

CHUBB



# BIENVENIDOS

A close-up photograph of a woman with voluminous, curly brown hair. She is smiling and looking down at a white smartphone held in her right hand. In her left hand, she holds a black credit card. She is wearing a red top with a colorful floral pattern. The background is softly blurred, showing warm, out-of-focus lights, possibly from a restaurant or cafe.

CHUBB

# Capacitación Cobranza 2023

## Índice

- **Medios de pago:**

Conocer las opciones que pueden ofrecer a los clientes para el pago de sus primas, el adecuado asesoramiento puede ayudar a hacer mas eficiente los procesos posteriores.

- **Devoluciones:**

Identificar los requisitos necesarios para tramitar una devolución así como los medios adecuados para solicitarla.

- **OpenSer:**

Conocer la herramienta institucional por la cual puedo hacer solicitudes ya sea yo o el agente de manera directa al equipo de cobranza respecto de trámites y solicitudes de los clientes así como los tiempos de respuesta.

- **Otros relevantes**

A close-up photograph of a woman with voluminous, curly brown hair. She is smiling and looking down at a white smartphone held in her right hand. In her left hand, she holds a dark-colored credit card. She is wearing a red top with a colorful floral pattern. The background is softly blurred, showing warm, out-of-focus lights, possibly from a restaurant or cafe.

CHUBB

# Medios de pago Cobranza Chubb

# Pago en Bancos

| Chubbnet                                                                          |                          |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|
|                                                                                   | MN                       | DLLS            |
|   | Cuenta 870/563643        |                 |
|  | Convenio 4274            |                 |
|   | Clave1950                |                 |
|  | Convenio 677353          | Convenio 847544 |
|   | Convenio 4525            |                 |
|   | Servicio en línea 31815  |                 |
|  | Cuenta 110221340016      |                 |
| Transferencias/<br>SPEI HSBC MN                                                   | Clabe 021180550300019506 |                 |

| SIS                                                                                 |                          |                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                                                     | MN                       | DLLS                                                           |
|  | Cuenta 0279803051        | Cuenta 27/9803507<br>Clabe 002180002798035070<br>Swift BNMXXMM |
|  | Convenio 1427            |                                                                |
|  | Clave 882                |                                                                |
|  | Convenio 955876          |                                                                |
|  | Convenio 1057            |                                                                |
|  | Servicio en línea 31815  | Cuenta 36024741<br>ABA 02100089<br>Swift CITIUS33              |
| Transferencias/<br>SPEI HSBC MN                                                     | Clabe 021180550300008821 |                                                                |

### Opciones:

- Pago en ventanilla
- Banca personal
- Banca empresarial
- Transferencia
- SPEI



Una vez realizado el pago favor de dar seguimiento a través del portal Chubbnet, en 72 hrs ni esta aplicado favor de subir ticket en el opener

\*Agregar referencia de pago válida como requisito indispensable en cualquier opción

## Corresponsales Chubbnet

**Opciones:**

- Pago hasta 10 mil pesos
- 10 + IVA pesos de comisión
- 1,800 sucursales en el país

**Opciones:**

- Pago hasta 5 mil pesos
- 8 pesos de comisión
- 2 mil sucursales en el país

\*Agregar referencia de pago válida como requisito indispensable en cualquier opción

# En línea Chubbnet



Manual APP



Manual servicios  
express

## Opciones:

- Pago en línea
- Programación
- Cambio de instrumento bancario para domiciliar
- Consulta de recibos
- Descarga de complementos de pago
- Meses sin intereses.
- Procesadores PROSA
- Marcado de Pago o Domiciliación en Línea
- Certificados en PCI

## Bancos participantes MSI

- Afirme
- Banco Azteca
- BanBajío
- Banjercito
- Banregio
- Banorte
- Falabella
- HSBC
- Inbursa
- Invex
- Konfio
- Liverpool Visa
- Mifel
- Multiva
- RappiCard
- Santander
- Scotiabank



\*Centro de atención a clientes: 8112533939

# En línea SIS

Se debe llenar el formato para cobro en línea y enviar el formato “carga a tarjeta” y subir un ticket por medio del OPENSER



Carga a TC  
sistema SIS

**CHUBB**

Chubb Seguros Mexico SA.

Av. Paseo de la Reforma, Piso 15  
No. 250, Torre Niza  
Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc  
C.P. 06600, México D.F.  
Tel. 52 56 58 58 00  
Fax. 52 56 58 58 99 y 52 56 70 45  
www2.chubb.com/mx-es

## CARGO A TARJETA DE CREDITO EN LINEA SISTEMA SIS y SISE

|       |
|-------|
| Fecha |
|-------|

Tipo de Tarjeta

☐ American Express ☐ Master Card ☐ Visa Institución que expide \_\_\_\_\_

Solicito y autorizo a la Institución financiera afiliada a Visa, Master Card o America Express para que, con base en el contrato de apertura de crédito que tengo celebrado y respecto del cual se me expidió la tarjeta de crédito abajo citada o en su caso el número de Tarjeta que por reposición de la anterior, por robo o extravío de la misma me haya asignado la Institución financiera, se sirvan pagar por mi cuenta a Chubb Seguros Mexico SA los cargos por los conceptos, periodicidad y montos que se detallan en la póliza suscrita con la citada Aseguradora.

Chubb Seguros Mexico SA se obliga y es responsable de cumplir con realizar los cargos únicamente por el monto que el interesado haya señalado, mismos que se harán solo de acuerdo a la periodicidad que este documento ampara; en el caso de que por causas ajenas a las partes no se pueda realizar el cargo, también se obliga a notificar de manera oportuna al asegurado, quien podrá optar por recurrir a otro canal de pago para lo cual deberá notificar de manera escrita a la aseguradora, liberando así a Chubb Seguros Mexico SA de cualquier cargo no reconocido por su parte posterior a la fecha de la solicitud.

Todos los cargos se realizarán en la fecha de inicio de vigencia de cada recibo y todos se cobrarán en Moneda Nacional, en el caso de las pólizas contratadas en dólares, el cobro se harán de acuerdo al tipo de cambio establecido por Chubb Seguros Mexico SA en la fecha de cobro. Es requisito indispensable, que el titular de la tarjeta envíe copia de alguna identificación oficial a modo de acreditar su posesión.

Esta autorización estará vigente únicamente por el periodo que el interesado ha señalado para el pago de su póliza, entendiéndose así que de ser renovada, la autorización de cargo a tarjeta también deberá serlo. De igual forma el interesado se reserva su derecho a revocar dicha autorización optando así por otro canal de pago para lo cual deberá notificar de manera escrita a la aseguradora, liberando así a Chubb Seguros Mexico SA de cualquier cargo no reconocido por su parte posterior a la fecha de la solicitud.

Información de la Póliza

|                      |          |                  |
|----------------------|----------|------------------|
| Nombre del Asegurado |          | Número de Póliza |
| Endoso               | Vigencia | Número de Cuotas |

Datos del Cobro

|        |                   |                            |
|--------|-------------------|----------------------------|
| Moneda | Importe del Cargo | Importe en letra del Cargo |
|--------|-------------------|----------------------------|

Identificación del Titular

☐ IFE ☐ Pasaporte ☐ Cartilla ☐ Cedula Prof. Otra \_\_\_\_\_

\* El agente de seguros se obliga a verificar los datos del formato, responsabilizándose de la autenticidad de estos, de acuerdo al art. 10 de la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.

Datos del Titular

Nombre del Titular \_\_\_\_\_

Celular y/o Teléfono Fijo \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_

Terminación de la Tarjeta (Últimos 4 Dígitos) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de autorización del Tarjetahabiente

Aviso Importante: Nos estaremos comunicando con el titular de la tarjeta en un lapso de 0 a 48 horas a partir de recibir la solicitud, en días hábiles.  
Aviso de Privacidad: <https://www2.chubb.com/mx-es/>

**CHUBB**

# Domiciliación

Opciones:

Tipo de cobros

- Cuenta CLABE (18 dígitos)
- Tarjeta de débito (16 dígitos)
- Tarjeta de crédito Visa o Master Card (16 dígitos)
- Tarjeta de crédito AMEX (15 dígitos)

En tipo de programación se va a establecer entre las siguientes opciones:

- a) Clave de negocio en caso de pertenecer a uno (toma fecha calendario establecido)
- b) Día constante (se escoge un día en particular para cargo, poner los primeros 20 días)
- c) Inicio de vigencia ( el primer cargo se realiza en el momento de la domiciliación , posteriormente al inicio de vigencia “día hábil” de cada recibo de la póliza)
- d) Calendario especificar fechas para salidas a cobro
- e) Frecuencia, elegir el número de días para salir a cobro (es un recalcu de lo pendiente de cobro



Manual domiciliar

CHUBB

Cargo Automático Individual

Localizador

Parámetros de Consulta

No Póliza:  Inicio:  Referencia: 

Limpiar

Buscar Póliza

Estatus de la Póliza:

Asegurado:

Agente:

Ramo:

Producto:

Excedente: ----

Excedente:

Es Diferido:

Num Meses:

En Cuenta Cheque:

Último Estatus de la Póliza

No Intento Actual:

Próxima fecha programada:

Fecha última modificación:

Modificado por:

Datos de la Cuenta

Datos del Titular

Bajas

Detalle de Movimientos

Cobrar LO MAS vencido

Cobrar TODO lo vencido

Datos de la Programación

No. Pago

F. de Cobro

Estatus del Cobro

Monto

Tarjeta Principal

Número de Tarjeta

Vigencia

Tipo de Programación

Definir tipo de programación

DIAS CONSTANTES

Aplicar en Línea

Reactivar Programación

Salir

Guardar

CHUBB



CHUBB

# Devoluciones



# Requisitos para devoluciones

Devolución de Prima No Devengada

CHUBB

Check List debidamente requisitado y firmado \*

\* Llenado por el agente/broker o ejecutivo comercial.

\* Hoja 2 en resguardo y cotejo de documentos nombre y firma, si no es posible agregar firma, solo describir nombre pero no dejar en blanco (muy importante)

Formato de dispersión debidamente requisitado y firmado por el beneficiario \*\*

Solicitud de devolución

Endoso de cancelación

Estado de cuenta bancario

Identificación oficial vigente

Devolución por Sobrante

CHUBB

Check List debidamente requisitado y firmado \*

\* Llenado por el agente/broker o ejecutivo comercial.

\* Hoja 2 en resguardo y cotejo de documentos nombre y firma, si no es posible agregar firma, solo describir nombre pero no dejar en blanco (muy importante)

Formato de dispersión debidamente requisitado y firmado por el beneficiario \*\*

Solicitud de devolución

Liquidación (Cobranza )

Estado de cuenta bancario

Identificación oficial vigente

Devolución por pago Duplicado o Erróneo con Tarjeta

CHUBB

Check List debidamente requisitado y firmado \*

\* Llenado por el agente/broker o ejecutivo comercial.

\* Hoja 2 en resguardo y cotejo de documentos nombre y firma, si no es posible agregar firma, solo describir nombre pero no dejar en blanco (muy importante)

Formato de dispersión debidamente requisitado y firmado por el beneficiario \*\*

Solicitud de devolución

Comprobantes de pago y/o Estado de cuenta bancario donde se visualice el pago duplicado/erroneo

Carta de no reclamación al banco

Estado de cuenta del beneficiario a pagar

Identificación oficial vigente

Devolución por pago Erroneo

CHUBB

Check List debidamente requisitado y firmado \*

\* Llenado por el agente/broker o ejecutivo comercial.

\* Hoja 2 en resguardo y cotejo de documentos nombre y firma, si no es posible agregar firma, solo describir nombre pero no dejar en blanco (muy importante)

Formato de dispersión debidamente requisitado y firmado por el beneficiario \*\*

Solicitud de devolución (Carta Explicativa)

\* Dirigida a la compañía

\* Especificar y describir la causa-error por la cual nos depositó (de más, de forma equivocada, porque era para otra compañía, etc.)

\* El número de la cuenta a la cual nos depositó, la institución bancaria, el medio (efectivo, cheque, transferencia, etc.)

\* Las cantidades que se describan en el escrito deben especificar el tipo de moneda

\* Nombre completo y firma

\* Deslindar de toda responsabilidad a la Compañía por la devolución

Comprobante de pago

Estado de cuenta bancario

Identificación oficial vigente

Devolución por Perdida Total

CHUBB

Check List debidamente requisitado y firmado \*

\* Llenado por el agente/broker o ejecutivo comercial.

\* Hoja 2 en resguardo y cotejo de documentos nombre y firma, si no es posible agregar firma, solo describir nombre pero no dejar en blanco (muy importante)

Formato de dispersión debidamente requisitado y firmado por el beneficiario \*\*

Solicitud de devolución

Endoso de cancelación

Finiquito (copia)

Estado de cuenta bancario

Identificación oficial vigente

Devolución por pago Duplicado

CHUBB

Check List debidamente requisitado y firmado \*

\* Llenado por el agente/broker o ejecutivo comercial.

\* Hoja 2 en resguardo y cotejo de documentos nombre y firma, si no es posible agregar firma, solo describir nombre pero no dejar en blanco (muy importante)

Formato de dispersión debidamente requisitado y firmado por el beneficiario \*\*

Solicitud de devolución

Comprobantes de pago

Estado de cuenta del beneficiario a pagar

Identificación oficial vigente



Requisitos

Check List

Devoluciones

- \*\* Los pagos se pagan solo a clabe bancaria.
- \*\* No hay pagos a Tarjetas de Crédito
- \*\* Los pagos son a nombre del asegurado/propietario
- \*\* En caso de que el vehículo este financiado y tenga PT las devoluciones saldrán al BP que debe de ser la Financiera, cuando aplique.
- \*\* Check list debidamente llenado y firmado por la persona que coteja y resguarda los documentos de identificación del cliente (siendo el ejecutivo comercial o agente/broker)
- \*\* SLA 5 días posterior a la entrega de documentación completa.
- \*\* En cartas constitutivas y poderes notariales no es necesario enviar todo el documento solo la hoja/imagen donde indique el nombramiento del representante y la primer hoja.

CHUBB

Check List de Documentos

Fecha

Indicador de Devoluciones por Cancelación, Pago Erróneo y/o Duplicado

Última provisión

Seleccionar

☐ Asegurado

☐ Beneficiario

☐ Propietario

☐ Otro: Mención

Nombre completo de la persona que solicita la devolución

Monto solicitado

Tipo de Moneda

Seleccionar la forma en la que se realizó el pago erróneo

Nombre de póliza

Nombre del Ejecutivo

Nombre del Agente

Clave del Agente

Documentación para persona física

☐ Nombre completo

Nombre dependiente

Carta solicitud de devolución\*

Comprobante del pago erróneo\*

Formato de Información Adicional

Identificación Oficial\*

Comprobante de domicilio\*

Biografía VFC\*

☐

☐

☐

☐

☐

☐

No aplica para devoluciones por cancelación.

Identificación Agente con foto y datos registrales.

\* Con una antigüedad no mayor a tres meses, contados a partir de la fecha de emisión.

pagina 1 de 1

CHUBB

Openser



# Registro solicitudes Openser

## Pasos a seguir:

- Ingresa desde esta página WEB (Chrome)  
<https://treasuryopenser.chubblatinamerica.com>
- Para el acceso, captura tu usuario y contraseña del portal de agentes Chubb
- Selecciona tu categoría correspondiente de acuerdo a tu oficina de atención
- Crea el ticket de acuerdo a tipo de operación que necesitas
- Da seguimiento en la misma aplicación sobre el estatus de los tickets
- Recuerda que tienes hasta 48 hrs después del cierre del ticket para disputar la solución del mismo, esto te ayudará a no subir una nueva solicitud



Manual openser

Sistema de Gestión de Servicios (Openser)

Acceso

¿Necesita ayuda?  
Recuperar Contraseña  
Condiciones de Uso  
Requerimientos del Sistema  
© 2022 - Chubb Seguros S.A.  
Todos los derechos reservados

Gestión del Servicio > Consola de Tickets

Filtros

Ref: Crea

Todos los Estatus

67 Total 0 Abiertos 0 Aprobados 0 Aprobados Resueltos 51 Encuentros

Buscar 20 de 67 elementos Más reciente - más antiguo

| ID        | Cliente                | Título | Registro              | SLA (R) | SLA | Estatus | Tipo          | Usuario de Registro    | Categoría                    | Subcategoría | Empresa       |
|-----------|------------------------|--------|-----------------------|---------|-----|---------|---------------|------------------------|------------------------------|--------------|---------------|
| RSQ415095 | Janet Betancourt Silva | prueba | 10/04/2022 12:35 A.M. | ▲       | ■   | Cerrado | Requerimiento | Janet Betancourt Silva | Papieress                    |              | Chubb Seguros |
| RSQ415238 | Janet Betancourt Silva | prueba | 03/04/2022 1:08 P.M.  | ▲       | ■   | Cerrado | Requerimiento | Janet Betancourt Silva | Año de cartas de provisiones |              | Chubb Seguros |
| RSQ415231 | Janet Betancourt Silva | prueba | 03/04/2022 11:41 A.M. | ▲       | ■   | Cerrado | Requerimiento | Janet Betancourt Silva | Año de cartas de provisiones |              | Chubb Seguros |
| RSQ415229 | Janet Betancourt Silva | prueba | 03/04/2022 8:51 A.M.  | ▲       | ■   | Cerrado | Requerimiento | Janet Betancourt Silva | Año de cartas de provisiones |              | Chubb Seguros |

Aprobar Rechazar

Tiempo para confirmar: 48:0 hrs. naturales, a partir de la fecha: 09/04/2022 23:35:45

CHUBB

Otros relevantes



# SOS

Atención a través de llamada telefónica que ayuda en operaciones básicas y de atención rápida, garantizando un rápido servicio a los clientes.

Estimado Agente,

¿Sabías que cuentas con una línea de atención directa para solicitudes de cobranza?

**Solicitudes S.O.S.**

**81-88-64-93-40**

Hasta 3 pólizas o incisos por llamada

En esta línea podrás consultar solicitudes de:



Rehabilitación autos



Consultas generales de pólizas individuales



Cálculo 30 días



Envío de liquidaciones

Atentamente

Cobranza Chubb México

# Escalamientos

PO15

## Niveles de Escalamiento Agentes



### Horario de atención

Lunes a Jueves 08:00 a. m. – 05:30 p. m.  
Viernes 08:00 a. m. – 02:00 p. m.

<https://treasuryopenser.chubblatinamerica.com/>

### Teléfonos ejecutivos de cobranza

Agentes Monterrey Equus:  
Erika Ramirez 81 2354 6842

Agentes Resto oficinas Monterrey:  
Anakaren Silva 81 12 77 11 23

Foráneo:  
Tomás Gloria 81 2040 5012

Coordinación  
Janet Betancourt 81 2319 5224

### Teléfonos ejecutivos de cobranza

Guadalajara:  
Cristina Mendoza 33 3958 0357

Agentes México:  
Fabiola Gómez 55 2755 8831

Coordinación  
Jorge Rivera 55 2678 3745

### Gerencia Nacional

Alexandro Tous 55 79 74 68 69

\* El SLA es en base a días hábiles

**Gracias**

CHUBB®