



IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO CONTABLE PARA EL MEJORAMIENTO DEL
COBRO DE FACTURAS DE SEGUROS DE VEHÍCULO BANCO DAVIVIENDA

2.015

LILIAN PAOLA LARA GARCIA

Tutor:

MARIANELLA BARRIENTOS HINCAPIÉ

Abril 10 de 2017

Fortalecimiento Empresarial

IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO CONTABLE PARA EL MEJORAMIENTO DEL
COBRO DE FACTURAS DE SEGUROS DE VEHÍCULO BANCO DAVIVIENDA
2.015

Opción de Grado

LILIÁN PAOLA LARA GARCÍA

ID. 370713

Tutor

MARIANELLA BARRIENTOS HINCAPIÉ

Colombia, Bogotá D .C. Abril 10 de 2017

Índice

Agradecimientos.....	7
Introducción	8
Capítulo 1 Problematización.....	9
1.1 Planteamiento del problema	9
1.1.1 Antecedentes situacionales	9
1.1.2 Pronóstico	9
1.1.3 Control al pronóstico	10
1.1.4 Formulación del problema y sistematización.....	10
1.2 Objetivos.....	11
1.2.1 Objetivo general	11
Implementar un proceso contable para el mejoramiento del registro de facturas, correspondientes a los seguros de vehículo Banco Davivienda.....	11
1.2.2 Objetivos específicos	11
1.3 Justificación.....	11
1.4 Limitaciones	12
Capítulo 2 Fundamentación teórica.....	13
2.1 Marcos de referencia	13
2.1.1 Marco contextual	13
Departamento de Bancaseguros.....	13
2.1.2 Marco teórico.....	14
2.1.3 Marco legal	18
2.1.4 Marco conceptual.....	20

2.2	Metodología.....	21
2.2.1	Plan de trabajo	21
2.2.2	Fuentes de información	21
2.2.3	Técnicas de recolección de la información	22
Capítulo 3 Descripción de la práctica profesional realizada		23
3.1.	Descripción de la práctica	23
3.2.	Presentación de resultados	24
Capítulo 4 Análisis de resultados		25
4.1.	Análisis e interpretación de los resultados.....	25
4.1.1	Análisis de los resultados obtenidos.....	28
4.1.2.	Conclusiones e Impacto y recomendaciones respecto al desarrollo de la práctica profesional.....	30
Referencias		31
Apéndice A		33

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cronograma de actividades para el desarrollo de fortalecimiento empresarial.</i>	21
Tabla 2. <i>Formato datos endoso crédito de vehículo. Fuente: Banco Davivienda.</i>	25
Tabla 3. <i>Cálculo de días y valor a devolver en ajuste de primas seguro de vehículo. Fuente: Banco Davivienda</i>	27

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Facturación cargos fijos crédito de vehículo. Fuente: Banco Davivienda</i>	<i>26</i>
<i>Ilustración 2. Devolución de prima realizada al crédito. Fuente: Banco Davivienda</i>	<i>28</i>
<i>Ilustración 3. Reporte de eventos de riesgo operativo. Fuente: Banco Davivienda.....</i>	<i>29</i>

Agradecimientos

Agradezco a Dios por todas las bendiciones recibidas, a mi Padre, a mi Hermano y familiares por el apoyo incondicional para el cumplimiento de mis proyectos y objetivos, cada paso que doy en mis estudios me da la posibilidad de ver más cerca la meta, es grato mirar atrás y ver todos los logros alcanzados.

Quiero agradecer a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por ser un excelente espacio de formación y estudio. Por darnos el privilegio de tener clases con profesores (as) excelentes tanto a nivel formativo como a nivel personal, pero sobre todo agradecer a los que tuvieron que ver con este proyecto, que se vio fortalecido por sus comentarios; Mi más profundo agradecimiento a mi profesora Marianella Barrientos Hincapié, por su esfuerzo en hacer relucir lo mejor de este trabajo, por su crítica certera, por las conversaciones, por su preocupación que iba desde lo académico a lo cotidiano. Gracias por estar en cada paso lleno de felicidad y de crecer en mi vida profesional.

Lilián Paola Lara García.

Introducción

El presente trabajo se realiza con el fin de identificar las falencias en el proceso de ajustes contables con respecto a las devoluciones o reintegros por primas facturadas de seguro todo riesgo de crédito de vehículo en el Banco Davivienda S.A. por coexistencia de seguros.

Se realizarán procesos de control con base en los ajustes diarios realizados vs. la facturación del cliente y las pólizas de seguro de vehículo todo riesgo remitidas a través de medio físico o por correo electrónico.

De igual forma a través del control de ajustes se evitará la duplicidad en devoluciones y la inadecuada solicitud de reintegros, debido a que afecta la tabla de amortización del cliente en los valores a cancelar.

Capítulo 1 Problematización

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes situacionales

Debido a que en el Banco Davivienda no existía un control con respecto a los ajustes aplicados a los créditos de vehículo por primas de seguro todo riesgo, existían cambios en las tablas de amortización y variaciones en el pago que debía realizar cada uno de los clientes; esto generaba un alto nivel de reclamación y por ende un perjuicio negativo reputacional.

Por lo tanto, se crea la Unidad de Operaciones Bancaseguros quién tiene como función principal la disminución del riesgo por créditos de vehículo sin un amparo de seguros, pero adicionalmente se le asigna el control de los ajustes.

A razón de la inexistencia del control de vencimientos, los ajustes no eran representativos y por ende los errores presentados afectaban el buen desempeño del departamento que los manejaba. Luego de la creación de la Unidad de Operaciones, se implementan una serie de estrategias, donde el número de renovaciones de pólizas aumenta y se genera una acentuación en los ajustes aplicados a los créditos de vehículo.

1.1.2 Pronóstico

Dado el cobro de doble facturación que se ha venido evidenciando en el área de Servicio al Cliente Bancaseguros por concepto de primas de vehículo, si se implementa un proceso contable eficaz que permita unificar y evidenciar la información que genera la doble facturación, entonces se lograría el mejoramiento del registro de facturas de seguros de vehículo.

1.1.3 Control al pronóstico

Ante esta situación se hace necesario implementar el proceso contable para el mejoramiento del cobro de facturas de seguros de vehículo en el Banco Davivienda.

1.1.4 Formulación del problema y sistematización

Con base en el anterior planteamiento y que se estaba llevando a cabo para el proceso de ajustes por el Departamento de Servicio al Cliente Bancaseguros sin un control establecido, esto estaba ocasionando reprocesos operativos y falencias en la correcta atención a cada uno de los Clientes, (razón por la cual es entregado el proceso a la Unidad de Operaciones con el fin de estabilizarlo) para luego de realizar los ajustes, es necesario argumentar la cuenta contable con la cual se realizarán los respectivos cruces, se formula el siguiente problema de investigación:

¿Cómo implementar un proceso contable para el mejoramiento del registro de facturas de seguros de vehículo Banco Davivienda 2.015?

Para desarrollar esta pregunta de investigación, se plantean las siguientes sub preguntas:

- ¿Cómo lograr que los cambios en las tablas de amortización no afecten a los clientes?
- ¿De qué manera se hace efectivas las devoluciones a los clientes?
- ¿Cómo actualizar la información para que sea validada por los entes de control?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Implementar un proceso contable para el mejoramiento del registro de facturas, correspondientes a los seguros de vehículo Banco Davivienda.

1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar que los ajustes de facturación tanto de seguros Bolívar como del banco Davivienda, no afecten al Cliente por cambios en las tablas de amortización.
- Estudiar el manejo de las bitácoras de ajustes por reintegro de seguro todo riesgo de crédito de vehículo.
- Actualizar las bases de control para que los ajustes realizados puedan ser validadas por los entes de control.

1.3 Justificación

El presente trabajo es realizado con el fin de encontrar las razones de la problemática presentada en el proceso de control de ajustes de primas por cobros de seguro todo riesgo de crédito de vehículo, al realizar la inclusión automática por la no renovación de la póliza por parte de los clientes ante el Banco.

La problemática inicialmente se generó por el riesgo de pérdida debido a la no renovación de la póliza todo riesgo de vehículo ante el Banco, puesto que el crédito se encontraba sin una garantía que lo respaldara. Luego de crear la Unidad que se encargaría del control de las renovaciones, surgen problemáticas por los cobros generados y adicionalmente

se encuentran fallas en el sistema que afectan de gran forma la correcta atención y el buen servicio por el que se caracteriza el Banco Davivienda S.A.

Con la creación del control de ajustes se espera tener un proceso automatizado que permita realizar de forma más ágil y controlada la aplicación de los ajustes, evitando reprocesos y mala atención a los Clientes del Banco.

La implementación de los controles se considera viable, teniendo en cuenta que el Banco cuenta con las herramientas necesarias para ejecutarlos, de igual forma, dichas mejoras contribuirán con los procesos de innovación que espera el Banco luego de la optimización de los procesos.

1.4 Limitaciones

- La falta de actualización de los registros contables.
- Banco de datos incompletos y no actualizados tanto de contabilidad como de operaciones Bancaseguros.
- Información privilegiada.

Capítulo 2 Fundamentación teórica

2.1 Marcos de referencia

2.1.1 Marco contextual

Departamento de Bancaseguros.

En el Banco Davivienda S.A. se encuentra el Departamento de Bancaseguros, el cual está encargado de administrar y controlar toda la información correspondiente a seguros voluntarios y obligatorios adquiridos por los Clientes del Banco dentro de su portafolio de servicios.

Dentro del grupo de seguros se encuentra el Todo Riesgo de vehículo el cual ampara las garantías prendarias de crédito de vehículo; este tipo de créditos cuenta con un contrato de prenda el cual establece que los Clientes pueden escoger la compañía de su preferencia pero que de igual forma, pueden vincularse dentro de la póliza colectiva que maneje la Entidad Financiera con la aseguradora escogida por la misma, para estos casos, el valor de la prima facturada es incluida dentro de la tabla de amortización del Cliente.

Al momento de adquirir el crédito, si el Cliente toma la póliza colectiva, las primas son cargadas al crédito hasta la finalización de este o hasta el momento en que el Cliente decida realizar cambio de compañía. En caso de que exista dicho cambio durante la vigencia del crédito, el Banco debe devolver al Cliente las primas facturadas a partir de la fecha de recibido de los documentos.

Se estaba llevando a cabo el proceso de ajustes por el Departamento de Servicio al Cliente sin un control establecido y esto estaba ocasionando reprocesos operativos y falencias

en la correcta atención a cada uno de los Clientes. Razón por la cual, es entregado el proceso a la Unidad de Operaciones con el fin de estabilizarlo. Es por esto que se incluye dentro de las prácticas profesionales, debido a que luego de realizar los ajustes, es necesario argumentar la cuenta contable con la cual se realizarán los respectivos cruces.

2.1.2 Marco teórico

Historia de los seguros en Colombia

“Al igual que la mayor parte de las actividades reguladas, la historia normativa del mercado asegurador en Colombia no ha estado exenta de modificaciones y reformas en sus aspectos más importantes.

A finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, la República aún se encontraba en una etapa de formación y consolidación. El siglo XIX, plagado de guerras y de modificaciones administrativas y territoriales, enmarcado en la proliferación de Constituciones (casi una por década) evitaron que se creara un marco normativo estable para las actividades financieras y monetarias, demorando el desarrollo de estas materias que para la época se encontraban en su furor en Alemania, Italia y Rusia, y logrando importantes desarrollos en Estados Unidos.

El contrato de seguros entonces, se encontraba plasmado en el Código de Indias hasta el surgimiento de los Estados Unidos de Colombia (Federación) en 1863.

En desarrollo de la función regulatoria se expidieron el Código de Comercio Marítimo del Estado de Panamá en 1887 y El Código de Comercio Terrestre de Cundinamarca de 1886.”(Fasecolda, 1913)

Según esta libertad, no se necesitaban registros legales para los “aseguradores”, no se tenía ninguna restricción para poder ejercer la actividad pues no había en este tiempo una entidad que velara por la estabilidad de las entidades financieras.

Así como también, es natural que los primeros pasos en el desarrollo de seguros en Colombia fueran dados por compañías extranjeras, después de que estas se fijaran y crearan sus sucursales en diferentes regiones del territorio nacional, como lo hizo “El Porvenir de las Familias” con el establecimiento de una empresa de origen Chileno más o menos en el año de 1857. No obstante, y a pesar de la presencia extranjera en el país para los negocios de seguros, a principios del siglo XVIII la economía presentaba dificultades en cuanto a las comunicaciones, el comercio interno y externo. El comercio limitado y la importación de bienes de consumo repercutían en la demanda mínima de servicios de seguros., razón por la cual estos no jugaron un papel importante sino hasta finales del siglo XIX e inicios del XX, para luego dar un paso a un mayor de crecimiento y desarrollo.

Algunas Clases de Seguros Existentes en Colombia

En cuanto a los seguros, se deduce que es un contrato por el cual una de las partes se obliga mediante una prima mensual o anual a resarcir o sanear un daño o bien, cumplir con la prestación convenida si llegase a ocurrir un evento imprevisto. Entre estos seguros podemos encontrar algunos como:

- **Seguro de Vida**

Según Gran Rico, Francisco, el seguro de vida es una modalidad de seguro personal que cubre el riesgo de fallecimiento del asegurado (para el caso de muerte) o de supervivencia (para el caso de vida) y tiene como objetivo garantizar la seguridad económica de las personas que dependen económicamente del asegurado para el caso de que este fallezca. (Expansión.com)

- **Seguro de Incendio y Terremoto**

Cobertura que protege al asegurado contra todos los daños o perjuicios que sufren los inmuebles siempre y cuando sean de su propiedad o tengan un interés asegurable legítimo, por la ocurrencia de un incendio. “Usualmente, las compañías de seguros ofrecen una serie de anexos a la cobertura de incendio, terremoto, lucro cesante, anegación, daños por agua, erupción volcánica, caída de aeronaves, vientos huracanados, etc. Estas coberturas complementan la protección que un asegurado puede tener en relación con los bienes inmuebles de su propiedad.” (Fasecolda.com)

- **Seguro Agropecuario**

El seguro agropecuario ampara al productor frente a riesgos propios de su actividad económica, que son independientes a su voluntad que puedan ocasionar muerte de animales, plantas o disminución en la producción de su actividad.

- **Seguro de Vehículo – Seguro de Vehículo Todo Riesgo**

El seguro de automóviles está destinado a cubrir las pérdidas que sufra el asegurado, por la pérdida o daños del vehículo, además de la responsabilidad civil en que incurra de acuerdo con la ley a consecuencia de un accidente.

Por regla general, amparan los siguientes riesgos:

- Responsabilidad Civil Extracontractual.
- Pérdida Total del vehículo por daños
- Pérdida parcial del vehículo por daños
- Pérdida parcial por hurto o total por hurto o hurto calificado
- Terremoto, temblor y/o erupción volcánica
- Asistencia jurídica en proceso penal
- Amparo patrimonial

Los seguros que en este ramo se identifican en el mercado bajo la denominación de “Todo Riesgo”, tienen como objetivo principal proteger en forma integral el valor comercial del vehículo y a la vez, brindar un respaldo al propietario frente a demandas por daños causados a terceros. En adición a los amparos ya señalados, se incluyen también aspectos tales como gastos de grúa y transporte.

Se incluyen la pérdida total por daños, cuando el valor de la reparación del vehículo, supera el porcentaje del valor comercial del mismo acordado en la póliza; la pérdida total por hurto, cuando el vehículo desaparezca de manera permanente, por esa causa; pérdida parcial por daños, para cubrir el valor de la mano de obra y de los repuestos necesarios para

reparación del vehículo como consecuencia de un evento cubierto por la póliza; y, pérdida parcial por hurto, para cubrir los elementos, accesorios o partes vitales para su funcionamiento, que desaparezcan del vehículo amparado.

2.1.3 Marco legal

Cuando se encomienda realizar un estudio acerca de la “Regulación en el sector asegurador”, deben destacarse dos definiciones previas, necesarias para iniciar este análisis de manera apropiada:

- **Derecho Público de Seguros:** es aquella ciencia del derecho que, fundamentada en el derecho administrativo, constitucional y en las funciones de inspección, vigilancia y control del Estado en la actividad aseguradora, brinda un marco jurídico que reglamenta a las entidades aseguradoras y el estudio normativo del mismo (entidades).
- **Derecho Privado de Seguros:** la ciencia del derecho que con fundamento en el derecho comercial y procesal se encarga del estudio del contrato de seguros y su legislación, así como de las acciones y procedimientos judiciales que pueden sucederse con relación a los efectos de la relación contractual del seguro (particulares).

Si bien las normas generales que reglamentan las funciones de inspección y vigilancia de las entidades aseguradoras son Leyes (más concretamente la Ley 105 de 1927 y la Ley 45 de 1990 que se incorporó al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en 1993), la regulación financiera según la Ley Marco 35 de 1993 se origina en Cabeza del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, (Viceministerio Técnico, Dirección de Regulación Financiera). Antes de la Constitución de 1991, la regulación financiera surgía indistintamente por medio de decretos

nacionales al no preverse la existencia de un órgano de regulación especializado y, de igual forma, por la proliferación de estados de sitio que permitían que las Leyes fueran expedidas por el Gobierno Nacional con el apoyo de distintos entes nacionales e incluso, la misma Superintendencia Financiera.

De acuerdo con la Ley 45 de 1990 se estableció que la autorización para el funcionamiento de las empresas de seguros tendrá carácter indefinido, a diferencia del régimen establecido por la Ley 105 de 1927 en el cual se establecía que la autorización se otorgaba anualmente. A pesar de la autorización permanente, la Ley 45 se reservó la posibilidad de revocar o suspender dicho certificado en el caso de incumplimiento. A diferencia de lo que pasaba anteriormente, la Ley 45 de 1990 reglamentó el capital mínimo en su artículo 9. En materia de objeto social para las compañías y cooperativas de seguros éste se limita a la celebración de contratos de seguros en los ramos autorizados, la realización de operaciones de reaseguro en los términos establecidos por la Superintendencia Bancaria, y el ejercicio de otras actividades previstas en la ley con carácter especial como la de inversionista regulada en la misma Ley 45. De igual manera, en opinión del Dr. Díaz Granados, la normativa clarificó la distinción entre compañías de seguros de vida y compañías de seguros generales. Para el autor, los seguros de “vida grupo, accidentes personales, exequias, educativo y salud, por ejemplo, podrán ser cubiertos por compañías de ambas clases.” Esta distinción resultó muy visionaria, ya que al día de hoy persisten esta facultad de explotación de los ramos dada la naturaleza de la compañía que lo explota.

2.1.4 Marco conceptual

En primer lugar, la **Póliza:** es un contrato entre un asegurado y una compañía de seguros donde se establecen derechos y obligaciones de las dos partes, en relación al seguro contratado. En segundo lugar, se hace revisión de la **Responsabilidad Civil Extracontractual:** solución todo riesgo, con el fin de cubrir los gastos de indemnización que se puedan originar por perjuicios causados al entorno o a otras personas. Por otra parte, se lleva a cabo el valor de **Prima:** que es el costo o aportación que ha de pagar el asegurado o contratante a una compañía aseguradora por la transferencia del riesgo bajo las coberturas que esta ofrece. A partir de ahí llega el **Ajuste:** es el registro contable que permite conocer el saldo real de una cuenta. De la misma manera, se utiliza la **Bitácora,** formato que se maneja para calcular el valor a ajustar de las primas a las pólizas de vehículo; en consecuencia de este, se llevan a cabo las **Cancelación de póliza:** que hacen referencia al hecho de que una póliza de seguros pueda cancelarse antes de la fecha de finalización del término asegurado.

2.2 Metodología

2.2.1 Plan de trabajo

 UNIMINUTO <small>Corporación Universitaria Minuto de Dios</small>		CRONOGRAMA ACTIVIDADES				
Título del proyecto: IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO CONTABLE PARA EL MEJORAMIENTO DEL COBRO DE FACTURAS DE SEGUROS DE VEHÍCULO BANCO DAVIVIENDA 2.015						
Responsable: Lilán Paola Lara García				Id: 370713		
CRONOGRAMA DEL PROYECTO				PRIMER CUATRIMESTRE 2017		
ETAPAS	Actividad del Proyecto	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17
CONSTRUCCIÓN	1. Diseño y planeación del proyecto					
	Recolección de Información					
	Recursos: Computador y observaciones dadas por el tutor					
	2. Identificación del problema					
	Actores: Persona responsable: Lilian Lara					
	Recursos: Lugar de trabajo, aulas universidad, sábados 2.30-4.30 p.m.					
OPERACIÓN	3. Temas a reforzar					
	Actores: Personas responsables: Tutor principal y Lilian Lara					
	Recursos: Aula universidad, virtual y computador					
DESARROLLO	4. Análisis y solución al problema					
	Recursos: Aulas virtuales, correo electrónico, computador					
	5. Uso de la metodología					
DESARROLLO	Recursos: Aulas virtuales, salón universidad, computador					
	6. Refuerzos y correcciones a la solución y desarrollo del problema					
	Recursos: Aula virtual, computador					
DESARROLLO	7. Orden de la información y resultados finales					
	Actores: Personas responsables: Tutor principal y Lilian Lara					
	8. Entrega del proyecto final					

Tabla 1. Cronograma de actividades para el desarrollo de fortalecimiento empresarial.

2.2.2 Fuentes de información

Información primaria:

- Atención de llamadas telefónicas de clientes.

Información secundaria:

- Quejas impuestas por los clientes a través del correo empresarial.
- Reclamaciones por inconformidad en valores cobrados de primas a través del sistema Cliente360.
- Gestionamiento de reclamos a través de cartas físicas enviadas a la oficina Servicio al Cliente Bancaseguros.

2.2.3 Técnicas de recolección de la información

Para esta investigación se desarrolló el tipo de investigación de estudio de casos, que según J.W. Creswell (S.F); *“Es un problema a ser estudiado, el cual revelará una comprensión profunda del caso o de un sistema delimitado, el cual involucra el entendimiento de un evento, actividad, proceso o uno o más individuos”*

De acuerdo a esta definición y teniendo la claridad del problema que se venía presentando en Bancaseguros, se decide hacer este tipo de investigación luego de haber desarrollado y analizado las inconsistencias en cuanto la gran cantidad de reclamaciones y endosos de los clientes.

La técnica de recolección de información utilizada fue análisis documental que de acuerdo con María Cruz Rubio Liniers; *“El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación”*. (Cruz, 2010)

Se analizan las cartas recibidas en el área de Bancaseguros, se profundiza haciendo comunicación a través de llamadas con los clientes para saber el motivo de su inconformidad

y poder dar solución y tener satisfacción tanto para el cliente como para la entidad Bancaria y Aseguradora.

Capítulo 3 Descripción de la práctica profesional realizada

3.1. Descripción de la práctica

Con el fin de validar y encontrar el error de raíz de los malos ajustes en las devoluciones de primas de seguros de vehículo en cuanto a cancelaciones y/o diferente tipo de reclamación por parte del cliente, se utilizaron los siguientes datos:

Instrumentos:

- Información de las facturaciones realizadas
- Comprobantes contables
- Plantillas en programa Visual Basic

Procesos:

- Se crearán bases de datos consolidadas, donde se pueda validar la duplicidad de registros, causales de los ajustes.
- Se crearán bases que contengan vínculos con los soportes de justificación de los ajustes y facturaciones aplicadas.
- Se implementarán cruces con el total de garantías de crédito de vehículo con el fin de validar si los registros ingresados corresponden con la información del Cliente y si la información es correcta.

- Se crearán los comprobantes contables con los campos requeridos para ejecutar las macros y realizar las contabilizaciones en el aplicativo GL PeopleSoft.
- Se crearán plantillas en Visual Basic las cuales serán formuladas para la liquidación del ajuste de acuerdo a las fechas: (aceptación por parte del banco y fecha de última facturación del cobro de prima del seguro de vehículo).

3.2. Presentación de resultados

De acuerdo al trabajo de investigación se evidencia gran diferencia en valores a devolver como a favor de la entidad bancaria, lo cual hace que la contabilidad tenga falencias en cuanto a cruce y valores a devolver al cliente o a favor del Banco.

Las cancelaciones se reportan a Bolívar cada ocho (8) días o dependiendo de la cantidad de endosos o reclamaciones de los clientes por inconformidad con el valor de la cuota de la prima.

Bolívar tiene tres días hábiles para responder a los reportes que se envían, informando que fecha de facturación, valor de prima anual y prima mensual tienen cargada en el sistema como entidad Aseguradora, para que el área encargada Bancaseguros entre a hacer revisión de las diferencias que se tienen entre las dos entidades y entrar a validar el cobro que le realizan al cliente, para luego con la tabla de ajuste validar si hay o no derecho a devolución tanto para el cliente como para la entidad Bancaria.

Capítulo 4 Análisis de resultados

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

A continuación se refleja archivo enviado a Bolívar y junto a este una columna con el valor, que según la aseguradora debe ser devuelto al crédito o cuenta activa con la entidad bancaria del cliente.

Formato Datos Endoso Crédito de Vehículo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	FECHA REPORTE A	Fecha	Cédula/ dadania/ extranjera	Crédito	Nombre del Cliente	Endoso a favor de	Valor Prim	Fecha Aceptación Banco	Fecha Corte	Total días a reinteg	Valor Seguros Bolívar	POLIZA CANCELADA	PLAC A	Reas ivación	ANALI	OBSERVACIONES
1																
2	04/11/2015	20151026	80188948	068000078	CRUZ GUZMAN OMAR FERNANDO	BOLIVAR	306038	22/10/2015	03/11/2015	11	888888	5131568077401	NDY138	NO	DANIEL	AJUSTE!!!! CLIENTE PASA DE POLIZA COLECTIVA
3	04/11/2015	20151029	86666953	058020264	PADILLA RADA IVAN JOSE	BOLIVAR	193607	26/10/2015	13/11/2015	17	81.189	5133552417401	HXL364	NO	LILIAN	AJUSTE!!! CLIENTE ENDOSA CON POLIZA INDIVIDU
4	04/11/2015	20151021	72000102	058040468	MORELOS HOYOS CARLOS NIL	EQUIDAD	84608	21/10/2015	23/10/2015	2	-5.458	3552622052201	RDN363	NO	LILIAN	AJUSTE!!!!!! Cliente endosa con equidad
5	04/11/2015	20151027	1,073E+09	058004621	CORTES RONCANCIO HERRIK LEAN	EQUIDAD	78266	27/10/2015	02/11/2015	5	63.116	5131600545401	DBO122	NO	LILIAN	AJUSTE!!!!!! CLIENTE ENDOSA CON LA EQUIDAD
6	04/11/2015	20151029	37820325	05800032	CASTRO VILLALOBOS BEATRIZ	GENERALI	0	02/12/2015		0	0	5131600100001	ND5838	NO	LILIAN	SIN AJUSTE!!!! REPORTAR CANCELACION A BOLIV
7	04/11/2015	20151029	1,032E+09	058003254	GAMBOA ORTIZ JEISSON MIGUEL	LIBERTY	106249	27/10/2015	08/11/2015	11	65.120	5131600034301	ID2451	NO	LILIAN	AJUSTE!!!!!! CLIENTE ENDOSA CON LIBERTY
8	04/11/2015	20151026	1,032E+09	058000095	GALLEGO SEGOVIA MARIA ANGE	MAPFRE	72486	07/09/2015	07/11/2015	60	-72.485	3552622124701	NCV945	NO	LILIAN	AJUSTE!!!!!!!!!!!!!! CLIENTE RADICO POLIZA DESDE S
9	04/11/2015	20151029	12235739	058003254	CARDONA PUENTES CAMILO	SURAMERIC	445710	28/10/2015	06/11/2015	8	316.311	5131600531401	ND492	NO	LILIAN	AJUSTE!!!!!! CLIENTE ENDOSA CON SURA
10																

Tabla 2. Formato datos endoso crédito de vehículo. Fuente: Banco Davivienda.

Como se puede evidenciar en este caso, Bolívar informa en color negro (negrilla) cuatro (4) clientes que tienen derecho a devolución de primas ya sea porque al momento de cancelar la totalidad de la misma, este quedó activo por algunos pesos y le volvió a generar facturación de seguros. Hay un crédito con valor \$0, no tiene derecho a devolución, pues el crédito era solo informativo para cancelación de número de póliza más no de deuda.

Se evidencia dos (2) valores negativos en color rojo, lo que indica que al cliente no se le hace devolución sino que es la entidad Bancaria quien debe cobrarle esa plata al cliente.

Reportado este valor por Bolívar, el área de Bancaseguros procede a hacer devolución al crédito o a la cuenta de ahorros del cliente, y se hace validación del total de facturas realizadas al cliente y suma de las primas de las mismas.

Tomando como ejemplo el último crédito (9), se refleja el valor de devolución por parte de la aseguradora \$316.311, pero al hacer validación con la facturación del Banco, no coincide el valor a reintegrar, pues el valor de prima como se refleja en el sistema es de \$445.710.

Facturación Cargos Fijos Crédito de Vehículo

COD	FACTURADO	CARGOS FIJOS PAGADO	PENDIENTE
22	54.728,87	54.728,87	
23	5.472,00	5.472,00	
8	445.709,92	445.709,92	
TOTALES	505.910,79	505.910,79	

Ilustración 1. Facturación cargos fijos crédito de vehículo. Fuente: Banco Davivienda

Para devolución de 8 días, el valor que nos reporta Bolívar está errado pues, lo que realmente el valor que se debería devolver de acuerdo a la cantidad de días, resultaba de tomar el valor de la prima ($445.709,92/30*8= 118.856$) para este caso: valor prima, dividido el número de días del mes, por el número de días a devolver.

Bancaseguros hacía el ajuste de acuerdo a una calculadora (archivo de Excel) para validar los valores a devolver pero aun así este cálculo tampoco resultó viable pues no se aplicaba y/o devolvía valor real sino un poco más de lo que debía ser:

Cálculo de días y valor a devolver en ajuste de primas seguro de vehículo

	A	B	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1	VALOR PRIMA		445708																							
2	MES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBR												
3	CANT. DIAS MES		31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31												
4	FECHAS																				28/10/2015	06/11/2015				
5	DIAS	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9		0	0	0	0
6	TOTAL	129399	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	129399		0	0	0	0
7	MES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBR												
8	CANT. DIAS MES		31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31												
9	FECHAS																									
10	DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0
11	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0

Tabla 3. Cálculo de días y valor a devolver en ajuste de primas seguro de vehículo. Fuente: Banco Davivienda

Este error se debía o se debe a que la aseguradora tiene una fecha facturación diferente a la que tiene el banco lo que genera que queden colillas en devoluciones y el descuadre en contabilidad, pues el valor que arrojaba la calculadora era el que se venía aplicando al crédito para dar respuesta a la reclamación del cliente:

Devolución de prima realizada al crédito

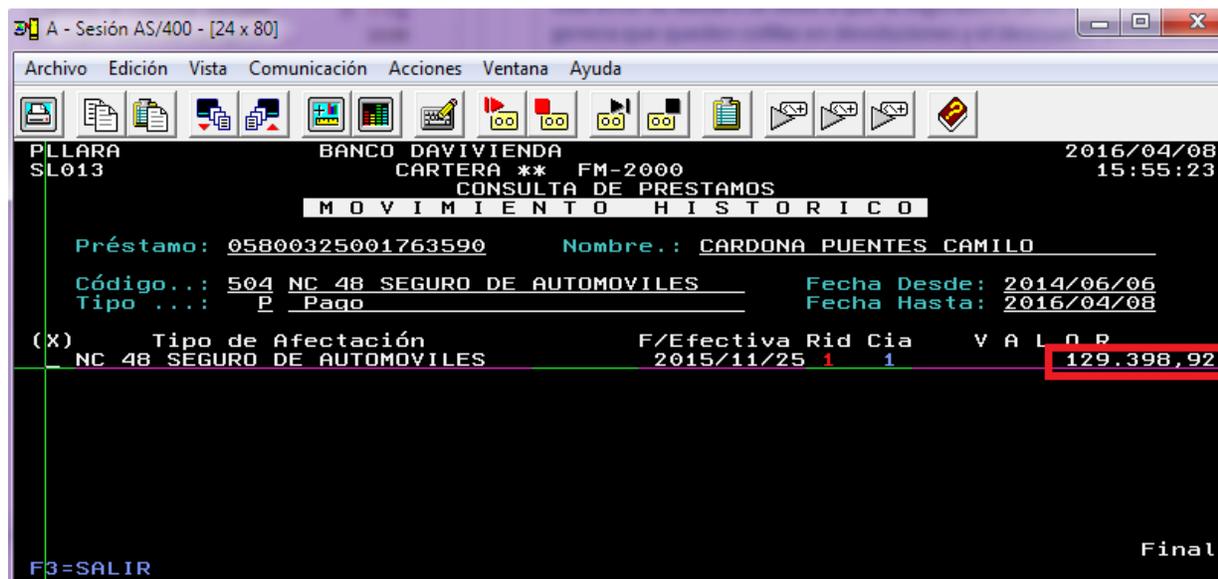


Ilustración 2. Devolución de prima realizada al crédito. Fuente: Banco Davivienda

4.1.1 Análisis de los resultados obtenidos

Luego de haber identificado las inconsistencias en el cálculo de ajustes, Bancaseguros procede a enviarle la información de facturación y días de corte de la misma a Bolívar para tratar de equilibrar el cruce de valor y días a devolver al cliente, dependiendo de la solicitud que se haya radicado, pero aún se siguen teniendo diferencias contables por la diferencia antes mencionada de los días de corte de facturación de la aseguradora y de la entidad bancaria, valores de diferencia que se deben asumir por departamentos con una cuenta SARO (cuenta que maneja cierta cantidad de dinero para cubrir los errores operativos).

Eventos SARO

REPORTE DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO 2015 Versión DIRGRAL 06/05/2015				
CODIGO DEPENDENCIA REPORTA: ENTIDAD: DEPENDENCIA:		5510 BANCO DAVIVIENDA S.A. DEPTO. SERVICIO AL CLIENTE BANCA SEGUROS		
MES: QUINCENA:		MARZO 2		
CODIGO DEPENDENCIA UBICACION DEL EVENTO	NOMBRE DE DEPENDENCIA UBICACION DEL EVENTO	N° REF CASO (Radicado en SIEBEL/No Caso TI/No Proceso Judicial)	CODIGO DE RIESGO (Verifique que siempre quede un código de riesgo, de acuerdo a la Dependencia de ubicación del evento Seleccionada, si se visualiza #N/A hay un error en el cod riesgo, el riesgo no corresponde al area, revise la lista	RIESGO
5510	DEPTO. SERVICIO AL CLIENTE BANCA SEGUROS	41717680	RI-0139-16-006-0002-5510-001	PERDIDA ECONOMICA POR: FALLAS EN LA ADMINISTRACION Y EJECUCION DEL PROCESO BANCA SEGUROS
5510	DEPTO. SERVICIO AL CLIENTE BANCA SEGUROS	25038492	RI-0139-16-006-0002-5510-001	PERDIDA ECONOMICA POR: FALLAS EN LA ADMINISTRACION Y EJECUCION DEL PROCESO BANCA SEGUROS
5510	DEPTO. SERVICIO AL CLIENTE BANCA SEGUROS	51688765	RI-0139-16-006-0002-5510-001	PERDIDA ECONOMICA POR: FALLAS EN LA ADMINISTRACION Y EJECUCION DEL PROCESO BANCA SEGUROS
5510	DEPTO. SERVICIO AL CLIENTE BANCA SEGUROS	80808217	RI-0139-16-006-0002-5510-001	PERDIDA ECONOMICA POR: FALLAS EN LA ADMINISTRACION Y EJECUCION DEL PROCESO BANCA SEGUROS

Ilustración 3. Reporte de eventos de riesgo operativo. Fuente: Banco Davivienda

4.1.2 Evaluación por parte del estudiante

Se considera que la implementación del proceso que se desarrolló en la entidad Bancaria referente a las falencias que eran visibles en cuanto cobro y devolución de primas de créditos de vehículo fue exitosa ya que se encontró el error de raíz y se suplieron con los formatos implementados y con la revisión de la documentación enviada tanto por el cliente como por la aseguradora, dejando claro que aunque existieron fallas y retrasos en el proceso de investigación y de implementación, esta se completa y complementa al área, disminuyendo las reclamaciones por parte de los clientes tanto a nivel de líneas telefónicas como a nivel de correo empresarial.

El cliente con el cambio en los procesos de devolución de primas, ya queda satisfecho con su cobro y con una respuesta a tiempo, lo que para la entidad es una mejora pues brinda

calidad en el servicio y claramente, este sigue dejando su nombre en alto, con un sentido de pertenencia sin dejar de lado que el cliente siempre tiene la razón.

4.1.2. Conclusiones e Impacto y recomendaciones respecto al desarrollo de la práctica profesional

Teniendo en cuenta los logros alcanzados y la correcta implementación, se evidencia que es viable el control y manejo de los ajustes por primas de crédito de vehículo, debido a que se mejoraron los procesos y se disminuyó en gran forma los errores operativos por la mala aplicación y falencias en los procesos.

Con cada uno de los cambios realizados se contribuye en temas de innovación y mejora continua en cada uno de los procesos involucrados con la aplicación de ajustes de primas en créditos de vehículo.

Con el apoyo y seguimiento de los tutores de la Corporación Uniminuto, se logra el desarrollo de la investigación e implementación del proceso contable para el manejo de los ajustes de primas de crédito de vehículo, son años de experiencia laboral pero con un enfoque centrado y logrado con el apoyo de la Universidad.

Indudablemente, es un gran triunfo haber logrado la implementación del proceso contable para el mejoramiento del cobro de facturas de seguros de vehículo en la entidad Bancaria, puesto que se demostró la capacidad, el profesionalismo y la entrega en cada uno de los análisis de información y de los problemas que existían en el área de Bancaseguros, logrando así, apertura de nuevos caminos y generando espacios para próximas investigaciones o implementaciones de procesos en cualquier ámbito laboral que nos presente el día a día.

Referencias

- Banco Davivienda (2017). Contrato de crédito de vehículo. Recuperado de <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/64c610f1-b80b-42f6-8934-7cef0f3d8c40/Contrato+de+Cr%C3%A9dito+Veh%C3%ADculo+vigente.pdf?MOD=AJPERE>
- Cresewell, J. (2017). Estudio de Casos. Recuperado de <https://es.slideshare.net/bemaguali/estudio-de-caso-1253001>
- Fasecolda (2017). Ramos Incendio y Terremoto – Preguntas frecuentes. Recuperado de <http://www.fasecolda.com/index.php/ramos/incendio-terremoto/preguntas-frecuentes/>
- Fasecolda (2017). Historia legal del seguro en Colombia. Recuperado de: http://www.fasecolda.com/files/1913/9101/5728/historia_legal_del_seguro_en_colombia.pdf
- Gran Rico, F. (2017) *Seguro de Vida* .Recuperado de: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/seguro-de-vida.html>
- Izasa, F (2011) Historia Legal del seguro en Colombia – Análisis normativo del sector asegurador *Fasecolda* Recuperado de: http://www.fasecolda.com/files/1913/9101/5728/historia_legal_del_seguro_en_colombia.pdf

Rubio, M. (2017). El análisis documental, definición y concepto Recuperado de http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf

Apéndice A

En el desarrollo del proyecto es necesario valerse de normas que soporten las operaciones y manejo legal que se requiere al momento de obtener el seguro de vehículo todo riesgo; entre las cuales, el contrato de prenda para el crédito de vehículo fue consultado:

CONTRATO PERENDA CRÉDITO VEHÍCULO

Entre el BANCO DAVIVIENDA S.A., en adelante DAVIVIENDA y la(s) persona(s) que suscribe(n) el presente contrato en adelante EL CLIENTE, se celebra el presente Contrato de Crédito Vehículo, al cual se le aplicarán las normas pertinentes del Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas sobre la materia y se regirá especialmente por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO: *DAVIVIENDA se obliga a entregara EL CLIENTE o al tercero señalado por EL CLIENTE, de acuerdo con las políticas de DAVIVIENDA, una determinada suma de dinero, cuya única destinación será la adquisición de vehículo, compra de cartera de vehículo o la cancelación de un crédito de otra modalidad, una vez se cumplan los requisitos exigidos por DAVIVIENDA. EL CLIENTE, se compromete a restituir incondicionalmente las sumas de dinero por concepto de capital e intereses en los términos y condiciones definidos por DAVIVIENDA.*

CLÁUSULA SEGUNDA.- PLAZO: *El plazo de financiación será el señalado en la carta de aprobación del crédito, que hace parte integral del presente contrato. No obstante, podrá ser menor o mayor, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula Cuarta del presente contrato.*

CLÁUSULA TERCERA.- FORMA DE PAGO: *EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca los términos del plan de financiación enunciado en la carta de aprobación. Para tal efecto, DAVIVIENDA, mediante un estado de cuenta mensual, liquidará de acuerdo con las condiciones del crédito las sumas que debe pagar EL CLIENTE por capital e intereses y otros conceptos, tales como el valor de las primas correspondientes a los seguros de vida y vehículo e intereses de mora y gastos de cobranza, cuando a ello haya lugar, los cuales deberán pagarse sin lugar a requerimiento previo.*

PARÁGRAFO PRIMERO: *En caso de que llegue a existir un Convenio de Libranza suscrito entre la empresa empleadora de EL CLIENTE (en adelante LA EMPRESA) y DAVIVIENDA, así como un Formato de Autorización de Libranza suscrito por EL CLIENTE, LA EMPRESA recaudará y pagará a DAVIVIENDA la cuota mensual y/o los valores a pagar por concepto del crédito.*

PARÁGRAFO SEGUNDO: *En el evento en que EL CLIENTE se retire de LA EMPRESA o se presente cualquier otra circunstancia que implique el no pago de la cuota mensual a cargo de EL CLIENTE en favor de DAVIVIENDA, EL CLIENTE no queda exonerado de la responsabilidad de pagar la cuota mensual o cualquier otra suma adeudada a DAVIVIENDA, la cual deberá pagar sin lugar a requerimiento previo.*

PARÁGRAFO TERCERO: *Una vez realizado el desembolso por DAVIVIENDA, EL CLIENTE deberá pagar el crédito, así no lo haya utilizado.*

CLÁUSULA CUARTA.-INTERESES: *Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula siguiente, los intereses que se cobrarán al crédito son vencidos. EL CLIENTE se obliga a reconocer a DAVIVIENDA intereses remuneratorios sobre el saldo insoluto de capital, además de los intereses de mora, cuando a ello haya lugar. La tasa de interés remuneratorio cobrada por*

DAVIVIENDA durante la vigencia del crédito será variable y estará compuesta por la tasa DTF certificada por la autoridad competente en la fecha de facturación del respectivo período mensual, más un spread (puntos porcentuales) definido por DAVIVIENDA con base en las condiciones de mercado.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si como efecto de un incremento en la DTF, la cuota a pagar resultare insuficiente para cubrir el capital o parte del mismo de la correspondiente cuota, la parte del capital no cubierta al finalizar el plazo inicialmente pactado, se pagará hasta en doce (12) cuotas mensuales adicionales al plazo previsto, cuyo valor será el mismo de las inicialmente pactadas, hasta el pago total del crédito, reconociendo sobre las mismas, intereses remuneratorios y de mora, cuando a ello haya lugar. En caso de que las doce (12) cuotas mensuales adicionales no sean suficientes para cancelar en su totalidad el crédito, el saldo pendiente de pago deberá ser cancelado por EL CLIENTE en la última de dichas cuotas.

PARAGRAFO SEGUNDO: Si como efecto de un incremento en la DTF, la cuota a pagar resultare insuficiente para cancelar los intereses remuneratorios, la parte de los intereses no cubiertos se capitalizará, de conformidad con lo previsto en la normatividad. Lo anterior significa que dicha parte se convertirá en capital y como tal se pagará hasta en doce (12) cuotas mensuales adicionales al plazo previsto, cuyo valor será el mismo de las inicialmente pactadas, hasta el pago total del crédito, reconociendo sobre los mismos intereses remuneratorios y de mora, cuando a ello haya lugar. En caso que las doce (12) cuotas mensuales adicionales no sean suficientes para cancelar en su totalidad el crédito, el saldo pendiente de pago deberá ser cancelado por EL CLIENTE en la última de dichas cuotas. Lo previsto en esta cláusula aplica para todos los PLANES DE FINANCIACIÓN, si a ello hubiere lugar.

CLÁUSULA QUINTA.- PAGO ANTICIPADO DE INTERESES: *Los intereses remuneratorios causados entre la fecha de desembolso del crédito de vehículo que se haya otorgado bajo la modalidad de libranza y la fecha de facturación de la primera cuota, los cancelará EL CLIENTE de forma anticipada, para lo cual EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA a descontar del valor a desembolsar la suma correspondiente a dichos intereses.*

CLAUSULA SEXTA.-CAPITALIZACIÓN DE INTERESES: *ELCLIENTE autoriza expresamente a DAVIVIENDA a que pueda capitalizar intereses corrientes causados y no vencidos.*

CLÁUSULA SÉPTIMA.- DESEMBOLSO: *El desembolso estará sujeto al cumplimiento por parte de EL CLIENTE de los requisitos exigidos por DAVIVIENDA y a la disponibilidad de fondos de DAVIVIENDA, así como al mantenimiento de las circunstancias que hayan sido determinantes para la aprobación del crédito.*

CLÁUSULA OCTAVA.- OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA: *i) Realizar el desembolso previo el cumplimiento de los requisitos exigidos por DAVIVIENDA, y ii) cumplir todas aquellas obligaciones contempladas en el presente contrato, en la Ley 1328 de 2009 y su reglamentación o en cualquier norma que la modifique, sustituya o adicione.*

CLÁUSULA NOVENA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE: *i) Realizarlos pagos conforme a las condiciones definidas para el crédito; ii) actualizar, por lo menos una vez al año, la información por él suministrada en el formulario de vinculación o a través de CONTRATO DE CRÉDITO VEHÍCULO de cualquier otro documento o medio; iii) suministrar, cuando lo requiera DAVIVIENDA, los documentos e información que soporten, justifiquen y/o expliquen sus transacciones y iv) cumplir, diligentemente, con las obligaciones que le corresponden en virtud de este contrato, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad aplicable.*

CLÁUSULA DÉCIMA.- DERECHOS DEL CLIENTE: Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones, EL CLIENTE tendrá todos los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y su reglamentación o cualquier norma que la modifique, sustituya o adicione, y a los incluidos en este contrato. El presente contrato es un contrato de adhesión en el cual EL CLIENTE, por medio de su firma, manifiesta que conoce y acepta los términos del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- PUBLICACIÓN DE TASAS: Las tasas de interés remuneratorio y de mora vigentes durante la vigencia del crédito establecidas por DAVIVIENDA, se encuentran publicadas en la página de Internet www.davivienda.com y en las carteleras fijadas en la red de oficinas. Adicionalmente, pueden ser consultados a través del call center de DAVIVIENDA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- ESTADO DE CUENTA: DAVIVIENDA generará y pondrá mensualmente a disposición de EL CLIENTE, el estado de cuenta del respectivo período de facturación, a través de los canales que para tal fin disponga DAVIVIENDA. EL CLIENTE también podrá acceder a la información sobre el estado de su crédito, en cualquier oficina de la red DAVIVIENDA, servicio que podrá tener costo y, en este evento, será informado por DAVIVIENDA en su página de Internet o en cualquier otro canal o medio que para tal fin disponga DAVIVIENDA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- CÁLCULO DE LA CUOTA: La cuota financiera liquidada por DAVIVIENDA corresponde a la porción de capital más los intereses remuneratorios, según el plan de financiación escogido por el CLIENTE.

PARÁGRAFO PRIMERO: Dentro de la cuota financiera no está incluido el valor de las primas de seguro correspondientes, ni los intereses de mora, cuando a ello haya lugar. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La cuota periódica facturada a EL CLIENTE estará compuesta por el valor de la

cuota financiera más el valor de las primas de seguro correspondientes y los intereses de mora, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- APLICACIÓN DEL PAGO: *Los pagos que se realicen al crédito serán aplicados por DAVIVIENDA en el siguiente orden: i) gastos de cobranza, cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con la normatividad vigente, ii) intereses demora si se generan, iii) seguros cuando a ello haya lugar, iv) intereses remuneratorios y v) capital.*

CLÁUSULA DECIMA QUINTA.- PREPAGOS: *EL CLIENTE podrá efectuar pagos anticipados, parciales o totales, de conformidad con lo previsto en la normatividad, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante.*

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- GARANTIAS: *EL CLIENTE se compromete a constituir las garantías que exija DAVIVIENDA a su favor, directamente o a través de un tercero, para respaldar las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato.*

CLÁUSULA DECIMA SÉPTIMA.- SEGUROS: *Con la firma del contrato, EL CLIENTE se obliga a constituir y mantener durante la vigencia del crédito las siguientes pólizas) Una póliza de Seguro de Vehículo sobre el vehículo financiado, que ampare los riesgos de pérdida parcial y total por daño, hurto, daños a terceros y responsabilidad civil, por una suma no inferior al valor comercial del vehículo indicado en la factura de compra para vehículos nuevos, y para vehículos usados por el valor que indique la Compañía de Seguros, previa inspección que haga del mismo. El tomador de la póliza de Seguro de Vehículo será EL CLIENTE y DAVIVIENDA deberá ser designado como beneficiario de la misma. Así mismo, EL CLIENTE se obliga a renovar la póliza constituida mientras el crédito se encuentre vigente, lo cual debe acreditar ante DAVIVIENDA entregando copia de la póliza dentro de los 15 días calendario siguiente a su vencimiento inicial o al de cualquiera de sus prórrogas o renovaciones. De no cumplir con esta*

obligación, EL CLIENTE conoce y acepta que DAVIVIENDA podrá incluir el vehículo financiado en la póliza colectiva contratada, para amparar los riesgos antes señalados, cumpliendo con los requisitos establecidos por la Compañía de Seguros y a cargar en su estado de cuenta el valor de la prima mensual del seguro correspondiente. II) El CLIENTE se obliga a tomar y a mantener vigente un seguro de vida con el fin de garantizar el cubrimiento del monto no pagado de las obligaciones adquiridas en virtud de la celebración de este contrato, con amparo de muerte y anexo de incapacidad total o permanente, la cual podrá ser tomada con cualquier compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. El CLIENTE deberá acreditar ante DAVIVIENDA la renovación de las pólizas, dentro de los 15 días calendario siguiente al de su vencimiento inicial o al de cualquiera de sus prórrogas o renovaciones.

PARAGRAFO PRIMERO: En caso de no tomar los seguros mencionados en la presente cláusula o de no cumplir con el pago de las primas correspondientes, El CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para que ésta lo pueda adherir a las pólizas colectivas tomadas por DAVIVIENDA, para amparar los riesgos mencionados en la presente cláusula, lo cual será discrecional para DAVIVIENDA y estará sujeto a la aceptación de la respectiva Compañía de Seguros. Así mismo, esta autorización no implica responsabilidad para DAVIVIENDA, toda vez que se trata de una facultad de la cual puede no hacer uso.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- ACELERACIÓN DEL PLAZO: DAVIVIENDA podrá declarar extinguido o insubsistente el plazo del crédito y exigir su inmediata cancelación con todos sus accesorios, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial para constituir en mora, en los siguientes casos: a) mora de uno cualquiera de los pagos pactados; b) incumplimiento por parte de EL CLIENTE de alguna de sus obligaciones relacionadas con el

crédito (incluida la de actualizar periódicamente su información y la de constitución y renovación de las pólizas de seguros exigidas durante la vigencia del crédito), así como el incumplimiento de cualquier otra obligación a favor de DAVIVIENDA de la que ELCLIENTE sea deudor individual, conjunto o solidario; c) incumplimiento de cualquiera de las obligaciones emanadas de las garantías) persecución judicial, embargo o cualquier otra medida cautelar que recaiga sobre bienes que garanticen obligaciones a cargo de EL CLIENTE, en ejercicio de cualquier acción que inicie un tercero o el mismo DAVIVIENDA; e) darle al crédito total o parcialmente una destinación diferente de aquella para la cual fue otorgado f) cuando alguno de los bienes que garantizan la presente obligación sean objeto de venta o gravamen, o sean dados en arriendo o cualquier otro título sin la autorización expresa de DAVIVIENDA g) por extinción, desmejora deterioro depreciación, cualquiera que sea la causa, de los bienes que garanticen obligaciones a favor de DAVIVIENDA, de tal manera que, a juicio de DAVIVIENDA, no sean garantía suficiente tanto de la obligación pendiente como de sus accesorios; h) cuando las condiciones financieras y el respaldo patrimonial de los titulares del crédito o de los garantes presenten un deterioro significativo a juicio de DAVIVIENDA; i) cuando sin el previo conocimiento y aceptación de DAVIVIENDA la composición accionaria de la(s)sociedad(es) titular(es) del crédito sufra(n) alguna modificación, así como cuando se presente cualquier otra circunstancia que modifique sustancialmente el riesgo del crédito a juicio de DAVIVIENDA; j) por no constituir la póliza de Seguro de Vehículo sobre el bien financiado o por no mantenerlo asegurado durante la vigencia del crédito otorgado, contra los riesgos de incendio, hurto, accidente, daños propios, daños a terceros y responsabilidad civil, por una suma no inferior al valor comercial del vehículo certificado según avalúo efectuado por una entidad aceptada por DAVIVIENDA, o por no ceder a favor de esta última la póliza ya constituida cumpliendo las

formalidades exigidas por la ley, para que en caso de siniestro el monto de la indemnización subrogue la deuda, k) cuando EL CLIENTE, codeudor o garante no haya registrado ante las autoridades competentes el contrato de prenda (garantía mobiliaria) abierta y sin tenencia del vehículo financiado, presentando copia auténtica de la licencia de tránsito donde conste la limitación al dominio, dentro del plazo establecido por DAVIVIENDA, l) Cuando no sea posible verificarla información suministrada por EL CLIENTE, m) Por cualquiera de los eventos mencionados en la cláusula vigésima cuarta y n)Cualquier otro evento previsto en los documentos de crédito y/o en la normatividad vigente.

CLÁUSULA DECIMA NOVENA.- PAGO DIRECTO Y/O EJECUCIÓN ESPECIAL:
DAVIVIENDA y EL CLIENTE acuerdan que, en caso de cualquier incumplimiento por parte de EL CLIENTE, DAVIVIENDA podrá satisfacer su crédito o pagarse directamente con el vehículo dado en garantía, siguiendo el procedimiento previsto en la Ley de Garantías Mobiliarias y/o aquellas normas que resulten aplicables para el efecto. Si DAVIVIENDA lo estima pertinente, también podrá optar por ejecutar la garantía siguiendo el procedimiento de Ejecución Especial previsto en los artículos 62 y siguientes de la Ley de Garantías Mobiliarias y/o en aquellas normas que regulen la Ejecución Especial de La Garantía de que trata dicha ley.

CLÁUSULA VIGÉSIMA- GASTOS: *Estarán a cargo de EL CLIENTE todos los gastos que se deriven de la suscripción y ejecución del presente contrato, o de los contratos de garantía relacionados con el mismo, tales como: i) Los que se ocasionen por la celebración de este contrato, especialmente los de registro ya sea por la inscripción de la prenda (garantía mobiliaria), modificación, prórroga, cancelación y cualquier otra anotación a que haya lugar y que se deban efectuar ante las Autoridades y/o Entidades correspondientes, y ii) Los que se ocasionen en el cobro prejudicial, pago directo, ejecución especial o judicial, así como los*

honorarios que se causen para su recaudo, de acuerdo con las tarifas establecidas por DAVIVIENDA, las cuales se informarán por los medios y canales que se establezcan para el efecto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- COMPENSACIÓN DE DEUDAS: *EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para debitar de su cuenta de ahorros y de cualquier otra cuenta o depósito a su nombre o derecho a su favor en DAVIVIENDA, el valor de las obligaciones que EL CLIENTE tenga con DAVIVIENDA. Si EL CLIENTE es titular de una o varias cuentas corrientes, de ahorros o de cualquiera otra cuenta o depósito, DAVIVIENDA podrá acreditar o debitar dicho importe en cualquiera de ellas, o fraccionarlo entre las mismas, a su elección.*

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- AUTORIZACION PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: *EL CLIENTE Autoriza de manera expresa a DAVIVIENDA y/o a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor de la obligación contraída por EL CLIENTE con DAVIVIENDA para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial, reporte a los operadores de información, el nacimiento, desarrollo, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contraídas o que llegue a contraer, fruto de contratos celebrados con DAVIVIENDA o con quien en el futuro ostente la calidad de acreedor o tenedor legítimo del pagaré, según sea el caso, la existencia de deudas vencidas sin cancelar o la utilización indebida de los servicios financieros. La presente autorización comprende no solo la facultad de reportar, procesar y divulgar sino también de solicitar información sobre las relaciones comerciales de EL CLIENTE con cualquier otra entidad a los operadores de información. Las consecuencias de dicha autorización serán la consulta e inclusión de los datos financieros de EL CLIENTE en los operadores de información, pudiendo las entidades afiliadas conocer el comportamiento de EL CLIENTE relacionado con el cumplimiento o incumplimiento*

de sus obligaciones. EL CLIENTE entiende que la permanencia de la información del dato negativo o positivo, según sea el caso, será la que la legislación señale, correspondiendo a los operadores de información velar por su debido cumplimiento.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- AUTORIZACION PARA COMPARTIR INFORMACIÓN:

Con el fin de que al CLIENTE le sean ofrecidos otros productos y servicios tanto por DAVIVIENDA, como por sus filiales, y las entidades subsidiarias de Sociedades Bolívar S.A., así como para la realización de actividades de mercadeo, cobranzas, publicidad, promoción y estadísticas que sean realizadas directamente por DAVIVIENDA o por sus proveedores o entidades aliadas, EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para compartir con sus filiales, las entidades subsidiarias de Sociedades Bolívar S.A, sus proveedores y sus entidades aliadas ubicadas en Colombia o en el exterior, toda la información sobre sus condiciones personales y económicas que repose en sus archivos y que resulten relevantes para los fines autorizados e igualmente EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para recibir de sus filiales y de las entidades subsidiarias de Sociedades Bolívar S.A., sus proveedores y sus entidades aliadas ubicadas en Colombia, la información correspondiente para que sea utilizada con las mismas finalidades aquí descritas. Declara que la información suministrada en el presente documento concuerda con la realidad y se compromete a actualizar esta información por lo menos una vez al año, asumiendo plena responsabilidad por la veracidad de la misma.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- SARLAFT: EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que DAVIVIENDA, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el presente contrato, cuando su nombre haya

sido incluido en listas Internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando EL CLIENTE, persona natural o jurídica: i) registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; ii) las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; iii) se detecten transacciones y/o una relación comercial entre ELCLIENTE y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo. PARÁGRAFO: Sin perjuicio de lo anterior, cuando EL CLIENTE sea persona jurídica, DAVIVIENDA podrá terminar unilateralmente el contrato si cualquiera de sus representantes legales, socios, contadores, Revisores Fiscales, y/o administradores es vinculado por las autoridades Nacionales y/o Internacionales con las conductas anteriormente descritas y/o incluido en cualquiera de las listas mencionadas en esta cláusula. Se entenderá por administrador el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO: *DAVIVIENDA se reserva el derecho de modificar, limitar suprimir o adicionar en cualquier tiempo las cláusulas y condicione de este contrato, diferentes a las relacionadas con las condiciones específicas de aprobación que se encuentran contenidas en la carta de aprobación del crédito de vehículo de EL CLIENTE. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de este contrato se informarán mediante publicación en la página de Internet de DAVIVIENDA, o en un diario de*

circulación nacional, o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red, o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, EL CLIENTE no se presenta a dar por terminado unilateralmente el contrato o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. *-DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL CONTRATO: i) la solicitud de crédito y los documentos que se presentan con ella, ii) el contrato de prenda (garantía mobiliaria) abierta y sin tenencia iii) anexo denominado PLANES DE FINANCIACIÓN y iv) la documentación e información suministrada por DAVIVIENDA.*

PARAGRAFO: EL PLAN DE FINANCIACIÓN será el enunciado en la carta de aprobación.

Firma:

Nombre del titular o empresa:

Representante legal:

Cédula de ciudadanía No.:

NIT:

Firma:

Nombre del titular o empresa:

Representante legal:

Cédula de ciudadanía No.:

NIT:

CONTRATO DE CRÉDITO DE VEHÍCULO Página 4 de 4

Para constancia de lo anterior, se firma por EL CLIENTE en _____

a los _____ (____) días del mes de _____ de _____, en dos ejemplares del mismo tenor.

EL CLIENTE, (Banco Davivienda, 2017)