

# Canales de atención

## Contenido

<b>1. Soporte aplicativos</b> .....	2
<b>2. Recaudos</b> .....	3
<b>3. Cartera</b> .....	4
<b>4. Comisiones</b> .....	5
<b>5. Certificaciones</b> .....	6
<b>6. Financiación</b> .....	7
<b>7. Factura electrónica</b> .....	8
<b>8. Siniestros</b> .....	9
<b>9. Atención al cliente</b> .....	10
<b>10. Producto</b> .....	10
<b>11. Cumplimiento</b> .....	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"> <li>- Fallas del sistema</li> <li>- Errores de conexión</li> <li>- Errores de ingreso</li> <li>- Errores de impresión</li> <li>- Información errada</li> </ul>	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Soporte Aplicativos > Ingresas y seleccionas la opción donde necesitas apoyo. <b>Alternativa:</b> Soporte.aplicativos@libertycolombia.com	2 días hábiles
		<b>Teléfono:</b> 6013077050 opción 3 - 4 / 018000 113390 opción 3 - 4 y #224 opción 3 - 4 <b>Horario:</b> 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.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar recaudo > Crear solicitud > Recaudo > Legalización de pagos	2 días hábiles
Reactivación de póliza	Podrás solicitar reactivación de pólizas.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar recaudo > Crear solicitud > Recaudo > Reactivación de póliza	
Duplicado de recibo	Podrás pedir duplicado de recibo.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar recaudo > Crear solicitud > Recaudo > Duplicado de recibo  Ingresando a la página <a href="http://www.libertyseguros.co">www.libertyseguros.co</a> , 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"><li>- Giros de indemnizaciones</li><li>- Pago a proveedores</li><li>- Devolución de primas</li><li>- Solicitudes de soportes de pagos</li><li>- Detalle de pagos</li></ul>	<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:Solicitudes.tesoreria@libertycolombia.com">Solicitudes.tesoreria@libertycolombia.com</a>	3 días hábiles

## 3. Cartera

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Conciliación cartera	Para realizar o pedir conciliación cartera.	<b>Ruta:</b> 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.	<b>Ruta:</b> 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.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Convenio de pago	
Devolución de primas	Para pedir devolución de prima.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Devolución de primas	
Débito automático	Para gestionar opcion débito automático.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > cartera > Débito automático	2 días hábiles
Soporte cartera	Soporte cartera consulta telefónica.	<b>Teléfono:</b> 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.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Actualización Cuenta bancaria	2 días hábiles
Cambio de régimen	Cambio de régimen.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Cambio de régimen	
Error en planilla	Error en la planilla.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Error en planilla	
Planilla Pila	Descarga de Planilla Pila.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Planilla Pila	
Solicitud de ajuste	Solicitud de ajuste de comisiones.	<b>Ruta:</b> 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.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > solicitudes financieras > Comisiones > Pagos pendientes o retenidos	
Solicitud de ajuste	Si necesitas:	<b>Correo electrónico:</b> 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.	<b>Teléfono:</b> 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.	<b>Ruta:</b> 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.	<b>Teléfono:</b> 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: <a href="mailto:impuestos@libertycolombia.com">impuestos@libertycolombia.com</a>	La descarga en línea es inmediata														
Certificaciones de retención	Certificaciones de retención de ICA e IVA.	<p><b>Certificados de retención de ICA e IVA:</b> 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.	<b>Ruta:</b> 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.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > financieras > Financiaciones > Consulta de saldos cuentas de cobro	
Emisión de paz y salvo	Emisión de paz y salvo.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Financiaciones > Emisión de paz y salvo	
Estados de cuenta financiación vigente	Estados de cuenta financiación vigente.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Financiaciones > Estados de cuenta financiación vigente	
Emisión de pagarés	Emisión de pagarés.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Financiaciones > Emisión de pagarés	5 días hábiles
Cuota Inicial financiación	Solicitar cuota Inicial financiación.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Pagos de Póliza > Cuota Inicial Financiación	6 días hábiles
Soporte de pagos financiaciones	Soporte de pagos financiaciones.	<b>Teléfono:</b> 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.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Pagos de Póliza > Pago pendiente de aplicar	
Portal de Pagos	Realizar consulta de Portal de Pagos.	<b>Ruta:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > solicitudes financieras > Pagos de Póliza > Portal de Pagos	
Recibos de caja	Solicitar recibos de caja.	<b>Ruta:</b> 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.	<b>Correo electrónico:</b> 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><b>Página web:</b> <a href="http://www.libertycolombia.com.co/aviso-de-siniestros">www.libertycolombia.com.co/aviso-de-siniestros</a>: Habilitado 24 horas</p> <p><b>Teléfono:</b> #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><b>Ruta:</b> Oficina en Línea &gt; Mis Solicitudes &gt; Gestionar solicitudes &gt; Siniestros vehículo</p>	Depende del caso
Vida	Para radicar un siniestro de Vida, Accidentes personales, Exequias.	<p><b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:Siniestros.vida@libertycolombia.com">Siniestros.vida@libertycolombia.com</a></p> <p><b>Ruta:</b> Oficina en Línea &gt; Mis Solicitudes &gt; Gestionar solicitudes &gt; Crear solicitud &gt; Siniestros Vida &gt; Estados Siniestro</p>	Depende del caso, máximo 30 días.
	Seguimiento siniestro Vida.	<p><b>Ruta:</b> Oficina en Línea &gt; Mis Solicitudes &gt; Gestionar solicitudes &gt; Crear solicitud &gt; Siniestros Vida &gt; Estado Siniestro</p>	
	Para pedir autorizaciones en pólizas de salud.	Para solicitar autorizaciones médicas escritas se debe realizar a través del buzón: <a href="mailto:autorizacionesmedicas@libertycolombia.com">autorizacionesmedicas@libertycolombia.com</a>	3 días hábiles
Generales	Para radicar un siniestro de Hogar, PYME, transporte y demás ramos de generales.	<p><b>Teléfono:</b> #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><b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:siniestros.generales@libertycolombia.com">siniestros.generales@libertycolombia.com</a> habilitado 24 horas.</p>	Depende del caso, máximo 30 días.
	Seguimiento siniestro Generales.	<p><b>Ruta:</b> Oficina en Línea &gt; Mis Solicitudes &gt; Gestionar solicitudes &gt; Crear solicitud &gt; Siniestros Generales &gt; Estado Siniestro</p>	
Fianzas	Para radicar un siniestro de Fianzas.	<p><b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:fianzas.siniestros@libertycolombia.com">fianzas.siniestros@libertycolombia.com</a></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	<b>Portal web:</b> www.libertyseguros.co Disponible 24/7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quejas y reclamos: 1, 3, 5, 7 días hábiles.</li> <li>- Derechos de petición: 12 días hábiles.</li> <li>- Superfinanciera y Defensor del Consumidor Financiero: a petición del ente de control.</li> <li>- Tutelas: 1 día hábil.</li> </ul>
		<b>Contact Center:</b> #224 opción 2-5 / Línea Nacional 018000113390 - Fijo Bogotá 601 307 7050  <b>Horario de atención:</b> 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	<b>Mis solicitudes:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Suscripciones vehículos  <b>Correo electrónico:</b> poolautos@libertycolombia.com  <b>Horario:</b> 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	<b>Correo electrónico:</b> Autos.colectivo@libertycolombia.com  <b>Horario:</b> 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	<b>Mis solicitudes:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Suscripciones vehículos	En línea	
	Solicitud inspecciones a domicilio	<b>Correo electrónico:</b> Solicitudes.Inspecciones@Libertycolombia.com	20 minutos en días hábiles	

Volver al índice

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de servicio
Cotizaciones de vehículo mayor a \$210MM	Cotizaciones de vehículo mayor a \$210MM	<b>Mis solicitudes:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Suscripciones vehículos  <b>Horario:</b> 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	<b>Mis solicitudes:</b> Oficina en Línea > Mis Solicitudes > Gestionar solicitudes > Crear solicitud > Suscripciones vehículos  <b>Horario:</b> 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).	<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:oficial.cumplimiento@libertycolombia.com">oficial.cumplimiento@libertycolombia.com</a>	6 horas hábiles