# INFORMACIÓN DE PROCESO DE SEGURO DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA AFILIADOS CON CRÉDITO COLSUBSIDIO

## PRIMERA ETAPA- INFORMACIÓN DE DOCUMENTOS

La radicación de documentos lo puede realizar personalmente en la oficina ubicada Colsubsidio Calle 26 - Centro de Radicación, dirección Carrera 27 No. 26 - 42 segundo piso módulo de seguro desempleo o por el correo electrónico corredor.segurosdesempleo@colsusidio.com, los documentos que deben aportar son:

- Formatos de seguro de desempleo (los cuales podrá solicitar por correo o a la Unidad de Seguros de Colsubsidio)
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Certificación laboral en la cual se indique tipo de contrato, la fecha de inicio, fecha terminación de contrato y motivo de terminación de contrato.
- Liquidación del contrato.

## SEGUNDA ETAPA- ESTUDIO DE DOCUMENTOS

Si la documentación está completa, la aseguradora le brindará a los 30 días la respuesta a su requerimiento, en caso de faltar documentos le enviará al reclamante un correo haciendo la solicitud de este.

El asesor de unidad de seguro de Colsubsidio le indicará una fecha de citación a la cual el reclamante y/o asegurado debe contactarse con nuestra área para recibir la respuesta de su solicitud.

## TERCERA ETAPA- RESPUESTA DE LA ASEGURADORA

La respuesta de la Aseguradora puede ser de la siguiente manera:

FALTA DE DOCUMENTOS: la aseguradora enviará un correo al reclamante solicitando la documentación faltante e indicando que la misma quedará pendiente al aporte de esta para poder definir la respuesta del reclamo. Si el reclamante no radica el documento en los próximos dos años el reclamo se cerrará por prescripción ordinaria.

CARTA DE OBJECIÓN: Cuando la Aseguradora determine que la reclamación no tiene cobertura acorde a las condiciones particulares de la póliza, emitirá una comunicación la cual enviará al correo del reclamante para informar que su solicitud es negada.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta de la Aseguradora, podrá solicitar una reconsideración aportando los soportes documentales correspondientes y conforme con las condiciones particulares de la póliza.

ACEPTACIÓN DE COBERTURA: Si la reclamación esta dentro de las coberturas particulares de la póliza, la aseguradora realizará el pago de las cuotas mes a mes, para ello realizará un primer pago el cual se le informará al asegurado el día de la citación en la unidad de Seguros de Colsubsidio.

Para los pagos posteriores, el asegurado si continúa desempleado deberá diligenciar cada mes, el formato mensual de desempleo en la unidad de seguros de Colsubsidio de acuerdo con la fecha de corte de su crédito.

En caso de que ya este laborando, deberá informarlo a la Unidad de Seguros de Colsubsidio bien sea por correo o personalmente, para cerra el reclamo.

Es importante que se tenga en cuenta que, si el Asegurado aparece en su EPS como cotizante, este deberá cada mes aportar la planilla de pago de la EPS o la certificación de la EPS en la cual se identifique quien realiza el aporte a Salud, si esta fue realizada por un tercero o el Asegurado laboró, el seguro cesará y se dará por terminada la cobertura.

**ETAPA FINAL- TERMINACIÓN DEL SEGURO:** El amparo de desempleo involuntario e Incapacidad temporal, cubre máximo el valor de 9 cuotas, sin que la suma de estas, superen el saldo a la fecha del día del desempleo, el reclamante debe tener en cuenta que no se cubrirá compras o avances generados posterior a la fecha de desempleo.

Es por esto por lo que la Aseguradora realizará el pago de las cuotas mes a mes, siempre y cuando el asegurado declare cada mes su estado de desempleo, hasta el máximo de las 9 cuotas, o el saldo a la fecha de desempleo, o la cancelación del crédito, lo que pase primero.

Señor asegurado y/o reclamante, tenga presente que, en ninguna de las etapas del proceso del seguro, el hecho de realizar el trámite lo exime de la responsabilidad crediticia con Colsubsidio, es su responsabilidad estar pendiente del estado de su crédito, para que no lo vallan a reportar en mora ni a centrales de riesgo, para ello puede comunicarse periódicamente a la línea de atención 601 7457900 opción 2-2. Con un asesor de cartera quien le informará el estado de su crédito.

**POR FAVOR TENER EN CUENTA:**

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (no incluye fines de semana, ni festivos), los correos que se envíen fuera de este horario no serán atendidos, por este motivo le sugerimos que toda solitud, radicación de documentos, y requerimiento de información, la realice dentro de este horario. De igual manera, para mayor agilidad y comodidad le informamos que nuestros asesores están prestando atención presencial en la oficina ubicada Colsubsidio Calle 26- Centro de Radicación, dirección Carrera 27 No. 26 - 42 segundo piso módulo de seguro desempleo.

Si requiere información de estado de crédito, cartera morosa, solicitud de estados de cuenta, condiciones y políticas del crédito, deberá realizar su solicitud directamente con el área encargada en los Centros de Servicios de Colsubsidio o línea de atención 601 7457900 opción 2-2, o al correo

servicioalcliente@colsubsidio.com, no a la Unidad de Seguros porque nosotros no tenemos acceso a esa información, únicamente podemos brindarle información correspondiente de seguros.

Las condiciones particulares de la póliza las puede consultar en la página web: https://www.colsubsidio.com/apoyo-financiero/seguros/tu-credito