


GESTIÓN DE CRÉDITO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
RECLAMACIÓN SEGURO DE VIDA DEUDORES						
Código:	IN-CR-10	Versión:	1	Vigencia:	13 de junio de 2022	Página: 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que deben llevarse a cabo en la plataforma de la aseguradora para realizar la reclamación de seguro de vida deudores en caso de siniestro.

2. ALCANCE

Inicia con el ingreso a la plataforma de la aseguradora, la radicación de la documentación respectiva y finaliza con el recibido del correo de confirmación de la radicación del caso.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. Siniestro: Es un hecho que ocurre de manera imprevista, que puede provocar lesiones o muerte en una persona y que puede ser indemnizado por la aseguradora.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. La funcionaria encargada de administrar la plataforma Equidad Seguros es la Asistente de Crédito.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ingresar a la página de la Equidad Seguros www.laequidadseguros.coop, deslizar el cursor hacia abajo y dar clic en la opción “Radicación de siniestros”.



Para radicar la reclamación correspondiente, se deben diligenciar los datos solicitados en la sección **AVISO DE RECLAMACIÓN:**

En el campo “tipo de la reclamación” se debe escoger la opción “vida” que corresponde al seguro de vida deudores y en el campo “motivo de la reclamación” aparecerán automáticamente todas las opciones de respuesta, por lo que se deberá escoger (dependiendo del caso) si es por **fallecimiento** o por **invalidez grave**, además de diligenciar los demás campos con la información del suceso.

A continuación, le presentamos una guía de documentos básicos que puede consultar [aquí](#).

Aviso de reclamación

Tipo de reclamación *	Motivo de reclamación *	Cuidad del evento *
<input type="text" value="VIDA"/> <ul style="list-style-type: none"> ROTURA DE MAQUINARIA TERCERO RCC SERVICIO PUBLICO TERCERO RCE SERVICIO PUBLICO TRANSPORTE DE MERCANCIAS TRANSPORTE DE VALORES VIDA VIVIENDA SEGURA 	este campo es obligatorio.	<input type="text" value="NEIVA"/>
		Fecha de aviso
		<input type="text" value="21/04/2021"/>
Nombre completo asegurado *		
<input type="text"/>		


Se debe diligenciar toda la información solicitada en la sección “**DATOS DE RECLAMACIÓN**”, teniendo en cuenta que en los campos: Dirección de contacto, Ciudad, teléfono, Tipo documento tomador, # documento tomador y nombre completo tomador, corresponden a la información de la Cooperativa. Además, en el campo correo electrónico de contacto debe registrarse el de la persona encargada de administrar la plataforma La Equidad seguros (Asistente de Crédito).

Adicionalmente, se debe adjuntar la siguiente documentación del asociado: (*PR-CO-02 Retiro de Asociados*)

- Fotocopia del documento de identidad.
- Certificado y Registro civil de defunción (en caso de que el siniestro sea por fallecimiento).
- Certificado de la junta regional de invalidez de la EPS o de la ARL (En caso de que el siniestro sea por invalidez).
- Plan de pagos del crédito.
- Liquidación del crédito a la fecha.
- Nota de cartera fuente 50 (en caso de que la reclamación sea por fallecimiento).
- Externo 2 Certificado de reclamaciones (firmado por el revisor fiscal y el Gerente General).

Se debe autorizar el tratamiento de datos personales, dar clic en “No soy un robot” y finalmente en el botón “Enviar”.

Dirección de contacto *	Ciudad *	Teléfono o celular *
<input type="text" value="CALLE 10 6 74"/>	<input type="text" value="NEIVA"/>	<input type="text" value="8725100"/>
Correo electrónico de contacto *	Verifique su correo *	
<input type="text" value="ASISTENTE_CREDITO@COONFIE.COM"/>	<input type="text" value="ASISTENTE_CREDITO@COONFIE.COM"/>	
Poliza		
<input type="text"/>		
Tipo documento tomador	No. documento tomador	Nombre completo tomador
<input type="text" value="NIT"/>	<input type="text" value="891100656-3"/>	<input type="text" value="COONFIE"/>
Descripción de los hechos *		
<input type="text" value="RECLAMO POR FALLECIMIENTO DEL ASOCIADO"/>		
Autorización tratamiento datos personales		
Autorizo a la Equidad Seguros O.C., para almacenar y usar mis datos personales, de acuerdo a la política de tratamiento de datos y aviso de privacidad disponible en su página Web. Los datos de los titulares de la información serán recolectados para ejecutar las obligaciones contractuales y su tratamiento se realizará únicamente por las personas u operadores autorizados para el desarrollo y la gestión integral de La Equidad Seguros O.C. El titular del dato entrega su información de manera libre y voluntaria, reconoce que ha leído y acepta los términos y condiciones estipulados en la política de tratamiento de datos, al igual que autoriza la notificación por medios electrónicos en cumplimiento de las disposiciones legales.		
<input type="checkbox"/> He leído y acepto *		
<input type="checkbox"/> No soy un robot		

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
RECLAMACIÓN SEGURO DE VIDA DEUDORES						
Código:	IN-CR-10	Versión:	1	Vigencia:	13 de junio de 2022	Página: 3 de 3



A continuación, el administrador de la plataforma recibirá en su correo electrónico, la constancia de la radicación de la reclamación.



Esta constancia deberá imprimirse y archivar de manera física en la carpeta destinada para tal fin por la Asistente de crédito, anexándola a la documentación restante del asociado con la que se realizó la reclamación (**Ver PR-CR-17 Seguro de vida deudores**).

Después de recibida esta confirmación, se quedará a la espera de que la aseguradora emita la respuesta respecto al pago o no de la obligación, la cual se recibirá a través de correo electrónico.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PR-CR-17 Seguro de vida deudores

Externo 1 Declaración de asegurabilidad Equidad seguros.

Externo 2 Certificado de reclamaciones

7. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	07 de junio de 2022
Elaborado Por:		Aprobado Por:
JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR Cargo: Subgerente de crédito		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE