



Preguntas frecuentes MIGRACIÓN ASEGURADORAS

Sabemos que los cambios traen consigo preguntas y por eso, estamos aquí para resolverlas, porque pensamos en ti y en tu tranquilidad.

¿A qué se debe el cambio de aseguradora?



En cumplimiento del Decreto 2555 de 2010, la Circular Externa 029 de 2014 y el Decreto 1084 de 2021, emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, RCI Colombia como entidad financiera se encuentra obligada a realizar un proceso licitatorio para la adquisición de sus pólizas colectivas de seguro, el cual incluye las pólizas de seguro de auto. Al respecto, es importante precisar que la periodicidad mínima de este proceso licitatorio es, cuando menos, una vez cada dos (2) años, los cuales, en el presente caso, se cumplen el día 01 de febrero de 2023. Ahora bien, se debe tener en cuenta que quienes participan en este proceso licitatorio son las compañías de seguros interesadas en asegurar los vehículos financiados por RCI Colombia, situación que se surte a discreción de cada una de las aseguradoras. En este sentido, te informamos que, en el proceso licitatorio recién culminado, las compañías SBS SEGUROS y MAPFRE se presentaron y fueron seleccionadas como aseguradoras aliadas. Para este proceso en particular, la compañía de seguros Sura no se presentó como aseguradora interesada.

¿Cuál es la fecha del cambio de aseguradora?



A partir del día 01 de febrero de 2023 los vehículos asegurados con Sura serán migrados a la aseguradora SBS SEGUROS. Recuerda que este cambio no genera ninguna modificación del valor de la prima mensual, coberturas y/o condiciones de la póliza hasta culminar su vigencia en curso.

Con el traslado, ¿cambia el valor de la prima anual y mensual del seguro?



No, el valor de la prima se sostiene hasta culminar la vigencia que se encuentra actualmente en curso. Vencida dicha vigencia, se te comunicará a tu correo electrónico registrado el valor de la renovación.

¿Cambian las coberturas de mi seguro debido al traslado?



No, las coberturas del seguro continúan en los términos inicialmente convenidos. De igual manera, para consultar las condiciones particulares y generales de tu seguro de auto, puedes ingresar a la página web de RCI Colombia www.rcicolombia.com, en la sección Seguros y Servicios / Seguro de Auto. En caso de que requieras hacer uso de alguna de las coberturas de tu póliza, podrás comunicarte con las líneas de atención de la aseguradora con la que contarás a partir del 1 de febrero de 2023: SBS SEGUROS o MAPFRE.

¿Cambia la finalización de la vigencia de mi seguro debido al traslado?



No, el fin de la vigencia de tu póliza actual se mantendrá de acuerdo con las fechas inicialmente pactadas.

Necesito hacer uso de las coberturas de mi póliza, ¿qué debo hacer?



Recuerda que tu como asegurado es quien debe probar la ocurrencia del siniestro. A partir del 1 de febrero de 2023 podrás comunicarte con las líneas de atención de tu nueva aseguradora, según aplique: SBS SEGUROS o MAPFRE.

Si tu póliza fue migrada a la aseguradora SBS SEGUROS, las líneas de asistencia son las siguientes:

- **#360** desde tu celular, atención 24 horas (No aplica para usuarios Avantel/Wom)
- Línea Fija Bogotá **601 313 8700**
- Línea Nacional Gratuita **01 8000 911360**

Si tu póliza fue migrada a MAPFRE, puedes comunicarte con las siguientes líneas de atención:

- **#624** desde tu celular, atención 24 horas (No aplica para usuarios Avantel/Wom)
- Línea Fija Bogotá **601 307 7024**
- Línea Nacional Gratuita **01 8000 519 991**

Si la ocurrencia del siniestro es anterior al 1 de febrero de 2023, deberás comunicarte con Sura a través de sus líneas de atención.

¿Qué sucederá con los siniestros en proceso?



Los siniestros que actualmente se encuentren en proceso, seguirán siendo tramitados por la aseguradora que atendió la reclamación en la fecha de su ocurrencia. Para los siniestros presentados hasta el día 31 de enero de 2023, es la compañía de seguros Sura la llamada a atender la reclamación. A partir del día 01 de febrero de 2023, quien asume el riesgo será la nueva aseguradora.

¿Puedo cambiar de aseguradora?



En RCI Colombia tenemos para ti las siguientes opciones:

Si estás interesado en trasladarte de SBS SEGUROS a MAPFRE, puedes comunicarte con RCI Colombia a través de los canales de atención, opción Seguros, y solicitar una cotización del seguro de auto de la compañía aseguradora MAPFRE. Es importante tener en cuenta que la aceptación de una nueva oferta implicará la cancelación del seguro actual y, por ende, la activación de una nueva póliza, con una nueva vigencia y un nuevo valor de prima mensual.

Comunícate con nuestras Líneas de atención Opción 4 "Seguros"

Celular: 350 3189889 | **Bogotá** (601) 491 8516 | **Medellín** (604) 480 3474 | **Línea gratuita:** 018000411180

Correo electrónico: segurosrci@rcibanque.com

En caso de no optar por ninguna de estas aseguradoras, como consumidor financiero estás en tu derecho de elegir la aseguradora de tu preferencia. Para esto, puedes presentar a RCI Colombia una póliza endosada de la aseguradora de tu elección, que cumpla con las especificaciones requeridas, la cual debe ser enviada al correo electrónico autorizado segurosrci@rcibanque.com incluyendo la carátula de la nueva póliza y el comprobante de pago para validar el cumplimiento de los requisitos, los cuales podrás consultar [AQUI](#)

¿Qué hacer en caso de haber presentado a RCI Colombia un seguro de auto endosado?



En caso de que hayas enviado a RCI Colombia una póliza todo riesgo endosada y actualmente vigente del vehículo financiado y aún no hayas recibido confirmación de aceptación o rechazo por parte de RCI Colombia, debes, debe estar atento(a) a la respuesta y aprobación del endoso por parte del área de Seguros de RCI Colombia, la cual cuenta con ocho (8) días hábiles a partir de la recepción de la documentación enviada por ti. Surtido este proceso, te agradecemos hacer caso omiso al aviso de cambio de aseguradora.

¿Quién es SBS Seguros?

Conocidos inicialmente como Interamericana de Seguros, luego como AIG Seguros Colombia S.A. y a partir de agosto de 2017 llamados SBS Seguros Colombia S.A., una compañía de la organización canadiense Fairfax Financial Holding Limited, la cual cuenta con más de 30 años de experiencia.

SBS es una compañía multiproducto y multicanal, que cuenta con un equipo humano que trabaja inspirado en ofrecer la mejor experiencia a sus clientes e intermediarios a través de un portafolio de productos y servicios; con la solidez y respaldo de ser parte de un holding empresarial de talla mundial. Además, en los últimos años se ha venido transformando tecnológicamente y culturalmente con el objetivo de ofrecer soluciones y servicios ágiles, justos y amigables, en su portafolio de productos para personas, autos y generales.

Para conocer más acerca de SBS Seguros los invitamos a visitar su página web

<https://www.sbseguros.co/>

¿Quién es Mapfre?

Mapfre es una empresa multinacional española dedicada al sector del seguro y reaseguro. Actualmente, es la mayor aseguradora española en el mundo y una de las mayores multinacionales aseguradoras en Latinoamérica.

Mapfre busca estar al lado de sus clientes, acompañándolos para que avancen con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad con clara sostenibilidad y solidaria, garantizando la tranquilidad de los colombianos, asumiendo riesgos con más vocación de servicio, permanencia y estabilidad, apoyados en grandes inversiones en tecnología, infraestructura y fomento social.

El amplio portafolio de productos, servicios y valores agregados, sumado a una extensa red de oficinas a nivel nacional, talento humano altamente capacitado, permanente espíritu de innovación a todo nivel y el firme propósito de fomentar la cultura del seguro del país, los convierte en una excelente opción aseguradora en el mercado.

Para conocer más acerca de SBS Seguros los invitamos a visitar su página web

<https://www.mapfre.com.co/>