

PREGUNTAS FRECUENTES

TÍTULOS DE CAPITALIZACIÓN



CONSULTA	OBSERVACIÓN / RESPUESTA
<i>¿Cómo recibe el Título el cliente?</i>	El cliente recibe en pdf. directamente al correo electrónico del suscriptor con su respectivo clausulado.
<i>¿Cómo funciona Capi digital?</i>	Es la emisión de un título de capitalización desde Simón diligenciando Sarlaft y Fatca donde el cliente acepta a través de firma electrónica y pagando a través de pse.
<i>¿Simón ventas Capi aplica para personas naturales y jurídicas?</i>	Referente a las Personas Naturales se hace el proceso de actualización del SARLAFT y del FATCA si se requieren, se diligencia el título y se hace el proceso de la Firma Electrónica. En lo que respecta a las Personas Jurídicas, se hace el mismo proceso pero deben diligenciar físicamente con el cliente la forma TI-208 declaración de veracidad de información, origen de recursos, certificados y autorizaciones, el cual deberán enviar a través de Filenet para que quede culminado el proceso de emisión del título.
<i>¿Qué es firma electrónica?</i>	Una vez se culmina el diligenciamiento de Simón Capitalización, al asegurado le llega un mensaje a su correo electrónico con un código que debe digitar. Este trámite le permite al asegurado aceptar el título de capitalización y recibir un código para ingresarlo y culminar el proceso de emisión.
<i>¿Cómo se hace el recaudo de la cuota?</i>	Se puede hacer el pago a través de PSE o en formato de consignación en el banco.

CONSULTA	OBSERVACIÓN / RESPUESTA
<p>¿Cuál es la fecha de emisión del título?</p>	<p>La fecha de emisión del título en Simón Ventas, es la fecha del mismo momento que se realiza el título.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera emisión: títulos vendidos y expedidos entre el 26 del mismo mes y el 10 del siguiente mes. • Segunda emisión: títulos vendidos y expedidos entre el 11 y el 25 del mismo mes.
<p>¿Dónde puedo consulta el título?</p>	<p>Los títulos digitales se pueden consultar en www.micompania.co donde además se puede descargar en pdf y enviar por correo electrónico. Los títulos en papel se solicitan únicamente por solicitud del cliente, para reexpedición, vía correo electrónico a las Unidades de Servicio o a la Red322 opc. 1-7 acompañado del denuncia por pérdida o deterioro.</p>
<p>¿Qué correo debe ingresarse al emitir un título en Simón Ventas?</p>	<p>El correo del cliente donde le debe llegar el cuestionario de la firma electrónica.</p>
<p>¿Se puede inscribir un segundo suscriptor?</p>	<p>No, solamente los títulos se emiten para un solo propietario.</p>
<p>¿Cuáles servicios tiene el cliente en Oficina Virtual?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de sus títulos • Solicitud Retiro parcial con opción de inscribir o cambiar cuenta para transferencia de pago • Solicitud Retiro total con opción de inscribir o cambiar cuenta para transferencia de pago.
<p>¿Cómo se tramitan títulos prescritos?</p>	<p>Se debe realizar por la Red322, opción 1-7</p>
<p>¿El cliente puede gestionar un retiro parcial o total por oficina virtual?</p>	<p>Si, únicamente para los títulos con conjunción "o" o los títulos con único suscriptor.</p>
<p>¿Los retiros parciales o totales se pueden realizar por oficina virtual?</p>	<p>Si sólo para personas naturales con conjunción "o" o títulos con único suscriptor. Es necesario tener una cuenta registrada o inscribir una cuenta bancaria para realizar la solicitud de retiro parcial o retiro total desde la Oficina Virtual. De lo contrario, el cliente debe comunicarse con la Red322 opción 1-7 para realizar la solicitud de servicio.</p>
<p>¿Las transacciones de oficina virtual son en línea?</p>	<p>No, a través de Oficina Virtual se realizan solicitudes de retiro parcial o retiro total que son gestionadas por el Contact Center con un acuerdo de servicio de 24 horas laborales hábiles una vez recibida la solicitud.</p>
<p>¿Cómo se rescinde un título del propietario fallecido?</p>	<p>Los beneficiarios deben presentar juicio de sucesión a La Compañía comunicandose a la Red322 opc. 1-7</p>

CONSULTA	OBSERVACIÓN / RESPUESTA
¿Qué es un título nivelado?	Aquel que no ha tenido retiros parciales y cumple con el plazo y cuotas pagadas.
¿Se puede cambiar el propietario de un título?	Si, con hoja de servicio diligenciada por el propietario actual y el nuevo propietario además de cédula de ciudadanía, Sarlaft y Fatca actualizados.
¿Se puede cambiar la forma de pago de un título?	Si, con hoja de servicio firmada por el cliente y sarlaft vigente.
¿Se puede cambiar la cuenta de débito de un título?	Si, con hoja de servicio firmada por el cliente y sarlaft vigente.
¿Cómo se rescinde un título jurídico?	<p>El Representante Legal de la Empresa debe hacer la solicitud a la Compañía enviando a las Unidades de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio no mayor de 30 días • Cédula del Representante Legal • Rut