



**PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS
Y CONTROL DE RIESGOS DE
PÓLIZAS INDIVIDUALES DE VIDA
Y ACCIDENTES PERSONALES**

POLÍTICAS DE VIDA PROTECCIÓN DE CRÉDITOS

1. Tabla de control de cambios.....	3
2. Lista de distribución.....	3
3. procedimiento de control de riesgos de pólizas individuales de vida y accidentes personales.....	4
4. Objetivo.....	4
5. Alcance.....	4
6. Políticas.....	4
7. Políticas particulares para selección de riesgos preferentes.....	7
8. Riesgos no asegurables.....	7
9. Políticas para emisión a través de simón web.....	9
10. Desarrollo.....	9

1. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN

OBSERVACIONES

Marzo de 2009

Actualización de políticas

Junio de 2010

Se incluyen las políticas particulares para Hogar correspondientes a los productos multicompañía (Educación para disfrutar y Renta para disfrutar)

Julio de 2011

Actualización Tabla de Control de Registros y procedimiento. Se actualiza el formato al nuevo definido. Se ajusta la estructura del procedimiento de acuerdo con los lineamientos definidos en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

Abril de 2012

Se realizan cambios de formato en la numeración de algunos ítems.

Julio de 2013

Se modificaron las políticas de suscripción en la parte de riesgos no asegurables, se eliminaron los consultables y con posible exclusión de homicidio. Se actualiza el área responsable del procedimiento

Agosto de 2016

Actualización de políticas para riesgos preferentes
Inclusión de políticas para emisión a través de Simón web

2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno de la organización, registrado en el listado maestro de documentos. Los cambios de este documento son controlados en la tabla de control de cambios.

Este documento está disponible en la Intranet cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias son consideradas no controladas.

Responsable

Revisado y Aprobado

Actualización de políticas

Gerencia de Procesos

3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE RIESGOS DE PÓLIZAS INDIVIDUALES DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES

DISTRIBUIDO A

Gerencia de Vida CTR Personales Centro de Atención y Servicio Gerencia Regionales, Zonales y Sucursales Directores de Protección Familiar Gerencia de Contact Center

ÚLTIMO CAMBIO

Agosto de 2016

FECHA DE EMISIÓN

Septiembre de 2003

4. OBJETIVO

Describir la forma como se realiza el estudio, análisis y clasificación de los riesgos de Seguros de Vida Individual y Accidentes Personales.

5. ALCANCE

Aplica a los productos de Vida Individual y Accidentes Personales, que requieren de análisis y evaluación del riesgo con base en las políticas y directrices establecidas por la compañía.

6. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad del director de ventas o el responsable de la oficina:

- ▶ Verificar que todos los documentos estén completamente diligenciados por el tomador y/o el asegurado de la Solicitud de Seguro. La declaración de asegurabilidad y la solicitud del seguro, deben estar diligenciados a mano y con tinta, sin tachones, borrones, enmendaduras ni correcciones. Además debe asegurar no solo el diligenciamiento de los documentos sino también verificar la veracidad de la información.

- ▶ Revisar los números de cédula de los solicitantes en la tabla de terceros en el sistema Simón. Si el nombre está registrado en la base de datos y éste no coincide con el de la solicitud, debe solicitar la corrección del mismo a la Red 322, por medio del sistema Simasol, adjuntando copia del documento de identidad de acuerdo con el procedimiento de creación de Terceros.
 - ▶ Verificar el intercambio de información, Tabla de terceros restringidos y Riesgos Consultables, si la consulta es positiva se debe ejecutar el procedimiento de terceros consultables y/o restringidos establecido en el manual de SARLAFT: SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO SARLAFT PARA CAPITALIZADORA BOLÍVAR, COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR Y SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR, publicado en la intranet (funcionario- procesos - compañía- Manuales para entidades reguladoras).
 - ▶ Verificar en el sistema Simón si existen pólizas vigentes para el solicitante, confirmando cúmulo y aplicando tabla de requisitos de asegurabilidad vigente.
 - ▶ Velar por el cumplimiento de las políticas establecidas por La Compañía para el ramo.
2. La información no registrada en la solicitud o confirmación en los documentos debe estar soportada con carta del cliente debidamente firmada.
 3. El asistente del CAV debe enviar las carpetas de Stellent con toda la documentación escaneada, evitando enviar carpetas con imágenes ilegibles o incompletas que afecten los tiempos de operación de la Unidad Técnica de Vida. Debe archivar temporalmente los documentos físicos hasta que sea terminado el proceso de análisis de la solicitud o expedición de la póliza, momento en el cual los documentos físicos deberán ser enviados al Departamento de Servicios Administrativos de Oficina Principal la primera semana del mes siguiente clasificados por expedidas (las solicitudes deben llevar el número de póliza de Simón) y no expedidas (declinadas, abandonadas o rechazadas).
 4. En caso de no funcionar Stellent, ni el procedimiento de contingencia inicial, que consiste en enviar las solicitudes y sus anexos por fax se tomará como última alternativa el envío de los documentos físicos a la Unidad Técnica de Vida, para su evaluación y calificación.
 5. Si el análisis de la documentación en la Unidad Técnica de Vida da lugar a devolución, se enrutará el consecutivo de Stellent al director de ventas, con la aclaración de las razones.
 6. El director de ventas debe revisar las solicitudes devueltas con el propósito de completar la información que se requiere para poder continuar con el estudio, adjuntando carta aclaratoria con firma y huella del solicitante. En los casos de solicitudes declinadas descargará la información enviándola a rechazados.
 7. Todos los seguros de vida individual serán emitidos con estudio Técnico
 8. Los funcionarios de la Unidad Técnica de Vida revisarán diariamente sus consecutivos de Stellent y realizarán los trámites definidos, a fin de evitar represamientos y demoras en la prestación del servicio.
 9. La Unidad Técnica de Vida solicitará confirmación de datos del tomador y del asegurado en situaciones que representen un alto riesgo en el resultado del ramo para la compañía y podrá solicitar documentación adicional en los casos que lo requiera.
 10. Para los casos en que la Unidad Técnica de Vida determine la aceptación del riesgo que ameriten condiciones especiales, este generará la devolución del consecutivo al director de ventas, indicando el procedimiento a seguir.
 11. La solicitud devuelta por Stellent al CAV, tendrá un tiempo de espera de máximo 60 días y una vez cumplido se cambiará automáticamente el estado a rechazado.
 12. Para los consecutivos que se encuentren en rechazo, y se quiera retomar el negocio, se debe diligenciar una nueva solicitud de seguro.
 13. El análisis y aprobación de riesgos se realizará en tres (3) días hábiles si la documentación está completa. Para los casos que por su complejidad e información adicional lo requieran, el tiempo podrá ser mayor, dependiendo de la respuesta por parte de la localidad a los requerimientos.



14. Para los casos que requieran concepto del reasegurador, el tiempo estará sujeto a la respuesta del mismo.
15. Los exámenes médicos que por sus características no puedan ser escaneados, deberán ser enviados físicamente para su análisis a la coordinación médica de la Gerencia Médica.
16. Todos los exámenes médicos deben ser practicados por médicos, laboratorios o clínicas autorizados por la Gerencia de Vida de la Compañía, según proceso de Proveedores
17. La calidad moral de los solicitantes es la base fundamental para la selección del riesgo.
18. La edad límite máxima de ingreso para negocios nuevos es de 65 años
19. Los siguientes documentos serán válidos únicamente con la firma y huella del solicitante o los asegurados:
 - ▶ Solicitud Póliza (VI-033), Declaración de asegurabilidad (VI-037), Hoja de servicio (VI-051), Contrato de Fiducia (VI-090), Cuestionario para riesgo de aviación (VI-044), cláusula de exclusión por homicidio, cartas de condiciones especiales y/o aclaratorias, Forma (B-990), Anexo de conversión (VI-046).
20. La Unidad Técnica de Vida realizará la evaluación del riesgo con base en la tabla de requisitos de asegurabilidad vigente, utilizando las herramientas necesarias que le permitan la calificación del riesgo, las políticas del ramo y los manuales de suscripción del reasegurador, los cuales forman parte del contrato de reaseguro suscrito por La Compañía.
21. Para actividades como: piloto, independiente del valor, estado de salud u ocupación debe diligenciar el CUESTIONARIO PARA RIESGOS DE AVIACIÓN (Forma VI-044)
22. Para los independientes (comerciantes), se debe se debe informar el número de cédula o NIT bajo el cual está registrada su actividad económica para que la Unidad Técnica de Vida realice la consulta en las bases de datos especializadas (Cámara de Comercio y RUE).
23. Se debe ampliar cualquier información que se considere importante para el análisis del riesgo.
24. La Unidad Técnica de Vida podrá requerir exámenes y pruebas adicionales, además de los contenidos en la forma de solicitud de exámenes (VI-024).
25. El director de ventas debe dejar constancia de la fecha en que se reciben los documentos, así como garantizar que las solicitudes sean enviadas por Stellent a la Unidad Técnica de Vida el mismo día en que se reciben.

7. POLÍTICAS PARTICULARES PARA SELECCIÓN DE RIESGOS PREFERENTES

Teniendo en cuenta que las condiciones en que se ofrece el Seguro para riesgos VIP han sido establecidas en consideración a las condiciones especialmente favorables de los solicitantes, se dará estricto cumplimiento a las siguientes políticas:

1. Para clasificar como riesgo preferente, el cliente debe cumplir con los requisitos establecidos de acuerdo con las tablas suministradas por el Reasegurador, las cuales son aplicadas por los analistas técnicos de la Gerencia de Vida.
2. Se debe tener en cuenta:
 - ▶ Planes en pesos
 - ▶ Nivel educativo Universitario
 - ▶ Estado de Salud 1ª
 - ▶ Estratos 3, 4, 5 y 6
 - ▶ Ingresos mínimos mensuales \$3'000.000
 - ▶ Suma asegurada \$300 millones mínimo
 - ▶ Asegurados entre 25 y 60 años.
 - ▶ Tasa según calificación, categoría A (Casado) o B (Soltero)
 - ▶ Ubicados en Bogotá, Chía, Suba, La Calera, Medellín, Rionegro, Envigado, Bello, Cali, Palmira, Popayán, Barranquilla, Bucaramanga, Florida blanca, Pie de Cuesta, Manizales, Ibagué, Pereira, Armenia, Cartagena.
3. Empleados dependientes de Primera a tercera línea de empresas reconocidas en cada plaza, Multinacionales y de sectores de la economía como Financiero, Industrial Manufacturero, de Consumo, De salud, Educativo e Investigativo, Turístico y Hotelero.
4. Independientes en ejercicio de su profesión Arquitectos, Contadores, Sector salud, Ingenieros, Publicistas, Psicólogos, Asesores de empresas, de sistemas.
5. Dueños, socios y miembros de juntas directivas de empresas con activos superiores a \$500 millones, 10 años de antigüedad y de los sectores mencionados anteriormente.

8. RIESGOS NO ASEGURABLES

Para los riesgos que se relacionan a continuación, se encuentra prohibido ofrecer cualquiera de las opciones de suscripción: Son los denominados riesgos no asegurables, debido a la azarosidad que representan bien sea por su profesión o por su actividad:

RIESGOS NO ASEGURABLES PARA VIDA INDIVIDUAL

SECTOR POLÍTICA

- ▶ Diputados
- ▶ Senadores
- ▶ Congresistas
- ▶ Ministros
- ▶ Aspirantes presidenciales
- ▶ Gobernadores
- ▶ Ediles
- ▶ Alcaldes

SECTOR TRANSPORTE

- ▶ Taxistas
- ▶ Conductores de servicio público
- ▶ Conductores de carga

SECTOR EMPLEADOS Y PROPIETARIOS

- ▶ Compraventa de vehículos sin establecimiento
- ▶ Comerciantes de oro
- ▶ Minas
- ▶ Esmeralderos
- ▶ Plazas de mercado
- ▶ Centros de acopio
- ▶ Distribución de alimentos
- ▶ Bares, griles, discotecas
- ▶ Moteles
- ▶ Casas de juego y rifas
- ▶ Juegos de azar
- ▶ Compraventas
- ▶ Prestamistas
- ▶ Comerciantes de sanandresito
- ▶ Casas de cambio

SECTOR FUERZA PÚBLICA

- ▶ Militares tierra (ejército), mar (armada) y aire (fuerza aérea), Policía.

SECTOR AUTORIDADES CIVILES

- ▶ Fiscalía
- ▶ Procuraduría
- ▶ Organismos de seguridad Contraloría
- ▶ Agencia nacional de inteligencia

CELADORES VIGILANTES GUARDAESPALDAS

- ▶ Celadores
- ▶ Vigilantes Guardaespaldas

SECTOR ABOGADOS

- ▶ Penalistas
- ▶ Criminalistas
- ▶ Jueces
- ▶ Magistrados
- ▶ Asesores de sindicatos
- ▶ Laboristas

SECTOR AVIACIÓN

- ▶ Fumigación

SECTOR PÚBLICO

- ▶ Empleados que manejen recursos públicos

Zonas Alto riesgo social, natural y cultural

9. POLÍTICAS PARA EMISIÓN A TRAVÉS DE SIMÓN WEB

En el desarrollo del proceso de emisión a través del sistema de Simón web, los intermediarios podrán realizar la cotización, suscripción y emisión de los productos 942, 946 y 940 según la parametrización que se ha determinado, la cual está alineada a las políticas del producto.

Aquellos negocios que sean solicitados como producto 944 o que requieran algún análisis adicional por valor asegurado, actividad o estado de salud, serán emitidos en un estado provisional; dicho estado solo será aprobado por la Unidad Técnica de Vida posterior a la realización del análisis del riesgo.

10. DESARROLLO

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Verificación de identidad del solicitante	Verifica el número de documento de identificación del solicitante en la base de datos de Terceros y en el sistema Tronador.	Director de Ventas, Consejero o Responsable de la oficina

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Verificación del estado del solicitante	Verifica el intercambio de información, Tronador opción consulta intercambio de información programa CC800000 u opción consulta conocimiento del cliente programa Intranet. En caso de que la consulta sea positiva ejecuta el procedimiento de terceros consultables y/o restringidos establecido en el manual de SARLAFT: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT para CAPITALIZADORA BOLÍVAR, COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR Y SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR publicado en la Intranet (funcionarios- procesos-compañía-manuales para entidades reguladoras).	Director de Ventas, Consejero o Responsable de la oficina

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Verificación de cúmulos, tomador o asegurado si tiene más pólizas de vida vigentes.	Verifica el valor acumulado en valor asegurado y se aplica tabla de requisitos de asegurabilidad. Consulta en Tronador por opción consulta estado del seguro programa CC230160.	Director de Ventas, Consejero o Responsable de la oficina y Analista Técnico de vida.

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recibe solicitud para nuevo negocio a través de Stellent.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analiza los datos personales y generales del tomador o asegurado. ▶ Determina si requiere confirmación de datos. ▶ Inicia el proceso de verificación del riesgo con los exámenes médicos si son requeridos. ▶ Traslada la carpeta al medico tarificador para su concepto. 	Analista Técnico de vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Verifica en la base de datos de la Compañía	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Establece si tiene otros negocios de vida individual vigentes en Simón por la opción consulta estado del seguro programa CC230160 ▶ Analiza intercambio de información en Simón por opción consulta intercambio de información programa CC800000 	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Tomador o asegurado tiene más pólizas de vida individual vigentes.	Verifica el valor acumulado en valor asegurado y se aplica tabla de requisitos de asegurabilidad en Simón por la opción consulta estado del seguro programa CC230160	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Envía a estudio al Reasegurador	Si las características de la solicitud requieren que la Reaseguradora asuma parte del riesgo, se envía para calificación por parte de ellos	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Análisis del riesgo de salud con exámenes médicos	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Consulta en el sistema Sisalud Salud las atenciones médicas prestadas en caso de estar asegurado en Salud ▶ Emite concepto médico ▶ Devuelve la carpeta al analista técnico quien define las condiciones del Seguro 	Médico Analista Tarificador de vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Requiere exámenes médicos adicionales para el tomador o asegurado.	Devuelve a CAV Director con la solicitud de requisitos adicionales.	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Autoriza expedición de solicitud de riesgo normal.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Recibe concepto médico ▶ Si el riesgo es normal, aprueba y enruta al área de Conocimiento al cliente para la emisión en el sistema. 	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Solicita condiciones adicionales al Tomador o asegurado de la póliza	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Recibe carpeta y define con el cliente aceptación de las condiciones ▶ Envía respuesta de aceptación o no a través de sistema Stellent 	Director Protección Familiar

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
La Unidad Técnica declina la solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informa al director devolviendo la carpeta al CAV Director ▶ Registra en la Matriz de Declinadas de la Unidad Técnica la información de la solicitud para el correspondiente envío a las áreas de control. 	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Solicita confirmación de datos del cliente.	Verifica la información registrada por el tomador y asegurado en la solicitud	Proveedor Externo

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Autoriza expedición de solicitud de riesgo subnormal	Informa las condiciones y se devuelve al CAV a la espera de la aceptación o rechazo por parte del tomador y asegurado	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Aprobación de la Solicitud con la documentación y/o requerimientos solicitados completos	Verifica que la solicitud cumpla con las políticas de la compañía y haya completado los requerimientos adicionales solicitados, para su aprobación	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Autoriza expedición de solicitud	Coloca las notas respectivas de aprobación y/o condiciones adicionales en la imagen de Stellent y enruta al área de Conocimiento al cliente para la emisión en el sistema.	Analista Técnico de Vida

EVENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Envía documentos físicos	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Una vez verificado que el consecutivo se encuentra en estado Expedido, la documentación física debe ser enviada al Departamento de Servicios Administrativos. ▶ Aquellos consecutivos que se encuentren en estado rechazado, los documentos físicos deben ser enviados con relación e informado estado, al Departamento de Servicios Administrativos. 	Asistente CAV.