

## ANEXO No. 6

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

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 licitación de seguros asociados 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 hipotecaria, crédito de vivienda y leasing habitacional, 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,
<b>Total</b>	<b>20%</b>	