

Política de Gestión y Cobro de Cartera de Primas

Gestión Cobro Pre-Jurídico

La Compañía llevará a cabo las actividades de gestión de validación y conciliación de cartera, mediante contacto con el intermediario y/o directamente con el cliente, dentro los 30 días siguientes al vencimiento del plazo otorgado para el pago de la prima.

La cartera con mora superior a 90 días a partir de inicio de vigencia será remitida a gestión de cobro pre-jurídico, consistente en:

- **Gestión Administrativa:** La Compañía, a través de gestores internos o externos especializados efectuará llamadas, enviará mensajes, cartas y/o realizará visitas a los clientes con el fin de lograr el pago de las obligaciones vencidas.
- **Acuerdos de pago:** La Compañía podrá suscribir acuerdos para materializar por escrito la voluntad de las partes (deudor y Aseguradora), para cancelar el valor en mora

La mencionada gestión la podrá efectuar Zurich Colombia Seguros S.A, o la entidad externa que la Aseguradora designe para ello y se extenderá por un plazo máximo de 20 días calendarios, vencido los cuales se realizará la **terminación automática** de la póliza en el sistema, teniendo en cuenta las particularidades de cada caso gestionado.

Los mecanismos que se utilizarán para la gestión de cobranza prejurídica son los siguientes:

- Contacto telefónico
- Correo Electrónico
- Correo Certificado

Los gestores internos o externos están autorizados para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizados para recibir pagos directamente.

Gestión Cobro Jurídico

Vencida la etapa de Gestión de Cobro Prejurídico, la Compañía podrá iniciar la etapa de Cobro Jurídico a través de abogados externos y de conformidad con las disposiciones legales.

Gastos de Cobranza

Salvo acuerdo en contrario, los gastos de cobranza prejudicial, correrán por cuenta del deudor, siempre que dicha gestión haya sido realizada por un tercero contratado por Zurich Colombia Seguros S.A. Dichos gastos serán del 13% del monto total recaudado mediante dicha gestión.

Los Gastos de Cobranza Judicial podrán ser cobrados al deudor, de acuerdo con las tarifas acordadas con los abogados externos, dichos gastos serán del 15% del monto total recaudado mediante dicha gestión.

Prelación De Pagos

Los Pagos que se generen por parte de los deudores se imputarán de la siguiente manera en orden cronológico y conforme a lo indicada a la ley para el efecto:

1. Porcentaje de los gastos de Cobranza.
2. Intereses sobre el capital
3. Capital

Reporte a Centrales de Riesgo

Cuando se cuente con las autorizaciones respectivas, la Compañía podrá reportar el comportamiento de estas obligaciones, ante las centrales de información financiera debidamente autorizadas, pudiendo hacerlo durante la etapa pre-judicial o durante la etapa judicial, a su discreción.

Horarios de Cobranza

La gestión de cobranza será realizada con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole con claridad al cliente sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de las mismas, en los siguientes horarios: lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. y los fines de semana, días feriados y/o festivos entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m

Castigos de Cartera

Los castigos de cartera deberán ser aprobados por la Junta Directiva de Zurich Colombia Seguros S.A, previa sustentación de dicha recomendación.