

Canales de atención

Contenido

1. Soporte aplicativos	2
2. Recaudos	3
3. Cartera	4
4. Comisiones	5
5. Certificaciones	6
6. Financiación	7
7. Factura electrónica	8
8. Siniestros	9
9. Atención al cliente	10
10. Producto	10
11. Cumplimiento	11

1. Soporte aplicativos

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Soporte en línea	Acá podrás pedir apoyo en: <ul style="list-style-type: none"> - Fallas del sistema - Errores de conexión - Errores de ingreso - Errores de impresión - Información errada 	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Soporte Aplicativos > Ingresas y seleccionas la opción donde necesitas apoyo. Alternativa: Soporte.aplicativos@libertycolombia.com	2 días hábiles
		Teléfono: 6013077050 opción 3 - 4 / 018000 113390 opción 3 - 4 y #224 opción 3 - 4 Horario: Lunes a jueves de 7:00 am a 7:00 pm Viernes de 7:00 am a 2:00 pm	En línea

2. Recaudos

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Legalización de pago	Podrás legalizar un pago.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar recaudo > Crear solicitud > Recaudo > Legalización de pagos	2 días hábiles
Reactivación de póliza	Podrás solicitar reactivación de pólizas.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar recaudo > Crear solicitud > Recaudo > Reactivación de póliza	
Duplicado de recibo	Podrás pedir duplicado de recibo.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar recaudo > Crear solicitud > Recaudo > Duplicado de recibo Ingresando a la página www.libertyseguros.co , opción "Pagos en línea", podrás ingresar los datos del tomador y seleccionar opción "Pagos realizados". También podrás descargar duplicado de recibo de pago.	
Giros y recaudos	A través de este correo podrás consultar temas relacionados con: <ul style="list-style-type: none">- Giros de indemnizaciones- Pago a proveedores- Devolución de primas- Solicitudes de soportes de pagos- Detalle de pagos	Correo electrónico: Solicitudes.tesoreria@libertycolombia.com	3 días hábiles

3. Cartera

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Conciliación cartera	Para realizar o pedir conciliación cartera.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crearsolicitud > solicitudes financieras > cartera > Conciliación cartera	Depende de la complejidad de la solicitud, promedio 8 días hábiles.
Certificaciones de pago	Para pedir una certificación de pago.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Certificaciones de pago	2 días hábiles
Convenio de pago	Para pedir, ampliar o gestionar un convenio de pago.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Convenio de pago	
Devolución de primas	Para pedir devolución de prima.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Devolución de primas	
Débito automático	Para gestionar opción débito automático.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Débito automático	2 días hábiles
Soporte cartera	Soporte cartera consulta telefónica.	Teléfono: 601 307 7050 opción 3 - 6 / 01 8000 113390 opción 3 - 6	En línea

4. Comisiones

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Actualización cuenta bancaria	Si necesitas actualizar cuenta bancaria.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Actualización Cuenta bancaria	2 días hábiles
Cambio de régimen	Cambio de régimen.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Cambio de régimen	
Error en planilla	Error en la planilla.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Error en planilla	
Planilla Pila	Descarga de Planilla Pila.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Planilla Pila	
Solicitud de ajuste	Solicitud de ajuste de comisiones.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Solicitud de Ajuste	
Pagos retenidos o pendientes	Averiguar por pagos pendientes o retenidos.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Pagos pendientes o retenidos	
Solicitud de ajuste	Si necesitas:	Correo electrónico: Solicitudes.giros@libertycolombia.com	3 días hábiles
Retornos y giros	- Retorno y giros - Consulta transferencia de retornos - Pago de participación de utilidades - Pago de comisiones		
Facturas de comisiones de intermediarios de seguros	Para consulta sobre facturas de comisiones de intermediarios de seguros.		
Soporte de comisiones	Soporte telefónico, estado y orientación procesos de comisiones.	Teléfono: 601 307 7050 opción 3 - 6 / 01 8000 113390 opción 3 - 6	En línea

5. Certificaciones

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio														
Certificaciones de pago	Para solicitar certificaciones de pago por la Oficina en Línea.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Certificaciones de pago	2 días hábiles. Los tiempos de los ANS se cumplen.														
Soporte de pagos en línea	Soporte de pagos en línea.	Teléfono: 601 307 7050 opción 2 - 3 - 2 / 01 8000 113390 opción 2 - 3 - 2															
Certificaciones de impuestos	Certificaciones de impuestos intermediarios.	- La descarga de certificados tributarios será a partir del 7º día hábil por medio de nuestra Oficina en línea en la sección "Certificados" - Si tu certificado presenta inconsistencias, devoluciones de impuestos o actualizaciones de regímenes tributarios, debes remitir tu solicitud al correo: impuestos@libertycolombia.com	La descarga en línea es inmediata														
Certificaciones de retención	Certificaciones de retención de ICA e IVA.	<p>Certificados de retención de ICA e IVA: En la siguiente tabla podrás ver los bimestres y el mes en el que se envía la información correspondiente a dicho periodo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodos certificados</th> <th>Mes solicitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero - febrero</td> <td>Marzo</td> </tr> <tr> <td>Marzo - abril</td> <td>Mayo</td> </tr> <tr> <td>Mayo - junio</td> <td>Julio</td> </tr> <tr> <td>Julio - agosto</td> <td>Septiembre</td> </tr> <tr> <td>Septiembre - octubre</td> <td>Noviembre</td> </tr> <tr> <td>Noviembre - diciembre</td> <td>Enero</td> </tr> </tbody> </table>	Periodos certificados	Mes solicitudes	Enero - febrero	Marzo	Marzo - abril	Mayo	Mayo - junio	Julio	Julio - agosto	Septiembre	Septiembre - octubre	Noviembre	Noviembre - diciembre	Enero	
Periodos certificados	Mes solicitudes																
Enero - febrero	Marzo																
Marzo - abril	Mayo																
Mayo - junio	Julio																
Julio - agosto	Septiembre																
Septiembre - octubre	Noviembre																
Noviembre - diciembre	Enero																

Certificados de retención de ICA e IVA:
En la siguiente tabla podrás ver los bimestres y el mes en el que se envía la información correspondiente a dicho periodo:

Periodos certificados	Mes solicitudes
Enero - febrero	Marzo
Marzo - abril	Mayo
Mayo - junio	Julio
Julio - agosto	Septiembre
Septiembre - octubre	Noviembre
Noviembre - diciembre	Enero

Volver al índice

6. Financiación

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Aplicación de pagos pólizas financiadas	Consultas pagos no aplicados a financiación.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Financiaciones > Aplicación de pagos pólizas financiadas	3 días hábiles
Consulta de saldos cuentas de cobro	Consulta de saldos cuentas de cobro.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > financieras > Financiaciones > Consulta de saldos cuentas de cobro	
Emisión de paz y salvo	Emisión de paz y salvo.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Financiaciones > Emisión de paz y salvo	
Estados de cuenta financiación vigente	Estados de cuenta financiación vigente.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Financiaciones > Estados de cuenta financiación vigente	
Emisión de pagarés	Emisión de pagarés.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Financiaciones > Emisión de pagarés	5 días hábiles
Cuota Inicial financiación	Solicitar cuota Inicial financiación.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Pagos de Póliza > Cuota Inicial Financiación	6 días hábiles
Soporte de pagos financiaciones	Soporte de pagos financiaciones.	Teléfono: 601 307 7050 opción 2 - 3 - 1 / 01 8000 113390 opción 2 - 3 - 1	En línea
		Es de conocimiento del intermediario, pero para uso del cliente.	
Pago pendiente de aplicar	Pago pendiente de aplicar.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Pagos de Póliza > Pago pendiente de aplicar	
Portal de Pagos	Realizar consulta de Portal de Pagos.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Pagos de Póliza > Portal de Pagos	
Recibos de caja	Solicitar recibos de caja.	Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Pagos de Póliza > Recibos de caja	

7. Factura electrónica

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Facturación electrónica	Solicitud copia de facturas.	Correo electrónico: Facturaelectronicapolizas@libertycolombia.com	3 días hábiles
	Información general de facturas.		
	Aclaraciones de facturas.		

8. Siniestros

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Autos	Para radicar siniestros Autos, tanto para el asegurado como para el tercero afectado.	<p>Página web: www.libertycolombia.com.co/aviso-de-siniestros: Habilitado 24 horas</p> <p>Teléfono: #224 o 601 307 7050 en Bogotá: Habilitado lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm - Sábados de 8:00 am a 2:00 pm</p> <p>Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Siniestros vehículo</p>	Depende del caso
Vida	Para radicar un siniestro de Vida, Accidentes personales, Exequias.	<p>Correo electrónico: Siniestros.vida@libertycolombia.com</p> <p>Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Siniestros Vida > Estados Siniestro</p>	Depende del caso, máximo 30 días.
	Seguimiento siniestro Vida.	<p>Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Siniestros Vida > Estado Siniestro</p>	
	Para pedir autorizaciones en pólizas de salud.	Para solicitar autorizaciones médicas escritas se debe realizar a través del buzón: autorizacionesmedicas@libertycolombia.com	3 días hábiles
Generales	Para radicar un siniestro de Hogar, PYME, transporte y demás ramos de generales.	<p>Teléfono: #224 o 601 307 7050 en Bogotá: Habilitado lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm - Sábados de 8:00 am a 2:00 pm</p> <p>Correo electrónico: siniestros.generales@libertycolombia.com habilitado 24 horas.</p>	Depende del caso, máximo 30 días.
	Seguimiento siniestro Generales.	<p>Ruta: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Siniestros Generales > Estado Siniestro</p>	
Fianzas	Para radicar un siniestro de Fianzas.	<p>Correo electrónico: fianzas.siniestros@libertycolombia.com</p>	Depende del caso, máximo 30 días.

9. Atención al cliente

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Peticiónes, quejas y reclamos (PQR)	Para radicar Quejas, PQRs	Portal web: www.libertyseguros.co Disponible 24/7.	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamos: 1, 3, 5, 7 días hábiles. - Derechos de petición: 12 días hábiles. - Superfinanciera y Defensor del Consumidor Financiero: a petición del ente de control. - Tutelas: 1 día hábil.
		Contact Center: #224 opción 2-5 / Línea Nacional 018000113390 - Fijo Bogotá 601 307 7050 Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm - Sábados de 8:00 am a 2:00 pm.	

10. Producto

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio	
Autorizaciones especiales Autos colectivo	Cotizaciones en colectivo	Mis solicitudes: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes> Crear solicitud> Suscripciones vehículos Correo electrónico: poolautos@libertycolombia.com Horario: Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 8:00 am a 2:00 pm.	1 día hábil	
	Creación de órdenes de inspección en colectivo			
	Cobertura provisional en colectivo			
	Autorizaciones especiales Autos individual	Formatos de parametrización	Correo electrónico: Autos.colectivo@libertycolombia.com Horario: Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 8:00 am a 2:00 pm.	2 días hábiles
		Riesgos morales en colectivo		
		Levantamiento de vetos clientes en colectivo		
		Levantamiento de vetos vehículos en colectivo		
Autorizaciones especiales Autos individual	Creación códigos Fasecolda	Mis solicitudes: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud> Suscripciones vehículos	En línea	
	Solicitud inspecciones a domicilio	Correo electrónico: Solicitudes.Inspecciones@Libertycolombia.com	20 minutos en días hábiles	

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Cotizaciones de vehículo mayor a \$210MM	Cotizaciones de vehículo mayor a \$210MM	Mis solicitudes: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Suscripciones vehículos Horario: Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 8:00 am a 2:00 pm.	1 día hábil
	Creación de órdenes de inspección en individual		
	Cobertura provisional individual		
	Riesgos morales en individual	Mis solicitudes: Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Suscripciones vehículos Horario: Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 8:00 am a 2:00 pm.	2 días hábiles
	Levantamiento de vetos clientes en individual		
	Levantamiento de vetos vehículos en individual		

11. Cumplimiento

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Consultas Sarlaft e identificación de identidad	Si necesitas: Revisión para exoneración de asegurados de acuerdo a políticas y/o revisión de asegurados que presentan inconsistencias en la validación de identidad (Pep - listas restrictivas).	Correo electrónico: oficial.cumplimiento@libertycolombia.com	6 horas hábiles