

INFORMACIÓN DE PROCESO DE SEGURO DE VIDA CON ANEXO DE DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA AFILIADOS CON CRÉDITO COLSUBSIDIO

1. PRIMERA ETAPA - TRÁMITE PARA RECLAMAR EL SEGURO

Si requiere presentar una reclamación por el amparo de desempleo involuntario, lo puede realizar 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

Debe aportar los siguientes documentos:

- Formatos de seguro de desempleo
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía (tamaño normal o al 150%)
- Fotocopia del contrato y/o 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.

2. SEGUNDA ETAPA- ESTUDIO DE DOCUMENTOS

Cuando la documentación se encuentre completa se les dará respuesta a los 40 días calendario, en caso contrario se le remitirá al reclamante un correo solicitando los documentos faltantes. Se 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.

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 de una (1) o más cuotas, máximo de nueve (9) cuotas dependiendo el tiempo que haya estado sin empleo, el cual se le informará al asegurado el día de la citación en la unidad de Seguros de Colsubsidio.

3.1.1) Para los pagos posteriores, si continúa desempleado deberá diligenciar el formato mensual de desempleo (descargar aquí) cada mes en la fecha de corte de su crédito, este puede ser enviado a alguno de nuestros canales de atención mencionados anteriormente.

3.1.2) 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 ingreso a laborar, el seguro cesará y se dará por terminada la cobertura

3.1.3) En caso de que ya se encuentre laborando, deberá informarlo a la Unidad de Seguros de Colsubsidio bien sea por correo o personalmente, para cerrar su reclamación.

3.2) Solicitud pendiente de documentación: 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.

3.3) Solicitud del seguro no aprobada: La aseguradora determina que la reclamación no tiene cobertura acorde a las condiciones particulares de la póliza y esta emitirá una comunicación la cual recibirá al correo electrónico donde se le informará que su solicitud es negada.

4. ETAPA FINAL- TERMINACIÓN DEL SEGURO:

El amparo de desempleo involuntario, cubre el valor de una (1) hasta un máximo de nueve (9) cuotas, sin que el valor total supere el saldo a la fecha del día del desempleo, de acuerdo con el tiempo que el Asegurado acredite el desempleo. Durante el proceso de reclamación y una vez finalice el mismo, el deudor siempre debe estar atento al comportamiento de su obligación crediticia. Recuerde que el seguro no cubrirá compras o avances generados posteriores a la fecha de desempleo.

Recuerde que puede seguir usando los diferentes canales de atención, para conocer el estado de su crédito cada mes. Estamos dispuestos a resolver todas sus inquietudes de su crédito en nuestra Línea Audio Servicios Colsubsidio (601) 7457900 opción 2 - 2 en Bogotá o línea Nacional 018000947900 de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Cualquier inquietud sobre el seguro puede comunicarse al correo electrónico corredor.segurosdesempleo@colsubsidio.com o la línea (601) 7420100 ext.: 1219-1752 y al celular 315 512 7663 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.