

## INFORMACIÓN DE 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](mailto: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 %)

#### PARA EL PAGO DEL AUXILIO FUNERARIO A LOS BENEFICIARIOS DE LEY

- Declaración extra juicio en la cual se especifique.
  - El estado civil del fallecido (casado, soltero, unión libre) nombre de la esposa y 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 y cédulas.
  - En caso de no existir los anteriormente mencionados debe señalar la cantidad de 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 ser soltero y que los padres estén vivos)
    - Fotocopia del registro civil de nacimiento de los hermanos y del fallecido (esto en 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 de cada 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 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 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 45 días calendario para dar respuesta a su requerimiento, en caso contrario se le enviará al reclamante un correo haciendo la solicitud 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 saldo pendiente que se encuentra en el crédito.
- 3.2) Pago del auxilio funerario a los beneficiarios: Si los documentos de los beneficiarios cumplen con las condiciones particulares de la póliza, la aseguradora realizará el pago del auxilio funerario a cada beneficiario según la cuenta suministrada.
- 3.3) 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.
  - 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 al aporte 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) 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](mailto:corredor.segurosdesempleo@colsubsidio.com) o 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 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.