INFORMACIÓN DE PROCESO DE SEGURO DE VIDA POR FALLECIMIENTO DELTITULAR DEL CREDITO DE CONSUMO O HIPOTECARIO

Los crédito de consumo e hipotecario se encuentran respaldados por dos aseguradoras que cuentan los siguientes beneficios en caso de fallecimiento del titulardel crédito.

sura	PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.
Valor asegurado: valor desembolso	Valor asegurado: valor fijo
1. Pago Saldo de la deuda a Colsubsidio	4. Pago a los beneficiarios de Ley
2. Pago de la diferencia entre el valor desembolsado y el saldo de la deuda se pagará a los beneficiarios designados o los de ley. (este aplica en caso que el saldo sea inferior al valor desembolsado)	
3.Pago auxilio funerario a los beneficiarios	

PROCESO PARA RECLAMAR EL SEGURO.

1. PRIMERA ETAPA- TRÁMITE PARA RECLAMAR EL SEGURO

En caso de que se presente un siniestro de vida, puede realizar la radicación en los siguientes canales de atención:

- ✓ En el Centro de Radicaciones Colsubsidio ubicado en la Carrera 27 # 26 - 42segundo piso, módulo de seguro desempleo en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- ✓ Por nuestro correo electrónico corredor.segurosdesempleo@colsubsidio.com

1. *Pago de la deuda / SURA*

El reclamante debe aportar los siguientes documentos:

- Fotocopia del registro civil de fallecimiento
- Fotocopia del documento de identificación del fallecido (tamaño normal o al 150
  %)

2. *La diferencia entre el valor desembolsado y el saldo de la deuda se pagará alos beneficiarios designados / SURA junto con el auxilio funerario*

Formato beneficiarios Sura
Enviar certificación bancaria de cada uno de los beneficiarios mayores deedad. Fotocopia de la cedula de cada beneficiario

NOTA: Si el titular no asigno beneficiarios, se indemnizará a los beneficiarios deLey, para esto se requiere la siguiente documentación.

3. *Auxilio funerario a los beneficiarios de Ley./ PAN AMERICAN LIFE y/o SURA*

- Declaración extra juicio en la cual se especifique.
  - El estado civil del fallecido (casado, soltero, unión libre) nombre de la esposay número cédula (si aplica)
  - Cantidad de hijos, nombre e identificación (si aplica)
  - En caso de no existir estos dos primeros indicar el nombre de los padres ycédulas.
  - En caso de no existir los anteriormente mencionados debe señalar la cantidadde hermanos, nombre y cédulas.
- Documentos que lo acredite que cumple con las condiciones anteriores.
  - Fotocopia del registro civil de matrimonio (si aplica)
  - Fotocopia del registro civil de nacimiento de los hijos (si aplica)
  - Fotocopia del registro civil de nacimiento del fallecido (esto en caso de sersoltero y que los padres estén vivos)
  - Fotocopia del registro civil de nacimiento de los hermanos y del fallecido (estoen caso de ser soltero y que los padres no estén vivos)
- Documentos adicionales
  - Fotocopia de la cedula o tarjeta de identidad de cada uno de los beneficiarios.
  - Formato de reclamación diligenciado por cada uno de los beneficiarios.
  - Formato de conocimiento del cliente diligenciado con la información decada uno de los beneficiarios mayores de edad.
  - Certificación bancaria de cada uno de los beneficiarios mayores de edad.

Puede enviar primero los documentos para la cancelación de la deuda y posteriormente los documentos para el pago del auxilio funerario.

2. SEGUNDA ETAPA- ESTUDIO DE DOCUMENTOS

Si la documentación para el pago de la deuda con Colsubsidio se encuentre

completa, se cuenta con 60 días calendario para dar respuesta a su requerimiento,en caso de faltar documentos se le enviará al reclamante un correo haciendo la solicitud de estos. Se le indicará una fecha de citación a la cual el reclamante debe contactarse con nuestra área para recibir la respuesta de su solicitud.

Una vez radicada la documentación para el pago del auxilio funerario y esta se encuentre completa, se cuenta con 60 días calendario para dar respuesta a su requerimiento, en caso contrario se le enviará al reclamante un correo haciendo lasolicitud de estos.

3. TERCERA ETAPA- RESPUESTA DE LA ASEGURADORA

La aseguradora puede dar las siguientes respuestas:

3.1) Pago deuda crédito Colsubsidio: Si la reclamación cumple con las condiciones particulares de la póliza, la aseguradora realizará el pago del valor desembolsado del crédito, así mismo la diferencia entre el valor desembolsado y elsaldo de la deuda se pagará a los beneficiarios.

3.2) Pago del auxilio funerario a los beneficiarios: Si los documentos de los beneficiarios cumplen con las condiciones particulares de la póliza, las aseguradoras realizarán el pago del auxilio funerario a cada beneficiario segúnla cuenta bancaria que remitieron.

3.3) Solicitud pendiente de documentación:

- Documentos pendientes para el pago de la deuda: La aseguradora enviaráun correo al reclamante solicitando la documentación faltante e indicando que la misma quedará pendiente al aporte de esta para

poder definir la respuesta de la reclamación.

- Documentos pendientes para el auxilio funerario a los beneficiarios: La aseguradora enviará un correo al reclamante solicitando la documentación faltante de los beneficiarios e indicando que la misma quedará pendiente alaporte de esta para poder definir el pago del auxilio funerario a cada beneficiario.

4 ETAPA FINAL- TERMINACIÓN DEL SEGURO:

Una vez realizado el pago de la aseguradora al crédito le recomendamos comunicarse con la sección de cartera de Colsubsidio al (601) paz y salvo de esta obligación, en caso de que se encuentre algún saldo pendiente puede acercarse alCentro de Radicaciones Colsubsidio ubicado en la Carrera 27 # 26 - 42 segundo piso, módulo de seguro desempleo en el horario de lunes a viernes de8:00 a.m. a 1:00
p.m. de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Cualquier duda sobre el seguro puede comunicarse al correo electrónico corredor.segurosdesempleo@colsubsidio.com o la línea 7420100 ext 1219-1752 y alcelular 3155127663 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Estamos dispuestos a resolver todas las inquietudes del crédito en nuestra Línea Audio Servicios Colsubsidio (601) 7 45 7900 opción 2 - 2 en Bogotá o línea Nacional018000947900 de lunes a sábado
de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.