

INFORMACIÓN PARA LA OPERACIÓN DE FACTURACIÓN Y COBROS

El presente formulario solicita la información esencial para garantizar el correcto funcionamiento de los cobros y entrega de facturación por parte de la compañía de seguros.

Nota 1: Es formato lo puede diligencia el cliente, intermediario, corredor o comercial MAPFRE y debe ser entregado al momento de radicar la solicitud de emisión del negocio.

Nota 2: Puede diligenciar un formato para la emisión o renovación de todos los productos del cliente, pero es importante tener en cuenta que si algunos de los productos requieren una condición distinta debe diligenciar un formato aparte con estas diferencias.

NIT	Razón social del cliente	Productos a contratar
-----	--------------------------	-----------------------

Condiciones del negocio				
¿Quién es el tomador de las pólizas individuales? La empresa con quien se cierre el negocio: Cada cliente consumidor del seguro:			Forma de pago Por cuenta de cobro Cada cliente consumidor paga su póliza	
Plan de pagos (o fraccionamiento) Seleccíon el plan que corresponda para el producto a contratar			Modelo de entrega de los cobros	
	Vida y Exequias	Autos	Generales	1. Vencido 2. Anticipado + ¿Qué es prorrata inicial? Prorrata inicial: Al momento de generar los recibos de pago de una póliza, el primer recibo tiene un diferencial si el riesgo no ingreso a la fecha de corte sino unos días después, por lo tanto en este primer cobro solo cobraremos la porción pendiente del periodo de pago inicial.
Anual				
Semestral			No disponible	
Trimestral			No disponible	
Mensual – cuotas iguales		No disponible	No disponible	
Mensual – Prorrata inicial+				
Fechas de cobros				
Día de corte del cobro El 85% de nuestros clientes escogen el último día del mes			Día de entrega máxima de las novedades MAPFRE entregará 5 días laborales después de la fecha máxima de novedades la pre cuenta, el solicitante tiene 3 días laborales para revisar el cobro y en caso de ajustes MAPFRE tiene 2 días para hacer los ajustes y entregar el cobro definitivo.	

Contacto para la gestión de cobranza		
[Si más adelante quiere actualizar estos datos puede radicarnos una solicitud al equipo de emisión de MAPFRE por los canales autorizados]		
Nombre persona contacto		Cargo
Teléfono y extensión	Celular (si aplica)	Correo electrónico
Información para el envío de los cobros y facturación		
Correo electrónico del corredor/intermediario quien recibirá el cobro		¿MAPFRE le enviará el cobro por correo directamente al cliente? [Correo electrónica del contacto para la gestión de cobranza] Sí No
Por favor indique el correo al cual haremos llegar al cliente las facturas electrónicas (resolución 042 de mayo de 2020):		

Fecha de diligenciamiento

Nombre de quien diligencia

Cargo de quien diligencia

Acepto las [políticas de privacidad](#) y declaro que la información registrada es verás, exacta y que el cliente tiene conocimiento de la información que se ha diligenciado en este formato.

F_FACT_COBR_GP_1.0

INSTRUCCIONES PARA LA OPERACIÓN DE FACTURACIÓN O COBROS



Configuración del colectivo

Opciones de tomadores y opciones de pago

Modalidades de tomadores

MAPFRE ofrece 2 opciones de tomadores*:

- Primera, el tomador es uno solo (Generalmente es el cliente empresarial con quien se realiza el negocio) para todos los riesgos individuales (TOMADOR ÚNICO)
- Segunda, el tomador es cada cliente consumidor (TOMADOR NO ÚNICO)

* El termino tomador: Es el titular de la póliza: quien ha contratado el seguro y quien se hace cargo del pago de los recibos.

Formas de pago

C

Pago por cuenta de cobro** [NAR]
MAPFRE emite un documento resumiendo el valor de prima a pagar de todos los riesgos Individuales para un periodo en concreto

I

Pago Individual, cada cliente consumidor se hace cargo de pagar la póliza a la aseguradora.

**Nota Aviso de Recaudo (NAR): Documento o soporte para que el cliente realice el pago



Periodos y modalidades de cobro

Te ofrecemos un amplio portafolio de soluciones de cobro los cuales se adaptan a las distintas necesidades de nuestros clientes, estas son las opciones:

Periodos y corte***

- Anual
- Semestral
- Trimestral
- Mensual

El día de corte define el inicio y fin del periodo a facturar.

La mayoría de nuestros clientes escogen el último día del mes

*** Las opciones de periodos o fraccionamientos son distintas según el producto ofertado

Modalidades

- ↔ Anticipada: se entrega el cobro (NAR) antes que ocurra la vigencia del periodo facturar.
- ↔ Vencida: se entrega el cobro (NAR) después de ocurrido la vigencia del periodo a facturar.

*** Las opciones de periodos o fraccionamientos son distintas según el producto ofertado



Entrega de los cobros

La operación de cobros tiene 4 sencillos pasos:

Reporte de novedades

Corredor, intermediario o cliente

- Día límite para el radicar las novedades por los canales autorizados
- Novedades que se reporten luego de este día se reflejan en el siguiente periodo

Entrega del pre-cobro

Equipo operativo mapfre

- Enviaré en 3 días hábiles el documento de pre-cobro (NAR) y relación en Excel de acuerdo al periodo y corte de facturación definido por el cliente

Aceptación

Corredor, intermediario o cliente

- Revisa, aprueba o solicita ajustes al cobro (NAR)
- No se pueden solicitar inclusiones o exclusiones adicionales a lo reportado en el paso 1, estas se reflejarán en el cobro del siguiente periodo

Entrega del cobro

Equipo operativo mapfre

- Enviaré en 2 días hábiles el documento de cobro (NAR) y la relación en Excel

INSTRUCCIONES PARA LA OPERACIÓN DE FACTURACIÓN O COBROS



Manejo de casos en los cobros

Con el fin de dar claridad al modelo de generación y envíos de cobros de MAPFRE, a continuación, mencionamos las políticas para el manejo de cobros (NAR)

Información para emitir el negocio

MAPFRE Solicitará al radicador* de la solicitud que entregue la información de este formato completamente diligencia de para proceder con la emisión del negocio y garantizar el correcto manejo operativo.

* El radicador debe garantizar que el cliente este de acuerdo con esta información suministrada para la emisión

Cambio de condiciones luego de emitido el negocio

En caso que se requiera algún cambio en las condiciones emitidas el radicador debe reportarlo en los siguientes 15 días calendario luego de emitida la póliza, si la solicitud de cambio se realiza posterior a este plazo, MAPFRE aplicará dichas novedades para los siguientes cobros (NAR) y no reversará los ya entregados.

No entrega de novedades a tiempo

MAPFRE generará los cobros (NAR) y las novedades no reportadas serán aplicadas para el siguiente corte de cobro. Para los ramos de deudores, ahorradores y transporte, en caso que no se entreguen las novedades del periodo MAPFRE liquidará el cobro con la misma base de riesgos del periodo anterior.

Solicitud de cambios o ajustes en las cuentas de cobro (NAR)

- Se permite el ajuste de cobro si existió un problema operativo o tecnológico en el cálculo de la prima o IVA.
- El sistema MAPFRE hace el cálculo de la prima basado en un modelo de 360 días y en adición, las primas y los impuestos son redondeados (no incluyen decimales). Por lo tanto, no se autoriza cambios en los valores de los cobros (NAR) y en la facturación electrónica a consecuencia de este comportamiento de sistema.
- Todo cobro (NAR) debe ser generado por el sistema informático de MAPFRE, no se autoriza la entrega de cobros manuales al cliente.

Cambio de fecha en el cobro o facturación electrónica

- MAPFRE solo autoriza el cambio de fecha de expedición de la cuenta de cobro (NAR) si la aseguradora incumplió sus fechas de entrega. Solo se autoriza el cambio de fecha de un mes a otro. Para el resto de casuísticas no se autoriza ajustes de fecha de expedición del cobro.
- No se autoriza la re-expedición de facturas electrónica, solo aplicará un ajuste por errores tecnológicos.



FACTURA ELECTRÓNICA

Teniendo en cuenta lo definido en la resolución 000042 de mayo de 2020, a continuación, damos claridad a unos puntos del modelo de facturación MAPFRE:

Modelo MAPFRE para la facturación a clientes



MAPFRE Seguros enviará la factura al tomador de la póliza y al correo registrado en nuestras bases de datos.



La facturación electrónica reemplaza al anterior documento equivalente de la factura: la caratula de la póliza y NO las cuentas de cobro. Las facturas electrónicas registran el valor total de la póliza para la vigencia contratada y no fracciona el pago según lo acordado en la negociación. El documento con el cual se cobra la prima fraccionada es la cuenta de cobro "Nota aviso de recaudo".



MAPFRE para los colectivos de tomador único enviará la factura electrónica, el último día del mes contable, para el resto de pólizas se enviará en línea luego de la emisión. Cualquier solicitud de cambio se debe evaluar con el centro de control de facturación y cobros.



En caso de dudas, reimpresión de facturas o actualización de correo electrónico del cliente, escríbenos a facturaelectronica@mapfre.com.co