

ANEXO No. 6

JUSTIFICACIÓN COSTO DEL SERVICIO DE RECAUDO INVITACION N° 002–2021 PARA LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE BIENES DIFERENTES A AQUELLOS ASOCIADOS A CRÉDITOS CON GARANTÍAS HIPOTECARIA Y LEASING SOBRE INMUEBLES

Banco Serfinanza ejecuta procesos administrativos y operativos para prestar el servicio de recaudo de las pólizas ofrecidas por la Aseguradora Adjudicataria en el proceso de Invitación de seguros asociados a los bienes diferentes a créditos con garantías hipotecaria y leasing sobre inmuebles N° 002–2021, a continuación se detallan los componentes tenidos en cuenta, con el fin de brindar una adecuada y oportuna prestación del servicio de recaudo, garantizando la disponibilidad de los canales a los deudores vinculados a las líneas de créditos con garantía en Automóviles, Incendio y Terremoto, Sustracción, Equipo Electrónico, Rotura de Maquinaria y Equipo y Maquinaria, lo cual incluye las actividades administrativas, operativas, logísticas y tecnológicas del modelo de atención del Banco.

El valor es calculado como porcentaje del valor de la prima emitida así:

| Proceso | Costo | Explicación |
|--------------------------------------|------------|---|
| Costos del sistema y recaudo | 3,75% | Banco Serfinanza pone a disposición de todos los clientes oficinas a nivel nacional y canales electrónicos para el recaudo de las primas de seguros. |
| Costos de logística y administración | 7,74% | Banco Serfinanza realiza las actividades relacionadas con la facturación y conciliación de la información de los aplicativos con la información contable y el registro de las novedades de acuerdo a las solicitudes para tramitarla y remitirla a la Aseguradora cuando aplique o a la empresa contratada para la logística y administración |
| Procesamiento | 2,38% | Mensualmente se envía a los clientes la información respecto al cobro de la prima de seguros a través de los extractos del crédito. |
| Servicio | 2,93% | Banco Serfinanza atiende de manera personalizada a cada uno de los clientes que adquieren el seguro, resolviendo todas las solicitudes, quejas y reclamos que surjan una vez se realiza el desembolso del crédito, para lo cual cuenta con un Call Center que brinda información actualizada y oportuna, con atención 7 días a la semana, 24 horas al día. Adicionalmente, el Banco realiza esfuerzos para el desarrollo y ajuste de sus sistemas de información con el fin de adaptarlos a los servicios requeridos en la administración de seguros de acuerdo con las condiciones de las pólizas y el intercambio de información requerida por la Aseguradora Adjudicataria. |
| Vinculación | 3,20% | Corresponde a la gestión comercial realizada por los asesores comerciales para brindar información a los clientes y a las actividades de la vinculación, que se ejecutan en los procesos asociados a créditos con garantía hipotecaria, crédito de vivienda y leasing habitacional, |
| Total | 20% | |