

Detalle proceso devolución de segurosSP&CF

Fecha de creación: 18/06/2019  
Autor: PG&CF  
Versión: 1.0

# **1.- Introducción**

En este manual se detallará el proceso de pago de devolución de seguros (Cuotas no devengadas).

Este proceso busca realizar la devolución de dinero de un cliente que renuncia a un seguro SAV. La devolución se realiza al monto correspondiente de las cuotas que no han sido utilizadas (Próximas cuotas).

Los datos de los montos por clientes se obtienen desde el sistema primario VISSAT y existe un plazo de 4 días hábiles para realizar la devolución.

Este manual solo contempla cuando el pago es solicitado vía transferencia, ya que cuando el cliente lo pide en efectivo, el pago se hace directamente en la sucursal (Sucursal realiza un faltante de caja).

# **2.- Detalles del proceso**

Se detallare el proceso en los siguientes pasos:

1. Desde seguros operacionales (Solange Álvarez) envían a SP&CF (Urzula Cohen) un mail, el cual contiene el detalle de la devolución que se debe realizar al cliente, el mail contiene los siguientes archivos:
   * **Cedula identidad del cliente por ambos lados** (Lo envía la sucursal).
   * **Formulario de renuncia** (con firma de cliente y jefe de local, lo envía la sucursal)

* **Liquidación de prima** (lo genera Solange con Excel semiautomático) contiene información que detalla los datos de transferencia del cliente (Banco, Cuenta, Rut, Correo y monto a transferir).
* **Formulario devolución de seguros** (se genera por medio de Access que se conecta a VISSAT, detalla el cálculo del monto a devolver)

Correo de ejemplo enviado por Seguros Operacionales:



1. Se imprime la **liquidación de prima** para que SP&CF (Silvia Sepúlveda) realice la firma y timbre del documento, una vez firmado y timbrado, se escanea.
2. Luego se genera un formulario en Excel para realizar la solicitud del mixto (pago en EBSO), este Excel se completa con los datos que contiene la **liquidación de prima**, (Anexo a este manual se adjunta formulario Excel)
3. Una vez que se tiene el **formulario completo** y la **liquidación de prima** con firma y timbre, se envía por correo a **‘Pagos por mail’** ([pagopormail@centralsae.cl](mailto:pagopormail@centralsae.cl)) que corresponde al área de Control de gastos CSC.
4. Control de gastos CSC recibe el correo y verifica que los datos estén correctos, también valida que el documento este timbrado y firmado por SP&CF, luego envía los datos a AP para que generen el Mixto de pago.
5. AP genera el mixto de pago y avisa a tesorería para que realicen la transferencia correspondiente.