

## **Proceso Reclamaciones Póliza Vida Grupo**

Con el fin de atender oportunamente, sus reclamaciones y dar respuesta en el tiempo, establecido, es de vital importancia que la documentación que suministre sea legible, completa y diligenciados correctamente los formatos requisito.

- Los formatos y la documentación, requisitos para la indemnización, deben subirse en archivo PDF por la **aplicación CSU de la Universidad del Quindío**.
- En caso de que la documentación enviada, NO cumpla con los requisitos, se informará al correo electrónico registrado.
- La Gerencia de Indemnizaciones de Positiva, analizará y notificará la decisión.
- El canal de comunicación válido para la reclamación será los registrados en el formato "Radicación de reclamación pólizas de seguros de vida" (número celular y correo electrónico).
- La respuesta a su reclamación en caso de ser negativa, será notificada mediante al correo electrónico registrado.
- Para las reclamaciones con respuesta satisfactoria, se noticiará su reconocimiento mediante mensaje de texto al número de celular registrado en el formato en mención.

A continuación, se relacionarán documentos necesarios para radicar siniestros reclamaciones **PÓLIZA VIDA GRUPO**:

A continuación, se relacionarán documentos necesarios para radicar siniestros reclamaciones póliza Vida Grupo:

### **AMPAROS:**

#### ➤ **Muerte y Auxilio funerario:**

- Copia del documento de identidad del asegurado.
- Copia del documento de identidad de los beneficiarios.
- Certificado de defunción
- Documento(s) que demuestre(n) la calidad de beneficiarios de ley.
- Para conyugues: Registro civil de matrimonio y/o declaración JURAMENTADA PARA LAS UNIONES DE HECHO.
- Para padres: Registro civil de Nacimiento.

Documento que demuestre causa de la muerte (historia clínica y/o protocolo de necropsia

- Acta del levantamiento del cadáver o autopsia o certificación de fiscalía.
- Copia del protocolo de necropsia.
- En accidente de tránsito: croquis del accidente, resultado de alcoholemia

(en los casos que apliquen).

- Certificación bancaria donde se evidencie número y tipo de cuenta del reclamante.
- Formulario Sarlaft Persona Natural
- Formato de reclamaciones vida (Completamente diligenciado).

➤ **Renta diaria por hospitalización:**

- Copia del documento de identidad del asegurado.
- Historia clínica completa, orden de hospitalización del médico tratante. (debe contener fecha de ingreso y de salida del piso).
- Certificación bancaria donde se evidencie número y tipo de cuenta del reclamante.
- Formulario Sarlaft Persona Natural
- Formato de reclamaciones vida (Completamente diligenciado).

➤ **Enfermedades Graves y/o Amparadas:**

- Copia del documento de identidad del asegurado.
- Historia clínica completa y diagnóstico médico (Patología).
- Certificación bancaria donde se evidencie número y tipo de cuenta del reclamante.
- Formulario Sarlaft Persona Natural.
- Formato de reclamaciones vida (Completamente diligenciado).

➤ **Incapacidad Total y Permanente:**

- Copia del documento de identidad del asegurado.
- Historia clínica completa y concepto del médico tratante.
- Dictamen de calificación de la pérdida de capacidad laboral que cumpla con los requisitos del Manual Único de Calificación de Invalidez.
- Si presenta afectación del amparo de desmembración, debe incluir los para clínicos que demuestren el nivel de desmembración.
- Certificación bancaria donde se evidencie número y tipo de cuenta del reclamante.
- Formulario Sarlaft Persona Natural.
- Formato de reclamaciones vida (Completamente diligenciado)

➤ **Renta mensual por muerte:**

- Formato de solicitud de reclamación
- Fotocopia Registro Civil de defunción o certificación original

- accidente de tránsito, croquis del accidente resultado de alcoholemia (en los casos que apliquen).
- Soporte Bancario donde se evidencie el número de la cuenta donde desee se le realice el pago (si selecciono Abono a cuenta bancaria)
- Formato de vinculación y conocimiento del cliente "sarlaft" (diligenciado en su totalidad de manera legible, sin tachones ni enmendaduras).
- Fotocopia del documento de identidad del asegurado y de los beneficiarios
- Copia de documento que demuestre el parentesco con el asegurado.

➤ **Incapacidad temporal:**

- Copia del documento de identidad del asegurado.
- Historia clínica completa
- Incapacidad emitida por la EPS, con días de incapacidad fecha inicio y fecha fin, con firma de talento Humano Universidad del Quindío.
- Certificación bancaria donde se evidencie número y tipo de cuenta del reclamante.
- Formulario Sarlaft Persona Natural.
- Formato de reclamaciones vida (Completamente diligenciado).

**Nota:**

Formulario Salaft Persona Natural, diligenciado por la persona a quien se le realizará el pago. Tener en cuenta que si presenta con espacios en blanco, tachaduras o enmendaduras será motivo de devolución; los renglones y recuadros que no tengan respuesta se diligencian con una línea diagonal o N/A. Los numerales 10 y 11 son de diligenciamiento exclusivo de Positiva.