES Y AGENCIAS	5
1.2.	DOCUMENTOS TRIBUTARIOS	7
1.2	DOCUMENTOS ADICIONALES AGENCIAS A ACTUALIZAR	8
1.3	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA INTERMEDIARIOS DE SEGUROS	8
1.4	CAPACIDAD TÉCNICA	9
1.5	FORMULARIO DE CONOCIMIENTO - SARLAFT INTERMEDIARIOS	10
1.6	CERTIFICACIONES COMERCIALES Y DE CAPACIDAD TECNICA	10
1.7	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	10

### 2. GESTIÓN TÉCNICO – COMERCIAL 12

2.1	PORTAFOLIO	12
2.2	COTIZADORES	12
2.3	DELEGACIÓN DE NEGOCIOS	13
2.4	RENOVACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS	13
2.5	GESTIÓN NEGOCIOS ESTATALES	13
2.6	REPORTES DE PRODUCCIÓN Y SINIESTROS	15
2.7	REPORTES DE CARTERA	15
2.8	MEDIO DE PAGO	16
2.9	FINANCIACIÓN DE PRIMAS - PREVICREDITO	16
2.10	GESTIÓN DE COBRANZA TERCERO	17
2.11	FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE "SARLAFT" CLIENTES	18
2.12	SINIESTROS	19

### 3. COMISIONES 19

3.1	SOPORTES DE PAGO	20
3.2	RADICACIÓN FACTURA Y SOPORTES PAGO DE COMISIONES	21
3.3	CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	22

### 4. COMUNICACIÓN 22

4.1	PLANES DE RECONOCIMIENTO	22
4.2	COMUNICACIÓN PERMANENTE	22
4.3	USO DE MARCA PREVISORA	23
4.4	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SERVICIO AL CIUDADANO – SAC	24

# Guía de servicios Intermediarios de Seguros

La Previsora S.A. Compañía de Seguros comprometida con sus Intermediarios de Seguros, considerados el principal canal de distribución de nuestros productos, presenta esta guía que le brindará información sobre las herramientas necesarias para apalancar su actividad y fortalecer el servicio hacia el consumidor financiero.



## QUIÉNES SOMOS

Somos una Compañía de Seguros con experiencia desde 1954.

La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado. Cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa, está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Durante estos años hemos asegurado a entidades estatales, grandes proyectos de infraestructura nacional, empresas privadas de diferentes sectores económicos y el mercado de personas naturales.

## Somos la empresa de seguros con más presencia en el país

Presencia en **25 ciudades con más de 1.400 Intermediarios de Seguros** en todas las regiones del país.



- Arauca
- Armenia
- Bucaramanga
- Buenaventura
- Cali
- Cartagena
- Bogotá: Centro de Servicios Masivos, Centro Empresarial Corporativo y Regional Estatal
- Cúcuta
- Florencia
- Ibagué
- Manizales
- Medellín
- Mocoa
- Montería
- Neiva
- Pasto
- Pereira
- Popayán
- Quibdó
- Riohacha
- Sincelejo
- Tunja
- Villavicencio
- Yopal
- Barranquilla (sucursal delegada)

# Nuestros Segmentos y Ramos.



## 1. VINCULACIÓN DE INTERMEDIARIOS



**Previsora Seguros** asigna un código a cada Intermediario de seguros una vez complete los requisitos de vinculación (Capacidad técnica - idoneidad, contrato de intermediación de seguros, pagaré, entre otros).

Posteriormente, son inscritos al programa virtual de “Productos Previsora” (Agentes y en agencias el representante legal y suplente) con el fin de que conozcan el portafolio de productos que la Compañía le ha autorizado.

## 1.1. Documentos exigidos para la vinculación de Agentes y Agencias.

- Formato registro de Intermediarios de Seguros FO-GAL-023-2, o el que se encuentre vigente.
- Formato vinculación de Intermediarios de Seguros FO-GAL-024-2, o el que se encuentre vigente
- Formulario de conocimiento del cliente SARLAFT. (Agente, y en Agencias el Representante Legal y Representante Legal Suplente).
- Modelo de declaración Agencias colocadoras de seguros FO-GAL-015-2 o “Modelo de declaración Agente independiente” FO-GAL-016-2, o el que se encuentre vigente
- Pagaré y carta de instrucciones (Desmaterializado).
- Capacidad Técnica (Idoneidad): Circular externa 050 de diciembre de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Certificado de Existencia y Representación expedido por la Cámara de Comercio, debe ser expedido dentro de noventa (90) días calendarios anteriores a la fecha de solicitud de código, dentro de su objeto social debe incluir la actividad de promoción de seguros. La renovación de la matrícula mercantil debe ser correspondiente al año en curso. (Se actualiza cada año).
- Formato Contrato de Intermediación de Seguros.
- Fotocopia del Registro Único Tributario RUT, debe indicar su actividad económica principal en seguros (Cód. 6621 - Actividades de agentes y corredores de seguros), debe estar actualizado y/o generado de acuerdo con los plazos establecidos, en la casilla 61 debe indicar fecha del año en curso. (Se actualiza cada año)
- Certificación no modificación RUT (formato FO-GAL-001 o el que se encuentre vigente), el cual se debe diligenciar si el RUT no indica en la casilla 61 fecha de año en curso. (Se actualiza cada año)
- Certificación RetelCA (formato FO-GAL-006 o el que se encuentre vigente) (Se actualiza cada año).
- Consultas a centrales de riesgo y bases externas para la agencia representante legal y suplente si lo hubiere, se harán desde la Gerencia de Desarrollo Comercial.

### Agencias de seguros, documentos adicionales:

- Fotocopia de la escritura de constitución y de reformas de la agencia si las hay.
- Certificación Bancaria o consignación sobre el monto requerido de capital social, el cual debe corresponder a 16 SMMLV, o en su defecto si el capital se ha constituido en especie, certificación expedida por contador público detallando el bien y su valor (Artículo 80 del E.O.S.F.). Este requisito aplica para agencias nuevas en el mercado.
- Certificación de Idoneidad Técnica del representante legal y suplente.
- Fotocopia legible de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal y Suplente (si aplica)
- Certificación de Idoneidad Técnica, según lo establecido en el numeral 10.2. del presente Manual
- Fotocopia legible de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal y Suplente, si lo hubiere.

- Fotocopia del pago al Sistema General de Riegos Laborales (Salud, pensiones y ARL) del mes anterior al proceso de vinculación.

### **Agentes de seguros, documentos adicionales:**

- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia del pago al Sistema General de Riegos Laborales (Salud, pensiones y ARL) del mes anterior al proceso de vinculación.

Es importante estar al día con los requisitos de vinculación (documentos tributarios, capacidad técnica, entre otros) para gestionar cotizaciones, efectuar negocios, pago de comisiones, participar en los planes de reconocimiento, etc.

## **1.2. Documentos Tributarios.**

Cada año y cuando presente alguna novedad, los Intermediarios deben remitir al correo **mutuamente@previsora.gov.co** los siguientes documentos actualizados con el fin de mantener activo el código de intermediación, la información actualizada y parametrización de los impuestos acorde con su categorización tributaria (así prevenir sanciones y/o penalidades con La DIAN y La Secretaría de Hacienda Distritales y Municipales).

**a) Registro Único Tributario -RUT:** Constituye el mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades de acuerdo con su actividad económica y obligaciones en materia tributaria y contable ante la DIAN.

Es necesario contar con el documento actualizado por las siguientes razones:

- Aplicación correcta de los tributos a nivel nacional (Impuesto sobre las Ventas, Retención en la Fuente a Título de Renta y Ventas) a las comisiones derivadas de su actividad de intermediación.
- Evitar posibles cuestionamientos ante la autoridad tributaria si no se está cumpliendo con las responsabilidades pactadas en la sección “Responsabilidades, Calidades y Atributos” indicadas en la hoja principal del RUT.
- Evitar la sanción establecida en el numeral 3 del Artículo 658 – 3 del Estatuto Tributario Nacional: “Sanción por no actualizar la información dentro del mes siguiente al hecho que genera la actualización, por parte de las personas o entidades inscritas en el RUT.

Se impondrá una multa equivalente a una (1) UVT por cada día de retraso en la actualización de la información. Cuando la desactualización del RUT se refiera a la dirección o a la actividad económica del obligado, la sanción será de dos (2) UVT por cada día de retraso en la actualización de la información” (Negrilla fuera del texto).

El RUT debe indicar en el numeral 61 fecha de año vigente.

Recuerde, La DIAN hace actualizaciones de forma automática según sus ingresos del último año, por consiguiente, le sugerimos confirmar la información registrada en este documento.

- b) Cámara de Comercio:** Expedición no mayor a 30 días y con último año de renovación de la matrícula.
- c) Certificación RetelCA:** La cual certifica el municipio de ubicación de su domicilio principal de su actividad de intermediación para efectos de aplicar la retención del impuesto de industria y comercio y generar los reportes de información exógena con base en dicho certificado (Formato vigente de Previsora).
- d) Certificación no modificación RUT:** En caso de no haber presentado cambio en el último año, se recibirá con la certificación de no modificación del RUT (Formato vigente de Previsora).

## 1.2 Documentos adicionales agencias a actualizar.

Cuando se presenten cambios de representante legal principal y/o suplente, las agencias deben remitir al gestor comercial o gerente de la sucursal de vinculación la siguiente documentación:

- a) Copia de la cédula de ciudadanía
- b) SARLAFT
- c) Capacidad Técnica (Idoneidad)



## 1.3 Código de ética y conducta para Intermediarios de Seguros

El código de ética y conducta agrupa los principios y valores que subyacen en Previsora Seguros, incluyendo las políticas, normas de conducta y la actuación que deben observar y que son aplicables de obligatorio cumplimiento por igual a todos los Agentes, Agencias de Seguros y sus Personas Naturales Vinculadas.

**Consulte el código en la página web de Previsora Seguros.**

[https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/codigoEtica\\_V4.pdf](https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/codigoEtica_V4.pdf)

## 1.4 Capacidad Técnica

La idoneidad de seguros representa la acreditación de la capacidad técnica que hace referencia a los conocimientos mínimos necesarios que deben tener los agentes y las personas naturales vinculadas a las agencias, en el desarrollo del proceso de colocación de seguros, esto de acuerdo con la circular externa 050 de diciembre de 2015 de la Superfinanciera y lo establecido en el literal b, numeral 6 del artículo 41 y el literal b, numeral 2 del artículo 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Previsora debe velar por el cumplimiento de los requisitos de idoneidad impartidos por la Superfinanciera para la vinculación de sus Intermediarios.

El programa de formación debe incluir como mínimo los siguientes temas:

- Aspectos básicos del contrato de seguros.
- Régimen aplicable a los ramos de seguros.
- Aspectos básicos de administración de riesgos.
- Aspectos de SARLAFT, relacionados con la intermediación de seguros.
- Aspectos relevantes de protección al consumidor financiero y al cliente.
- Los organismos autorizados por la Superintendencia Financiera para acreditar la capacidad técnica son:
  - Instituciones de educación superior reconocidas por el Ministerio de Educación Nacional y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
  - Entidades aseguradoras o corredores de seguros que cuenten con un área de formación en esta materia, que implementen cursos de formación.
  - Asociaciones, federaciones, organismos de autorregulación y demás formas asociativas gremiales o sus organismos educativos adscritos, que implementen cursos de formación.

Los Intermediarios de Seguros (agentes y en agencias, el representante legal y suplente) deben remitir a la sucursal de vinculación o al correo electrónico **mutuamente@previsora.gov.co**, el certificado de actualización de capacidad técnica cada cuatro (4) años.



## 1.5 Formulario de Conocimiento - Sarlaft Intermediarios

Los agentes y en agencias, el representante legal y suplente, deben actualizar anualmente el formulario de conocimiento del cliente "SARLAFT".

**Los canales que podrán utilizar son los siguientes:**

①

**Para la vinculación y actualización de personas naturales y jurídicas:**

**Página web Previsora** (Sarlaft Digital)

<https://idocumentos-webclient-previsora.azurewebsites.net/?a=autogestion&em=860002400>

②

**Actualización Personas naturales:**

- A través de su celular al **#345**
- Línea nacional gratuita **01 8000 910 554**
- PBX Bogotá **601 348 7555**

## 1.6 Certificaciones comerciales y de capacidad técnica.

En caso de necesitar una certificación comercial (tiempo de vinculación con la compañía) y certificación de capacidad técnica (idoneidad) puede solicitarla a través de la sucursal de vinculación.

## 1.7 Seguridad de la información

### REPONSABILIDAD DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los Intermediarios de Seguros y sus canales de comercialización tienen responsabilidades frente a la seguridad de la información que deben cumplir:

- Salvaguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información que administre y/o maneje de Previsora durante la vigencia del contrato.
- Devolver la información digital y/o física que le fue entregada al momento de iniciar el contrato con Previsora y durante la vigencia de este hasta su finalización. Así mismo deberá destruir de manera segura la información que repose en sus sistemas una vez terminada la relación con la compañía.
- Revisar mínimo mensualmente los usuarios a su cargo que tienen acceso a los sistemas de información de Previsora y notificar inmediatamente los ingresos o retiros para su activación/desactivación en las plataformas tecnológicas.
- Todos los usuarios del Intermediario que tienen acceso a los recursos tecnológicos e información de Previsora deben poseer un identificador único.
- Todos los usuarios del Intermediario deberán cambiar su contraseña inmediatamente después de su primer ingreso a los sistemas de información de Previsora.

- f) El usuario y contraseña de acceso asignados son personales, confidenciales e intransferibles. Cada usuario debe velar porque sus contraseñas no sean vistas y aprendidas por otras personas.
- g) Cada funcionario del Intermediario es responsable por los posibles daños o perjuicios que se ocasionen por las actividades realizadas en los sistemas de información de Previsora con su usuario.
- h) Toda contraseña deberá ser cambiada por el usuario de forma inmediata si se sospecha o se conoce que ha perdido su confidencialidad.
- i) Los usuarios no deben dejar el computador desatendido. Deben cerrar o bloquear la sesión iniciada cada vez que se retiren del puesto de trabajo.
- j) Los Intermediarios deben ser conscientes de los riesgos de seguridad cuando se conectan a internet, por tanto, deben tener en cuenta las prácticas seguras para navegación.
- k) Evitar conexiones desde redes Wi Fi públicas.
- l) Los Intermediarios deben implementar los controles necesarios para evitar que terceros no autorizados ingresen a los sistemas de información de la Previsora
- m) Reportar al Oficial de Seguridad los incidentes de seguridad que involucren la información o los sistemas de información de Previsora, a través del correo **novedades.riesgo@previsora.gov.co**

## REQUISITOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

A continuación, se detallan los requerimientos mínimos de los computadores que utilicen los Intermediarios para acceder a los sistemas de información de Previsora:

- a) Sistemas operativos (Windows, MAC) y aplicaciones (MS Office, Adobe, etc.) licenciados y actualizados.
- b) Software antivirus y antispam debidamente licenciado y actualizado, no se acepta antivirus gratuito.
- c) Firewall del sistema operativo habilitado.
- d) Deshabilitar los permisos de administrador, para evitar el cambio de configuraciones por parte de personas no autorizadas.
- e) Bloquear acceso a páginas que representen riesgo para la seguridad de la información como por ejemplo aquellas con contenido para adultos, ocio, páginas de descarga de software, videos, etc.
- f) Implementar mecanismos de revisión (antivirus) para cualquier medio extraíble (memorias USB, CDs, DVDs, teléfonos móviles, etc.), que sea conectado al computador.
- g) Todas las estaciones de trabajo de los usuarios deben tener activado el protector de pantalla protegida por contraseña.

Es preciso aclarar, que el Intermediario podrá implementar controles de seguridad adicionales a los anteriormente expuestos, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

## 2. GESTIÓN TÉCNICO – COMERCIAL

### 2.1 Portafolio

Para facilitar su gestión comercial, Previsora tiene a su disposición un amplio portafolio de productos que cubre las necesidades de los segmentos de: empresas, personas y entidades del estado.

Para consultar nuestro portafolio ingrese a la página web <https://previsora.gov.co>, sección productos.



### 2.2 Cotizadores

Contamos con cotizadores digitales a través de los cuales podrá gestionar en línea los negocios de los clientes.

- **Áreas comunes** <https://cotizadorweb.previsora.gov.co/cotizador-web/#/>
- **Automóviles** <https://sise3gr2.previsora.gov.co/SISE3GWeb/Account/Login>
- **SOAT** <https://previsora.gov.co/soat/>

**Para más información consulte nuestra página web o a la sucursal de vinculación.**

### 2.3 Delegación de negocios

Otorgamos la delegación, es decir, la expedición de los ramos de automóviles y cumplifacil a cargo del Intermediario con el fin de facilitar la gestión oportuna de nuestra fuerza de ventas y cliente final.

Para acceder a la delegación, contacte al gerente o gestor comercial de la sucursal para conocer los requisitos.

## 2.4 Renovación de Pólizas de Seguros

Los Intermediarios reciben a través del correo electrónico registrado, el día cinco (5) de cada mes, un reporte que contiene el detalle de las pólizas próximas a finalizar la vigencia técnica.

Este envío se realiza con 60 de anticipación al vencimiento de la póliza, para la gestión oportuna de las renovaciones.

**Para más información consulte con el gerente o gestor comercial de la sucursal de vinculación.**

## 2.5 Gestión negocios Estatales

El cuidado de los bienes del Estado es una responsabilidad de todos, pero su aseguramiento es responsabilidad de los servidores públicos, quienes deben velar por su correcto funcionamiento y procurando minimizar los riesgos sobre sus activos, siendo necesaria una adecuada contratación de seguros conforme establece la Ley.

Para los efectos, en relación con la normativa de seguros para los bienes de las entidades en cuanto a las Aseguradoras se refiere, se encuentra lo siguiente:

### **Ley 45 de 1990, se regula la actividad aseguradora.**

- Artículo 62: regula el tema del aseguramiento de los bienes oficiales, así: "Todos los seguros requeridos para una adecuada protección de los intereses patrimoniales de las entidades públicas y de los bienes pertenecientes a las mismas o de las cuales sean legalmente responsables, se contratarán con cualquiera de las compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en el país.

Los representantes legales, las juntas y consejos directivos de las entidades oficiales serán responsables de que la contratación se efectúe con entidades aseguradoras que ofrezcan adecuadas condiciones en materia de solvencia, coberturas y precios".

La insuficiencia o no contratación de seguros que respalden los bienes o riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, de presentarse un siniestro, puede generar pérdidas de tipo patrimonial cuya responsabilidad recae directamente sobre el ordenador del gasto y quien administra el proceso, pudiendo generar consecuencias de tipo penal, fiscal, disciplinario y civil.

Exponemos algunas normas que establecen la obligatoriedad de asegurar los bienes públicos sopena de las sanciones a que se puedan ver expuestos los funcionarios responsables del mismo:

Ley 42 de 1993, organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen:

• Art. 101: “Los contralores impondrán multas a los servidores públicos y particulares que manejen fondos o bienes del Estado, hasta por el valor de cinco (5) salarios devengados por el sancionado a quienes (...) teniendo bajo su responsabilidad asegurar fondos, valores o bienes no lo hicieren oportunamente o en la cuantía requerida”.

• Art. 107: “Los órganos de control fiscal verificarán que los bienes del estado estén debidamente amparados por una póliza de seguros o un fondo especial creado para tal fin, pudiendo establecer responsabilidad fiscal a los tomadores cuando las circunstancias lo ameriten”.

Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único:

• Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público: numeral 21: “Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados”.

• Artículo 48. Faltas gravísimas. Son faltas gravísimas las siguientes: numeral 63: “No asegurar por su valor real los bienes del Estado ni hacer las apropiaciones presupuestales pertinentes”.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública:

• Artículo 118. Determinación de la culpabilidad en los procesos de responsabilidad fiscal. [...] d) Cuando se haya incumplido la obligación de asegurar los bienes de la entidad o la de hacer exigibles las pólizas o garantías frente al acaecimiento de los siniestros o el incumplimiento de los contratos.

Para conocer más información respecto al proceso de contratación estatal, puede visualizar la GUÍA DE CONTRATACIÓN ESTATAL DE SEGUROS que hemos creado para usted y a la cual puede acceder a través del link

[www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/previsora\\_mayo\\_cartilla\\_contratacionestatal-2.pdf](http://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/previsora_mayo_cartilla_contratacionestatal-2.pdf)

# Mutuamente



## 2.6 Reportes de producción y siniestros

Los Intermediarios podrán solicitar al gerente o gestor comercial de la sucursal de vinculación el detalle de su producción o siniestralidad.

## 2.7 Reportes de cartera

En nuestra página web **www.previsora.gov.co**, opción intermediarios / Aliados / Portal pagos aliados, puede consultar y generar el reporte de cartera de nuestros clientes para su debida gestión con el fin de que se efectúe el pago de las pólizas de seguros dentro del plazo establecido.

### Para ingresar de clic aquí

<https://aplicativosweb.previsora.gov.co/PortalPagos/Launcher/Account/Login?UserName=&Pwd=&UserType=2&FrmOrigen=FRMPREVI>

**Si aún no cuenta con el usuario y contraseña para acceder al mencionado aplicativo, debe solicitarlo al gerente o gestor comercial de su sucursal de vinculación.**

## 2.8 Medios de pago

Previsora ha habilitado los siguientes medios de pago autorizados para el pago de sus pólizas.

**En Línea:** A través de la página web de Previsora opción Gestiona tu pago, pago con tarjeta de crédito y Pago Seguro en Línea -PSE (debito a cuenta de ahorros o corriente).

<https://www.previsora.gov.co/previpagos/>

**Presencial:** Pago con recaudo referenciado con soporte físico “código de barras” (documento enviado con la póliza o descargable a través de nuestra página web):

**Entidades Bancarias:** Banco de Bogotá, Bancolombia y Banco Agrario.

**Corresponsables Bancolombia:** Pagos en efectivo hasta por \$3.000.000.

**Sucursales Previsora:** Pago con tarjeta débito o crédito.

Para las pólizas financiadas con PREVICRÉDITO, aplica los medios de pago: 1.En Línea (botón Previcredito) y 2.Presencial únicamente las entidades bancarias Banco de Bogotá y Bancolombia, así como Corresponsales Bancolombia.



## 2.9 Financiación de primas - Previcredito

Previcredito es uno de los medios de pago autorizados para recaudos de las pólizas de los ramos revocables (excepto los negocios en coaseguro y con reaseguro facultativo, pólizas colectivas ni pólizas en moneda extranjera).

El cliente paga mínimo 10% del valor de la póliza como cuota inicial, la diferencia se financia a través de Previcredito con un plazo desde 4 hasta 10 cuotas mensuales, luego de aprobada la financiación, el cliente debe realizar firma digital del pagaré dentro de los siguientes 5 días de haber recibido notificación a través de correo electrónico, SMS o el medio disponible.

Con esta modalidad de pago, los Intermediarios reciben el total de su comisión una vez se constituya contablemente la financiación.

Una vez constituido el crédito, Previsora envía al correo electrónico del cliente carta de bienvenida con las condiciones de la financiación. Los Intermediarios también pueden generar estos documentos así:

1. **Link:** <https://serviefectivo.com.co/MailOneClic/previsora.php>
2. **Password:** Código de Intermediario
3. En la siguiente pantalla ingresar número de pagaré

### Links de interés

- **Simulación financiación:** <https://serviefectivo.com.co/previsora/cotizador.php>

### Líneas a atención



**Teléfono:** (601)492 48 21



**Celular:** 333-6025208



**WhatsApp:** 304 647 23 42

Para otros medio de pago consulte con la sucursal de vinculación.

### Pagos

Para las pólizas financiadas con **PREVICRÉDITO**, aplica los medios de pago: 1.En Línea <https://www.previsora.gov.co/previpagos/> y 2.Presencial únicamente las entidades bancarias Banco de Bogotá y Bancolombia, así como Corresponsales Bancolombia.

## 2.10 Gestión de cobranza tercero

Dando continuidad a las acciones de mejora para lograr que el recaudo de las pólizas se realice de acuerdo con el plan de pago pactado, Previsora en alianza con un canal de cobranza, gestiona con nuestros clientes el recaudo de la cartera vencida mayor a 30 días.

Esta gestión de cobranza **influye en el reconocimiento de su comisión como Intermediario** con una reducción de acuerdo con la siguiente tabla de tarifas (sujeta a cambios) (Cláusula décima primera, párrafo 7, Contrato de Intermediación de Seguros).

Edad Cartera (Días de mora)	(*) Tarifa
31-60 días	2.58%
61-90 días	4.12%
91-180 días	8.76%
181-365 días	12.36%
Mayor a 365 días	19.05%



\*La tarifa de gestión de cobro no superará el valor de \$59.500 por póliza recaudada. Este porcentaje puede variar de acuerdo con lo pactado entre Previsora y el canal de cobranza.

### Ejemplo:

1. Canal de cobranza recupera cartera con 31 días de mora por \$1.000.000
2. Comisión Intermediario 10% \$100.000
3. Costo gestión  $\$1.000.000 \times 2.58\% = \$25.800$
4. Comisión Intermediario  $\$100.000 - \$25.800 = \$74.200$

## 2.11 Formulario de Conocimiento del cliente “Sarlaft” clientes

El Sarlaft Digital es una herramienta para el registro y actualización de la información de clientes, el cual agiliza los procesos sin tener que desplazarse a nuestras sucursales.

En este proceso el diligenciamiento, validación y entrevista es de forma digital, además el cliente recibe su formulario a través de correo electrónico.





Para la vinculación y actualización de personas naturales y jurídicas consulte la página web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co), sección destacados “**SARLAFT cambió a digital**”.

Las personas naturales también pueden utilizar los siguientes canales para la actualización:



A través de su celular al **#345**



Línea nacional gratuita **01 8000 910 554**



PBX Bogotá **601 348 7555**

## 2.12 Siniestros

En caso de siniestro los clientes pueden presentar su reclamación a través de los siguientes canales:

- Línea gratuita **01 8000 910 554**
- Bogotá **601 348 7555**
- Desde el celular: **#345** opción 3, opción 2
- Página web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) opción trámite de la reclamación Además de presentar su reclamación, puede adjuntar los documentos soporte.

En las líneas de atención, un asesor le indicará los documentos que debe aportar para el estudio de la reclamación y se indicarán los pasos a seguir para el trámite correspondiente.

Para más información dirijase a nuestra página web, servicio al cliente, opción tramites de reclamación.



## 3. COMISIONES

La comisión es el pago o retribución que se le reconoce al Intermediario por haber desplegado toda su actividad de ofrecimiento y promoción de los productos de la Compañía y se registre el pago de las pólizas, concluyendo dicha labor con la contratación de un seguro, con la renovación de una póliza o cuando se realice una modificación que genere reajuste de primas.

El corte de comisiones se realiza quincenalmente (día 15 y último día de cada mes), la sucursal remite la planilla de comisiones al Intermediario dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a cada corte, y se gira previo cumplimiento de los requisitos de pago. El valor mínimo para pagar en cada corte es de 1 SMDLV.

**Consulte con su sucursal de vinculación si tiene dudas con la lectura de la planilla de comisiones.**

### 3.1 Soportes de pago

Para dar cumplimiento a nuestros procesos y proporcionar un mejor servicio a nuestros Intermediarios, a continuación, se indican los documentos que deben presentar en la sucursal de vinculación:

Documentos	Persona Natural	Persona Jurídica
Factura (Aplicable para los clasificados como responsables del impuesto sobre las ventas) ver RUT responsabilidad 48	X	X
Cuenta de Cobro (Aplicable para los clasificados como responsables del impuesto sobre las ventas (Ver RUT responsabilidad 49)	X	
Certificación Paz y Salvo por pago a los aportes a la seguridad social y parafiscales expedida por el revisor fiscal (Si está obligado a tener) o representante legal		X
Planilla de aportes a la seguridad social con la marca de agua "pagado" (Debe corresponder al mes de comisiones generadas a pagar). Aplica cuando el 40% de las comisiones acreditadas supera 1 SMMLV. Debe registrar como persona independiente.	X	

<p>Certificado juramentado donde informen su afiliación al sistema de seguridad social, adjuntar documentación expedida por la EPS, Fondo de Pensiones y Administradora de Riesgos. (No es necesario que sea autenticado, solo firmado por el Intermediario).</p> <p>Aplica cuando el 40% de las comisiones acreditadas es inferior a 1 SMMLV.</p>	<b>X</b>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--

**Adicional a lo anterior, se debe tener en cuenta lo siguiente:**

- ✔ Las comisiones se pagarán una vez complete la documentación indicada.
- ✔ Si se acogió a lo indicado en la Resolución N. 209 del 12 de febrero de 2020 expedida por La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, “Por la cual adopta el esquema de presunción de costos para los trabajadores independientes por cuenta propia y los trabajadores independientes con contratos diferentes a prestación de servicios personales, conforme a su actividad económica”, deberán adjuntar para el pago de comisiones de cada corte, un certificado donde informe esta situación y remitirlo a la sucursal de vinculación mensualmente.
- ✔ Si no hace presunción de costos de acuerdo con el punto anterior, es viable que realice deducción de costos y gastos inherentes a la actividad económica, en tal caso, si el Intermediario lo reporta, debe remitir certificación mensualmente donde detalle el valor base.
- ✔ No es válida la afiliación en el régimen subsidiado, todos los Intermediarios deben estar afiliados al régimen contributivo de salud.
- ✔ Si es pensionado o accedió al bono pensional, debe enviar la resolución emitida por el fondo de pensiones.
- ✔ Actualizar los documentos tributarios mínimo una vez al año o cuando se presenten cambios: Cámara de Comercio, RUT y/o Certificación de Modificación de RUT (Formato Previsora) y Certificación RetelCA (Formato Previsora).
- ✔ Para las agencias, copia de la cedula de ciudadanía del representante legal y suplente cuando presenten cambios.

## 3.2 RADICACIÓN FACTURA Y SOPORTES PAGO DE COMISIONES

- ✔ Obligados a facturar electrónicamente (PDF de factura y archivo XML)  
repcionfacturas@previsora.gov.co
- ✔ No obligados a facturar electrónicamente y los soportes de todos los casos al correo establecido para cada sucursal. Consulte en nuestra página web o en el link  
[https://previsora.gov.co/sites/default/files/previsora\\_digital\\_radicacioncorrespondenciaV1.pdf](https://previsora.gov.co/sites/default/files/previsora_digital_radicacioncorrespondenciaV1.pdf)

Una vez enviada la factura electrónica, recibirá una notificación de acuse de recibo (No implica la aceptación; pues la misma está sujeta a la validación del área correspondiente, y al cumplimiento de los requisitos y obligaciones legales y contractualmente pactadas entre las partes para el respectivo derecho al pago).

## 3.3 CERTIFICADOS TRIBUTARIOS

Descargue sus certificados tributarios ingresando en el link:

<https://www.previsora.gov.co/content/certificador-tributarios>

Si aún no cuenta con usuario o tiene inquietudes con el ingreso escribanos al correo electrónico [tributaria@previsora.gov.co](mailto:tributaria@previsora.gov.co)



# 4. COMUNICACIÓN

## 4.1 Planes de reconocimiento

Tenemos una estrategia comercial para su crecimiento y posicionamiento en el sector asegurador.

A través de nuestro plan de reconocimiento “Mutuamente” dirigido a Intermediarios de Seguros, otorgamos incentivos durante cada año por su productividad y esfuerzo por alcanzar las metas definidas, donde la única competencia es con usted y sus resultados.

Adicional, contamos con una fuerza de ventas y equipo de funcionarios para cumplir los desafíos de cada año, porque los grandes retos están hechos para los mejores y queremos que juntos sigamos avanzando.

**Consulte con el gerente o gestor comercial de la sucursal de vinculación.**

## 4.2 Comunicación permanente

Contamos con los siguientes canales de comunicación con el fin de estar cerca de nuestros Intermediarios de Seguros:

**Página web:** [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Redes sociales:

- **LinkedIn** - Previsora Seguros S.A
- **Facebook** - @Previsora.Seguros
- **Instagram** - @Previsoraseguros
  
- **Twitter** - @SomosPrevisora
- **Facebook** - Grupo exclusivo para Intermediarios de Seguros  
[https://www.facebook.com/groups/213920383344332/?ref=group\\_browser](https://www.facebook.com/groups/213920383344332/?ref=group_browser)
  
- **YouTube** - @PrevisoraSegurosSA
  
- **YouTube Mutuamente** - @mutuamente4719



## Lineas de atención

### Servicio al Cliente:

- Línea Gratuita 01 8000 910 554
- Bogotá: 601 348 7555
- Desde el celular # 345
- Servicio al cliente: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

### Webinar

Capacitación temas de interés y productos de la compañía, los cuales puede consultar en nuestro canal de youtube.

### Correo electrónico:

A través de nuestros canales “Previsora comunica y mutuamente” remitimos comunicaciones de noticias de interés, novedades de la Compañía, invitaciones a nuestros eventos virtuales, rendición de cuentas, fechas especiales, entre otros.

## 4.3 Uso de marca Previsora

La marca Previsora es la imagen de la compañía y es responsabilidad de todos asegurar su debido uso, por esta razón y para dar cumplimiento con lo establecido en nuestras políticas internas y la Circular Externa No. 029 de 2014 de La Superintendencia Financiera de Colombia (Parte I - Título III - Capítulo I) referente al punto 2.3.3. Publicidad de los y reaseguros, que señala: “Sin perjuicio del cumplimiento de los anteriores requisitos, los y reaseguros deben obtener previamente la autorización de la entidad aseguradora o capitalizadora cuando se adelante la publicidad de los productos que éstas ofrezcan. Dicha autorización debe adjuntarse a la información que deba ser remitida o mantenida a disposición de esta Superintendencia, según el caso”, por ende, le recordamos que debe contar con nuestra autorización para la aplicación de la marca Previsora en cualquier medio escrito, visual y oral donde utilice publicidad de la aseguradora y sus productos.

**Para obtener la autorización de uso de marca debe consultar el proceso con el gerente o gestor comercial de la sucursal de vinculación.**

## 4.4 Sistema de atención al Consumidor Financiero

### Servicio al Ciudadano – SAC

A partir de ley 1328 de 2009, las instituciones financieras vigiladas, incluyendo bancos, fiduciarias, comisionistas de valores, aseguradoras, entre otros, se vieron en la obligación de implementar internamente el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Lo anterior se dio con el propósito de precisar políticas y procedimientos que ayudaran a garantizar la efectiva atención de los derechos de los consumidores financieros y/o ciudadanos.

En el siguiente enlace encontrará toda la información relacionada con peticiones, quejas y reclamos, programas de educación financiera, defensor del consumidor financiero y normatividad:

<https://previsora.gov.co/content/sac>

#### Proceso PQRS

Los siguientes aspectos son los que se deben tener en cuenta al realizar el proceso PQR'S (Derechos de petición, quejas o reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias)

- a)** La compañía cuenta con los siguientes canales para la radicación de PQR:
- Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)
  - Página la Web: [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) en columna enlaces de Interés – PQRS
  - Aplicación Móvil: Previsora Seguros – Radicación de PQRS
  - Línea de atención al Cliente: 601 348 7555 opción 1
  - Desde celular #345 opción 6
- b)** La PQR debe contener los datos completos tanto del peticionario como del cliente.
- Documentos de identidad
  - Nombres y apellidos completos del solicitante, representante y/o apoderado
  - Dirección donde recibirá correspondencia o correo electrónico.
  - Número Telefónico

- c)** Es importante que la PQR contenga:
  - Datos completos, esto facilitará una debida atención y/o respuesta.
  - De forma clara el objeto de la petición y además, se detalle la información necesaria para la revisión del caso. Ej.: Placa del vehículo, siniestro, caso onbase, número póliza, Nit, número de servicio o expediente para temas de asistencia, número de radicado de correspondencia en caso de ser necesario, etc.
  - Documentos que sirvan como soporte, lo cuales debe relacionar y adjuntar.
  - El documento al caso, para las peticiones en lengua nativa o dialecto oficial en Colombia. (Adjuntar)
  - La firma del peticionario cuando fuere el caso.
  
- d)** PQRS Incompletas: Si la petición no cuenta con toda la información para su análisis, la compañía solicitará oportunamente la ampliación de información dentro de los 10 días, para que el peticionario la aporte dentro de un término máximo de un (1) mes.
  
- e)** Se brindará respuesta oportunamente dentro de los tiempos de Ley o se comunicará la prórroga en los casos en que no sea posible resolverla en el plazo inicial.
  
- f)** Siempre se contará con un número de radicación de PQR, con el cual podrá realizar seguimiento y solicitar información, directamente a la entidad o a través de nuestros canales mencionados.

## Programa de Educación Financiera

Previsora cuenta con un programa de educación financiera en línea, en el cual pueden participar nuestros consumidores financieros y ciudadanos.

Para ingresar dirijase a nuestra página web o en el link <https://saberseguro.com/>

**En caso de actualización de la información registrada en este documento, le informaremos a través de nuestros canales de comunicación.**





**PREVISORA**  
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

**#345**

**CONTÁCTENOS**  
desde el celular

Bogotá: (601) 348 75 55  
Línea Nacional fuera de Bogotá:  
01 8000 91 0554  
[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

 PREVISORA SEGUROS S.A.

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 @SomosPREVISORA

