

Novedades en los acuerdos de pago

...

Estamos comprometidos en apoyarte en la gestión de tú día a día y en el entendimiento de las necesidades de nuestros clientes para revisar nuevas y mejores maneras de acompañarlos, por esta razón hemos ampliado los acuerdos de pago y a continuación te detallamos las siguientes definiciones:

ACUERDOS DE PAGO:

En el mes de abril, la Compañía anunció que los clientes podían acogerse a un acuerdo de pago hasta por tres meses para las obligaciones de sus seguros, lo cual consistía en postergar el pago de las primas correspondientes a los meses de abril y/o mayo y/o junio de 2020, con el fin de facilitar el pago de esos pendientes en 6 cuotas, iniciando su primer cobro a partir de julio y finalizando en diciembre del mismo año.

Ahora, para los clientes que hayan tomado un acuerdo por menos de 3 meses, podrán solicitar la ampliación de su acuerdo previo por 1 o 2 meses más según sea su caso, sin exceder 3 meses, los cuales serán diferidos en 6 cuotas iguales.

Si el cliente no ha solicitado un acuerdo previo, cuéntale que hemos habilitado la opción de acogerse a un acuerdo de pago sobre los recibos de los meses de julio y/o agosto y/o septiembre.

Aplica para las soluciones adquiridas y vigentes con SURA, excepto Riesgos Laborales, Autos individual, Seguro de Cumplimiento, Seguro de Arrendamiento, SOAT y aquellas que pertenezcan a los canales de venta Retail, Bancaseguros y Affinity. Tampoco aplica para EPS SURA.

¿Sobre cuáles recibos se puede solicitar el acuerdo?

El acuerdo de pago se realiza por uno, dos o tres meses **consecutivos**. Es decir, **si el cliente solo había solicitado el acuerdo de pago por mayo y junio**, podrá extenderlo un mes más y solicitarlo por mayo, junio y julio.

Si el cliente solo había solicitado el acuerdo de pago por junio, podrá extenderlo dos meses más y solicitarlo por junio, julio y agosto.

Si el cliente no ha solicitado acuerdo previo, podrá acogerse a un acuerdo de pago, el cual consiste en postergar el pago de las primas correspondientes a los meses de julio y/o agosto y/o septiembre de 2020.

Con el fin de facilitar los pagos pendientes de los clientes de los meses incluidos en el acuerdo de pago, serán diferidos en 6 cuotas, iniciando el primer cobro a partir del mes siguiente del último recibo seleccionado para el acuerdo.

Si el cliente ya solicitó acuerdo de pago sobre 3 recibos no podrá extenderlo más.

Para tener en cuenta:

Desde julio, se reactiva el pago para los clientes que seleccionaron los recibos de abril y/o mayo y/o junio y deberán pagar dos recibos: uno que corresponde a su pago habitual y el otro es el referente al acuerdo de pago. Recuerda que, en caso de incumplir con el pago de alguno de estos, su seguro estaría en riesgo de ser cancelado.

- Si el cliente que seleccionó acuerdo sobre abril y/o mayo y/o junio **el cobro se hará a partir del mes de julio a diciembre**, y será diferido en 6 cuotas.
- Si tú cliente selecciona acuerdo de pago sobre las cuotas de los meses de julio y/o agosto y/o septiembre, **el cobro se hará a partir del mes siguiente del último recibo seleccionado, y será diferido en 6 cuotas.**

¿Cómo verán reflejados sus recibos los clientes en los medios de pago?

Medios digitales

Pago Express



Si el seguro del cliente no es financiado, en la opción Seguros de vida y Seguros generales encontrarán todos sus recibos de los acuerdos de pago. Para las pólizas de vida individual y vida grupo visualizarán dos y recibos por mes (El del acuerdo de pago y el recibo habitual).

Adicional, recuerda que en Pago Express ahora pueden visualizar sus recibos según el día, mes y año en el que deben realizar el pago.

Seguros generales		Seguros de vida				
<input type="checkbox"/>	Póliza	N° Recibo	Fecha Pago	Descripción	Saldo del Recibo	Valor a Pagar
<input type="checkbox"/>	009000003821	17393610	2020-07-01	Disponible para Pago	\$ 261.148	
<input type="checkbox"/>	009000003821	7724921	2020-07-01	Disponible para Pago	\$ 130.574	
<input type="checkbox"/>	009000003821	7724921	2020-08-01	Disponible para Pago	\$ 130.574	
<input type="checkbox"/>	009000003821	10088578	2020-09-01	Disponible para Pago	\$ 130.574	
<input type="checkbox"/>	009000003821	10088578	2020-10-01	Disponible para Pago	\$ 130.574	
<input type="checkbox"/>	009000003821	7724922	2020-11-01	Disponible para Pago	\$ 130.574	
<input type="checkbox"/>	009000003821	7724922	2020-12-01	Disponible para Pago	\$ 130.574	

Los recibos que el cliente visualizará de sus acuerdo de pago, conservarán el mismo número de recibo y póliza, del cobro original sobre el que se solicitó el acuerdo de pago.

Si el seguro del cliente es financiado, encontrarán dos recibos correspondientes de las cuotas a pagar de su préstamo inicial y de su acuerdo de pago, además la opción de realizar el pago total.

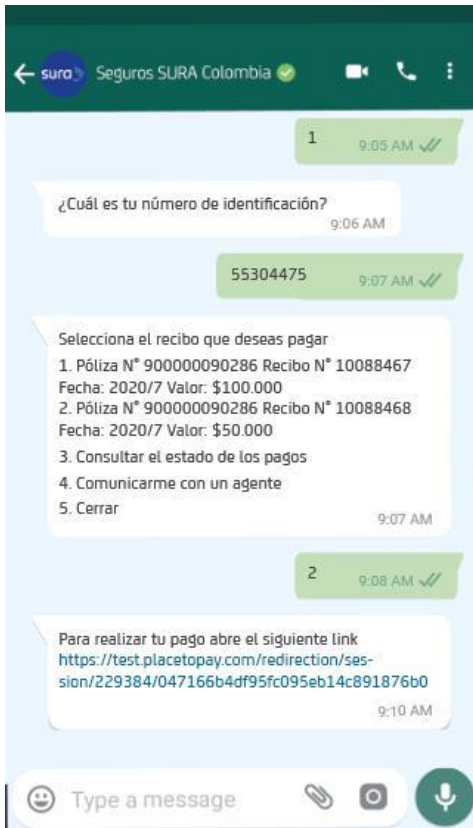
Financiados		Seguros de vida					
<input type="checkbox"/>	Póliza	N° Prestamo	Cuota	Fecha	Descripción	Saldo del Recibo	Valor a Pagar
<input type="checkbox"/>	030000245882	TOTAL	0 de 11	2020-06-03	Disponible para Pago	\$ 5.013.139	Financiación inicial
<input type="checkbox"/>	030000245882	2805525	7 de 11	2020-07-26	Disponible para Pago	\$ 1.083.044	
<input type="checkbox"/>	030000245882	2805525	8 de 11	2020-08-26	Disponible para Pago	\$ 1.083.044	
<input type="checkbox"/>	030000245882	TOTAL	0 de 6	2020-06-03	Disponible para Pago	\$ 3.249.132	Acuerdo de pago
<input type="checkbox"/>	030000245882	2951310	1 de 6	2020-07-26	Disponible para Pago	\$ 541.522	
<input type="checkbox"/>	030000245882	2951310	2 de 6	2020-08-26	Disponible para Pago	\$ 541.522	

Los recibos del acuerdo de pago, los podrán diferenciar de su financiación inicial, porque quedaron diferidos en 6 cuotas iguales y estarán asociados al mismo número de póliza que tenía la financiación.

WhatsApp

Si tus clientes realizan sus pagos a través de la línea de WhatsApp **3152757888** y solicitaron un acuerdo de pago, a partir del mes siguiente del ultimo recibo pactado en el acuerdo, deberán pagar dos recibos, el correspondiente a su pago habitual y el del acuerdo de pago.

*Recuerda que en WhatsApp solo visualizan los dos recibos más vencidos



Pagos programados

Para los clientes que tienen como medio de pago el débito automático y solicitaron un acuerdo de pago, el proceso de cobro se activará a partir del mes siguiente del último recibo, que hayan pactado en la solicitud del acuerdo.

Es decir, los pagos programados de los clientes se comenzarán a activar a partir del mes de julio, agosto, septiembre u octubre. Asimismo, al cliente se le debitarán dos recibos por mes: su recibo habitual y adicional su acuerdo de pago. Esto aplica para pólizas financiadas y no financiadas.

Si tu cliente quiere inscribir su cuenta bancaria para pagos programados lo puede realizar de la siguiente manera:

- Para seguros de vida y seguros generales lo puede realizar accediendo al siguiente enlace:
<https://login.sura.com/servicelogin.aspx?service=clienteseguros>

Recuerda que debe ingresar con su usuario y contraseña, en caso de no estar registrado podrá hacerlo en el mismo enlace.

- para inscribir una cuenta bancaria de pólizas financiadas, deberás solicitarle al cliente que llame al #888 para inscribir la cuenta, o puedes enviar un correo electrónico con el formato de autorización bancaria al buzón: debitos@suramericana.com.co

Medios presenciales

Si tus clientes realizan sus pagos a través de las sucursales de los bancos y las redes con que tenemos alianzas, a partir del mes de julio, agosto, septiembre u octubre deberán pagar dos recibos, el correspondiente a su recibo habitual y el de su acuerdo de pago.

*Ten en cuenta que el cobro en los acuerdos de pago se activa a partir del mes siguiente del último recibo incluido en la solicitud del acuerdo.

¿Cómo identificar tus clientes que tienen acuerdo de pago en el asistente virtual?

Conoce las rutas para visualizar cuáles de tus clientes se encuentran con acuerdos de pago.

Ruta de acceso para pólizas no financiadas:

Asistente Virtual / Asistente de Cartera / Cartera / Convenios de pago

Consulta de cartera del Asesor

Parámetros de la Consulta:
 Asesor: 10010
 Sociedad: Todas
 Ramo: Todos Con Fondo Ahorro
 Póliza:
 Identificación: Cédula

Comisiones Core

Registros	Valor \$	Valor comisión \$
0	0	0

Formas de Pago

Registros	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
390	16	24	572	
Valor \$	185,612,427	28,949,204	814,208,625	1,692,671,418

Cartera por edades

Edad	Registros	Valor \$	%
Menor a 0	8	2,626,775	0
30 DIAS	150	62,022,156	3
45 DIAS	76	-13,565,055	-1
60 DIAS	54	14,154,493	1
90 DIAS	62	41,206,451	2
> 90 DIAS	926	2,203,859,971	95
TOTAL	1,276	2,310,304,791	100

Abonos, PSR y Depósitos

Registros	Valor \$
0	0
0	0
0	0
0	0
12	40,003,546
1,276	40,003,546

Débito Automático

Concepto	Registros	Valor \$
Perdida cobertura	2	239,014
Anti-cancelación	206	120,484,525
Convenio de pago	0	0
> 60 DIAS	0	0
TODOS	208	120,723,539

Depósitos

Registros	Valor \$
2	20,468

Perdida de Cobertura

Registros	Valor \$
177	287,678,709

Pólizas Anti-Cancelación

Registros	Valor \$	Comisión \$
729	2,255,628,081	0

Convenio de Pago

Registros	Valor \$
1	775,158

Al ingresar en convenio de pago encontrarás la información de los recibos sobre los que el cliente solicitó el acuerdo de pago.

Oficina	Solución	Póliza	Nombre Tomador	Tipo Doc.	Identificación	Segmento	Financiada	Recibo/Préstamo	Operación	Fecha Inicio Vig.	Fecha Exp.	Días Cartera	Fe. Pago Max	Moneda	Total	Abonos	Saldo a Pagar	Valor Prima Dotar	Forma Pago	Medio Pago	Banco	Tipo Cuenta	Cta. Bancaria	FE Utiliz. Cob.
4030	VIDA DE GRUPO	083000528211	Garantías Comunitarias Grup...	NIT	9002207536		N	95158254	Cebro	22/06/17	05/06/17	1107	2017-08-21	COP	775,158	0	775,158	0	Mensual	Otros Medios				

Ruta de acceso para pólizas financiadas:

Asistente Virtual / Herramientas / Financiaciones / Financiación de Cartera

Para las cuotas de la financiación que tengan acuerdo de pago, pueden visualizar el estado de préstamo como "PLAZO ESPECIAL".

The screenshot shows the 'Sistema de Préstamos' interface. At the top, there is a header with the Suramericana logo and the text 'Sistema de Préstamos'. Below the header, there is a navigation bar with 'Inicio | Ayuda | Salir'. The main content area is titled 'Listado de Pólizas Financiadas' and includes a search filter for 'Tipo de documento' set to 'CEDULA'. There are also fields for 'Número de Póliza', 'Identificación Cliente' (C20200001), and 'Estado' (Credito Vigente). Below the search filters, it indicates '1 resultado.' and displays a table with the following data:

Préstamo	Póliza	Estado Préstamo	Valor Desembolso	Cuotas	Fecha primera cuota	Valor Cuota	Identificación Cliente	Medio pago	Fecha Inicio Póliza
950318	048008212345	PLAZO_ESPECIAL	1,462,077	11	2020/03/19	147,673	C20200001	RL	2020/02/19

¿Cómo identificar el acuerdo de pago de tus clientes en el asistente de cartera?

- Para las **pólizas de vida individual y de vida grupo**, los recibos sobre los cuales el cliente solicitó acuerdo de pago, se anularán desde el negocio, y al inicio de cada mes irán expidiendo dos recibos, uno por el valor que el cliente debe pagar del recibo sin acuerdo y otro correspondiente al valor de la cuota del acuerdo.

Si tienes clientes que quieran adelantar sus pagos del acuerdo, solicítale al auxiliar de cartera de tu oficina que te ayudé a tramitar la expedición de estos recibos a través del negocio.

Así verás reflejada la información en el asistente de cartera:

Póliza	Nombre Tomador	Tipo Doc.	Identificación	Recibo/Préstamo	Operación	Fecha Inicio Vig.	Fecha Exp.	Moneda	Total	
900000066980	Casita	NIT	9998793541	100000175620	Cobro	2020/04/05	2020/07/09	COP	\$ 100,000	Valor habitual
900000066455	Casita	NIT	9998793541	100000166161	Cobro	2020/04/05	2020/07/09	COP	\$ 50,000	Acuerdo de pago
900000066455	Casita	NIT	9998793541	100000166161	Cobro	2020/05/05	2020/08/09	COP	\$ 100,000	Valor habitual
900000065915	Casita	NIT	9998793541	100000162987	Cobro	2020/05/05	2020/08/09	COP	\$ 50,000	Acuerdo de pago

*Recuerda que la cartera siempre se tomará, a partir de la fecha más reciente entre el inicio de vigencia y la fecha de expedición del recibo. Por lo tanto, para las pólizas de vida, para los recibos de acuerdo de pago se tomará la fecha de expedición del recibo.

- Para **las pólizas de las demás soluciones**, una vez aprobado el acuerdo de pago:
 - Los recibos sobre los cuales el cliente solicitó el acuerdo seguirán visibles en el aplicativo de negocio, pero no en el asistente de cartera ni en los medios de recaudo.
 - **En el asistente de cartera y en los medio de recaudo se visualizarán los recibos que el cliente debe pagar correspondientes al acuerdo.** Estos recibos se expedirán conservando las condiciones del recibo original sobre el cual el cliente solicitó el acuerdo; es decir, misma póliza, recibo, medio de pago, cuenta bancaria y el día de la fecha de vigencia.

Ejemplo:

Si el recibo original tiene una fecha de vigencia del 10 de abril, los nuevos recibos de acuerdo de pago quedarán con fecha de vigencia del 10 de julio, 10 de agosto, respectivamente.

Recibos originales que el cliente solicitó para el acuerdo de pago	Póliza	Recibo	Valor	Fecha más reciente entre la expedición y la vigencia
	900012345	12334	\$ 100,000	10/04/2020
	900012345	12335	\$ 100,000	10/05/2020
	900012345	12336	\$ 100,000	10/06/2020
Nuevos recibos de acuerdo de pago que visualizarás en el asistente de cartera y que el cliente verá en Pago Express	Póliza	Recibo	Valor	Fecha vigencia
	900012345	12334	\$ 50,000	10/07/2020
	900012345	12334	\$ 50,000	10/08/2020
	900012345	12335	\$ 50,000	10/09/2020
	900012345	12335	\$ 50,000	10/10/2020
	900012345	12336	\$ 50,000	10/11/2020
900012345	12336	\$ 50,000	10/12/2020	

Importante

Si tú cliente quiere adicionar un mes más al acuerdo que tiene actualmente, sin superar los 3 meses, comunícale al auxiliar de cartera o al gestor de tú oficina.

Recuerda que para aquellos clientes que quieran mantener su esquema de pago anual, semestral o trimestral, se podrá ofrecer un acuerdo de pago a máximo 90 días, contados a partir de la fecha de expedición o inicio de vigencia de la póliza (la más reciente). Estos serán marcados como acuerdos de pago, y por ende el cliente tendrá cobertura.

***No aplica para polizas nuevas que sean expedidas en julio, agosto y septiembre.**

Si el cliente tiene como medio de recaudo débito automático, recuerda solicitar la desvinculación del débito a través del auxiliar de cartera de la oficina.

Para los acuerdos de pago que la suma de los recibos excede los COP\$5,000,000 el cliente deberá firmar el formato de acuerdo de pago.

Esto quiere decir, si el cliente había solicitado anteriormente un acuerdo de pago

sobre los meses que están habilitados, pero quiere incluir otro mes adicional, y con este último recibo se suman los COP\$5,000,000 deberá firmar el formato de autorización.

Para facilitar la gestión de firma de acuerdos de pago, le enviaremos un formato de autorización al correo del cliente, donde se activarán unas preguntas para validar su identidad y de esta manera, el cliente pueda proceder con la firma del acuerdo, mediante un desarrollo **de firma digital** (proceso similar al que existe hoy para la firma de las pólizas).

Una vez el cliente realice la firma digital del formato, este quedará cargado automáticamente en el archivo digital P8 en la carpeta de la póliza.

Recuerda compartirle el correo de tú cliente al auxiliar de cartera o al gestor comercial de tú oficina, para iniciar el proceso de firma digital del acuerdo de pago. En caso de requerir una notificación, cuando el cliente realice la firma del formato, cuéntale al gestor o auxiliar que lleve el caso.