



MAPFRE

GARANTÍAS
Y CRÉDITO

**INSTRUCTIVO
PROCEDIMIENTOS
DEL ASEGURADO**

Seguros de Crédito

Instancias de comunicación con MAPFRE GARANTÍAS Y CRÉDITO

El Asegurado dispone de los siguientes canales de comunicación con la Compañía:

- I. Página Web
- II. Correos electrónicos
- III. Ejecutivos Comerciales

En la última página de este instructivo encontrará la nómina con los nombres, teléfonos y correos electrónicos de todos los cargos responsables que participan en los procedimientos aquí definidos.

A continuación se describe la forma de operar con cada uno de estos canales y se detallan los procesos que se pueden realizar a través de ellos.

I. Página Web

Ingrese a la dirección www.mapfre.cl y seleccione el botón “**Mapfre en línea**”.

A continuación seleccione en “**ACCESO EN LÍNEA GARANTÍAS Y CRÉDITO**” la opción “**Clientes**”

- a) Cuando ingrese por primera vez al sistema y no esté registrado como usuario, debe seleccionar “**Solicitud Clave Internet Acceso Área Clientes**” (ubicada en el recuadro del costado derecho de la pantalla).

Aquí deberá completar el formulario adjunto con toda la información requerida y enviarlo, con la respectiva firma del Representante Legal, a nuestras oficinas ubicadas en Av. Isidora Goyenechea 3520 piso 14, Las Condes – Santiago, dirigido a nombre del Coordinador Comercial (ver **Nómina de Contactos**).

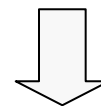
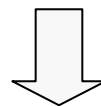
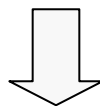
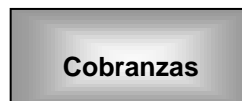
En un plazo máximo de 24 horas recibirá un correo electrónico con los datos de su registro como usuario, que le permitirán operar a través de la página Web.

b) Si usted ya está registrado como usuario, ingrese los siguientes datos solicitados en la pantalla:

- Rut de la empresa
- Nombre de usuario
- Contraseña

A continuación oprima el botón “INGRESAR”

La información disponible en esta pantalla está agrupada en los siguientes botones del menú:



- Pólizas y Endosos
- Clasificaciones
- Formularios

- Informe de Cupones
y Facturas

- Administración Usuarios
- Listado Log de Usuarios
- Cambio de Clave

A continuación se detallan las opciones de información disponibles en cada botón:

Crédito

1. Pólizas:

Permite acceder a información de la póliza respecto a:

- Datos básicos del Condicionado Particular
- Endosos históricos (modificaciones al contrato original realizadas en el transcurso del tiempo)

2. Clasificaciones:

Permite acceder a procesos de clasificaciones crediticias automáticas Anónimos y Nominados (Solo mercado Nacional).

Además permite visualizar consultas de clasificaciones anónimas y/o nominadas, vigentes e históricas.

La Clasificación Crediticia Automática de Clientes Anónimos opera a través de un sistema (CLASIMAP) que permite al Asegurado solicitar “on-line” a la Compañía, la aprobación del cliente o deudor hasta un monto de crédito previamente definido en las condiciones particulares de la póliza.

Así, el Asegurado puede realizar operaciones crediticias bajo la cobertura del seguro, sin necesidad de someterse al proceso manual de clasificación crediticia por parte de la Compañía, lo que le genera un ahorro importante en los tiempos de respuesta de las solicitudes de créditos.

También existe un sistema de seguimiento automático de la cartera, que permite a la Compañía revisar semanalmente la base de deudores y modificar la aprobación otorgada cada vez que la base de impagados de la Cámara de Comercio se actualiza, avisando al Asegurado en forma automática.

2.1 Para solicitar un proceso de Clasificación Anónima (Solo Mercado Nacional) usted deberá:

- Ingresar a través de la opción: Crédito / Clasificaciones / **“Procesos”**

- En la opción **“Anónimas”** debe elegir entre:
 - **Ingreso manual:** Seleccione el **“Número de la póliza”** entre aquellas que propone el sistema, luego oprima botón **“Agregar cliente”** e ingrese como mínimo el Rut y el nombre o razón social de cada deudor que requiere evaluar.
Finalmente debe **Grabar y Salir** y presionar el botón **“PROCESAR”**

 - **Ingreso vía Excel:** Seleccione el **“Número de la póliza”** entre aquellas que propone el sistema, luego seleccione la opción **“Examinar”** para exportar el archivo con la planilla electrónica que contiene los datos de los deudores (utilice el formato predefinido en la página, para ingresar la planilla Excel).
Finalmente debe presionar el botón **“PROCESAR”**

El sistema evaluará automáticamente a los deudores ingresados y emitirá a continuación un informe con el resultado del proceso “on-line”.

2.2 Para solicitar el ingreso de una **Solicitud de Clasificación Nominada (Solo Mercado Nacional)** usted deberá:

- Ingresar a través de la opción: Crédito / **“Solicitud de Línea de Crédito (Nacional)”**
 - Seleccione en **“Datos Asegurado”** el “Número de la póliza” entre aquellas que propone el sistema, Luego en **“Datos Deudor (Registro Actual)”** ingrese el N° de RUT del deudor que requiere evaluar como Nominado. (si el cliente es nuevo se solicitarán antecedentes para su identificación a través de una ventana emergente, es necesario que los bloqueos de elementos emergentes del navegador en uso estén desactivados)
 - Si el deudor ingresado es antiguo, el sistema desplegará los antecedentes de línea vigente, asimismo entregará información si existe alguna solicitud registrada pendiente de resolución. (Casillas gris oscuro)
 - Se debe ingresar en **“Solicitud de Línea de Crédito”**, el monto de línea (UF) y el plazo de crédito requerido.
 - En el recuadro **“Motivos / Observaciones”** se podrá detallar brevemente los motivos de la solicitud, así como información cualitativa que pueda ser útil en la evaluación
 - Si se necesita subir antecedentes adicionales como. Balances, Ivas, u otro documento de importancia, existe la posibilidad de adjuntar archivos de hasta 5MB, presionando el texto que dice: **“ENVIO DE INFORMACION ADICIONAL”**
 - Si autoriza que nuestra agencia contacte al deudor en estudio haciendo mención a los datos del Asegurado solicitante, debe seleccionar el recuadro que dice: **“Autorizo Utilizar Datos del Asegurado”**
 - Una vez ingresado los Datos seleccionar el Botón **“Grabar”** para terminar la operación y obtener el N° de validación de Ingreso.

2.3 Para realizar una consulta de Clasificación usted deberá:

- Ingresar a través de la opción "**Consulta**" donde accede a los siguientes criterios de búsqueda:
 - **Anónimas**
 - **Nominadas**
 - **Informe Consolidado** (incluye Anónimas y Nominadas)
 - **Búsqueda por RUT** (deudor)

De esta forma, usted podrá consultar en todo momento el estado actual de todas las solicitudes de Clasificaciones tanto Anónimas como Nominadas.

Adicionalmente podrá exportar esta información a una planilla Excel y/o enviarla directamente al correo electrónico asociado a la cuenta de ingreso. Para esto debe presionar el botón que aparece al final del listado desplegado en pantalla.

3. Formularios:

Permite acceder e imprimir los siguientes formularios tipo, de uso habitual de acuerdo a la naturaleza de la póliza (Crédito Interno / Crédito a la Exportación):

- **Notificación de Exportadores**
- **Notificación de Prórrogas US\$**
- **Notificación de Prórrogas UF**
- **Notificación de Ventas a Crédito**
- **Solicitud Clasificación Exportación**
- **Solicitud Clasificación Nacional**
- **Solicitud de Seguro de Crédito a la Exportación**
- **Solicitud de Seguro de Crédito Interno**

Cobranzas

1. Informe de Cupones

Al ingresar a través de esta opción el sistema desplegará un detalle de todos los cupones y facturas pagadas (Cobrado) por los distintos conceptos (Primas / Gastos de Estudio), adicionalmente se pueden consultar los cobros que se encuentran pendientes de pago, o en mora, y deban regularizarse.

Administración de Usuarios

1. Administración de Usuarios

Opción disponible sólo para perfil Administrador. Permite crear accesos y atribuciones para nuevos usuarios

2. Listado de log de Usuarios

Opción disponible sólo para perfil Administrador. Permite visualizar quiénes y cuándo han ingresado al sistema.

3. Cambio de clave

Opción disponible para todo usuario. Permite cambiar la clave asignada originalmente.

II. Correos electrónicos

A través de los correos electrónicos lineasnacionales@mapfre.cl y lineasexportacion@mapfre.cl se pueden efectuar, respectivamente, los siguientes trámites:

1. **Solicitud de Línea de Crédito (Mercado Exportación)**

La Clasificación Crediticia Manual de Clientes Nominativos considera el estudio de deudores mediante la información cualitativa y cuantitativa requerida.

La resolución estará disponible en la página Web en un plazo máximo de 10 días hábiles para clasificaciones del mercado nacional y 15 días hábiles para clasificaciones del mercado exportador.

El Asegurado deberá enviar a la Compañía la siguiente información del deudor. El formulario para estos efectos está también disponible en la página Web.

- RUT (o número de identificación para créditos de exportación)
- Nombre y apellidos o Razón social completa
- Dirección, Comuna, Ciudad
- Región, País
- Teléfono
- Monto límite de crédito solicitado
- Moneda
- Plazo o duración máxima del crédito (días)
- Experiencia y/o información relevante (si existe)

De ser necesario, la Compañía solicitará al Asegurado, o bien directamente al deudor, información adicional para complementar el análisis de lo recolectado, como por ejemplo la constitución de sociedad, endeudamiento bancario, antecedentes financieros, otros.

2. Solicitud de reestudio de líneas (Aclaraciones)

A través de estos correos electrónicos, el Asegurado podrá enviar información adicional que justifique y argumente la revisión de líneas rechazadas o disminuidas por la Compañía (ver **Nómina de Contactos**).

3. Notificaciones de Ventas

Dentro de los primeros quince días de cada mes, el Asegurado deberá notificar en forma nominativa a la Compañía, el valor en factura y plazo de pago de todas las operaciones efectuadas a crédito durante el mes anterior.

Lo anterior es para quedar debidamente amparados por las garantías del seguro los riesgos correspondientes a las operaciones objeto de dichas notificaciones.

El Asegurado deberá enviar a la Compañía a la casilla de correo email: notificacionesdeventa@mapfre.cl, el formulario denominado “Notificaciones de Venta” en UF o en US\$ según corresponda.

Este formulario modelo está disponible en la página Web y puede ser enviado al correo electrónico correspondiente (ver **Nómina de Contactos**).

4. Notificación de Prórrogas

El Asegurado deberá solicitar a la Compañía, el otorgamiento de la 1ª prórroga de vencimiento -no facultativa- para su cliente o deudor, cuando se exceden los plazos y montos establecidos como gestión propia, en las Condiciones Particulares de la póliza.

Este aplazamiento puede ser parcial o total y debe contar con la autorización previa y escrita de la Compañía.

Para esto el Asegurado deberá enviar a la Compañía el formulario denominado “Notificación de Prórrogas” en UF o en US\$ según el tipo de Póliza.

Este formulario está disponible en la página Web y puede ser enviado al correo electrónico correspondiente (ver **Nómina de Contactos**).

También puede ser enviado vía correo tradicional, en forma manual, a través de fax u otro medio escrito.

La Compañía enviará posteriormente una carta al Asegurado, según corresponda al resultado del análisis del requerimiento. Ésta se despacha por correo tradicional y una copia se envía por correo electrónico.

- a) Carta de Autorización de Prórroga.
- b) Carta de Rechazo

5. Solicitud de autorización de Plan de Pago

A través de estos correos electrónicos, el Asegurado podrá enviar los Planes de Pago propuestos de algún deudor que se encuentre atrasado en el cumplimiento de sus obligaciones de pago (ver **Nómina de Contactos**).

La Compañía revisará la información recibida y responderá aprobando o rechazando la propuesta.

6. Aviso de Insolvencia Provisional (AIP)

El Asegurado deberá enviar a la Compañía, el formulario denominado “Aviso de Insolvencia Provisional” en UF o en US\$ según corresponda, disponible en la página Web (ver **Nómina de Contactos**).

Además deberá adjuntar en original toda a documentación requerida.

Es necesario que el Asegurado llene en forma completa los siguientes datos:

- Datos del Asegurado
- Datos del Deudor
- Monto total facturado
- Pagos realizados
- Gastos de protesto o devoluciones de documentos
- Intereses y otros gastos
- Documento de garantía que avala el crédito
- Causa del aviso (suspensión de pago, cese o cierre del negocio, gestión de cobro infructuosa, quiebra o convenio de pago, otra)
- Firma y timbre del Asegurado

Se debe adjuntar la Orden de Compra o pedido, la Guía de Despacho o de entrega, el extracto de cuentas con el deudor, la correspondencia y todo otro antecedente que certifique la existencia del crédito.

- Detalle por factura (fecha de emisión, fecha de vencimientos, montos acordados, prórrogas concedidas)
- Cuadruplicado de facturas pendientes de pago (Cobro Ejecutivo)
- Documentos que respaldan el pago de los vencimientos parciales o totales (por ejemplo cheques)
- Estado de cuenta corriente histórica con el deudor
- Cartas de cobranza, etc

La Compañía enviará al Asegurado, dentro del plazo de 3 días hábiles de iniciada la liquidación, un acuse de recibo del AIP.

Además solicitará las gestiones a realizar y/o la documentación faltante, con el objeto de precisar la posición de la Compañía en el siniestro:

Se otorgará al Asegurado un plazo de 5 días para hacer llegar a la Compañía los antecedentes requeridos, con el fin de no afectar la cobertura del seguro.

De no cumplir con todos los requisitos estipulados en la póliza, el denunciado es excluido y se comunica el rechazo al Asegurado por carta

A su vez, cuando corresponda, la Compañía envía al Asegurado el documento de liquidación del pago de Indemnización definitiva.

Posteriormente el Asegurado deberá enviar de vuelta y firmadas las copias de la Compañía y archivo, para que el pago del siniestro sea generado.

III. Ejecutivos Comerciales

Es la contraparte válida para cualquier trámite o consulta que necesite realizar el Asegurado.

En la página siguiente encontrará el nombre, el número de teléfono y el correo electrónico de su Ejecutivo.

Nómina de contactos

Requerimiento	Responsable	Correo electrónico
Consultas Generales y Consultas Página Web	Ejecutivos Comerciales de Mantenición: 1.- Nombre: Juan Pablo Sanhueza Gonzalez Teléfono: (02) 6947062 2.- Nombre: Felipe Hernández Esnida Teléfono: (02) 6947057	juan.sanhueza@mapfre.cl felipe.hernandez@mapfre.cl
Facturación y Cobranza	Sebastian Kaune	sebatian.kaune@mapfre.cl
Aviso de Insolvencia Provisional (AIP)	Rodrigo Basoalto	rodrigo.basoalto@mapfre.cl

Requerimiento	Correo electrónico
Solicitud de Líneas Nacionales	lineasnacionales@mapfre.cl
Solicitud de Líneas Exportación	lineasexportacion@mapfre.cl
Notificaciones de Ventas	notificacionesdeventa@mapfre.cl
Notificaciones de Prórrogas y Planes de Pago	prorrogasnacionales@mapfre.cl prorrogasexportacion@mapfre.cl