INFORMACIÓN DE PROCESO DE SEGURO DE VIDA POR INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

1. PRIMERA ETAPA- TRÁMITE PARA RECLAMAR EL SEGURO

En caso de que se presente un siniestro por incapacidad total y permanente, 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 de8:00 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 el titular del crédito
- Fotocopia del documento de identificación del titular del crédito (tamañonormal o al 150 %)
- Dictamen de perdida de incapacidad laboral expedido por la Junta Regionalde invalidez o de la EPS, ARL, AFP en el cual indique el porcentaje de invalidez (debe ser mayor al 50 %) y la fecha de estructuración de esta.
- Fotocopia de la historia clínica

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.

3. TERCERA ETAPA- RESPUESTA DE LA ASEGURADORA

La aseguradora puede dar las siguientes respuestas:

3.1) Solicitud del seguro aprobada: Si la reclamación cumple con las condiciones particulares de la póliza, la aseguradora realizará el pago del saldodel crédito.

3.2) Solicitud pendiente de documentación: La aseguradora enviará un correoal 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 secerrará por prescripción ordinaria.

3.3) Solicitud del seguro no aprobada: La aseguradora determina que la reclamación no tiene cobertura acorde a las condiciones particulares de la pólizay esta emitirá una comunicación la cual recibirá al correo electrónico donde se leinformará 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

conforme con las condiciones particulares de la póliza y remitirlo a alguno de nuestros canales de atención mencionados anteriormente

Recuerde que puede seguir usando los diferentes canales de atención, para conocer el estado de su crédito cada mes. Estamos dispuestos a resolver todas lasinquietudes 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 de7:00 a.m. a 7:00 p.m. Cualquier duda sobre el seguro puede comunicarse al correoelectrónico corredor.segurosdesempleo@colsubsidio.como la línea (601) 7420100 ext 1219- 1752 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 pm