INFORMACIÓN DEL PROCESO DE SEGURO DE VIDA POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DEL CUPO DE CRÉDITO (TARJETA MULTISERVICIOS)

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 -42 segundo 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

El reclamante debe aportar los siguientes documentos:

PARA EL PAGO DE LA DEUDA CON COLSUBSIDIO

- Formulario de reclamación diligenciado por algún familiar
- Fotocopia del registro civil de fallecimiento
- Fotocopia del documento de identificación del fallecido (tamaño normal o al 150%)

2. SEGUNDA ETAPA-ESTUDIO DE DOCUMENTOS

Si la documentación para el pago de la deuda con Colsubsidio se encuentra completa, se cuenta con 45 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 se contacte con nuestra área para recibir la respuesta de su solicitud.

3 TERCERA ETAPA- RESPUESTA DE LA ASEGURADORA

La aseguradora puede dar las siguientes respuestas:

Pago deuda crédito a Colsubsidio: Si la reclamación cumple con las condiciones particulares de la póliza, la aseguradora realizará el pago del saldo pendiente que se encuentra en el crédito.

Solicitud pendiente de documentación: Documentos pendientes para el pago de la deuda: 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 de la reclamación.

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) 7 45 7900 opción 2 – 2 y solicitar el paz y salvo de esta obligación, en caso de que se encuentre algún saldo pendiente puede acercarse al Centro de Radicaciones Colsubsidio ubicado en la Carrera 27 # 26 -42 segundo 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.

Cualquier duda sobre el seguro puede comunicarse al correo electrónico corredor.segurosdesempleo@colsubsidio.com o la línea (601) 7420100 ext 12191752 y al celular 3155127663 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.

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 Nacional 018000947900 de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.