

Canales de atención

Liberty Seguros S.A.

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Línea	Proceso	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio
Soporte Aplicativos	Soporte en línea de herramientas	Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Soporte aplicativos	2 días hábiles
		Soporte.aplicativos@libertycolombia.com	
		601 307 7050 opción 3 - 4 / 01 8000 113390 opción 3 - 4	En línea
		Horario: Lunes a jueves de 7:00 am - 7:00 pm y viernes de 7:00 am - 3:00 pm	
Recaudos	Legalización de pago	Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Recaudo	2 días hábiles
	Reactivación de póliza		
	Duplicado de recibo		
	Aplicación de pago para pólizas colectivas	Cajarecaudos.bogota@libertycolombia.com	Depende de la complejidad de la solicitud, en promedio 5 días hábiles.
	Temas relacionados con giros (indemnizaciones, proveedores, comisiones, devoluciones de prima) Solicitud soportes de pagos - Detalle de Pagos	Solicitudes.tesoreria@libertycolombia.com	3 días hábiles

Línea	Proceso	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio
Cartera	Conciliación cartera	Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera	Depende de la complejidad de la solicitud, promedio 8 días hábiles
	Certificaciones de cartera	Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera	1 día hábil
	Convenio de pago		
	Devolución de primas		
	Estado de póliza		
	Débito automático	Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera	2 días hábiles
	Soporte cartera	601 307 7050 opción 3 - 6 / 01 8000 113390 opción 3 - 6	En línea
Comisiones	Actualización de cuenta bancaria	Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Comisiones	2 días hábiles
	Cambio de régimen		
	Error en la pantalla		
	Planilla pila		

Línea	Proceso	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio
Comisiones	Solicitud de ajuste	Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Comisiones	2 días hábiles
	Retornos y giros por JDE	Solicitudes.giros@libertycolombia.com	
	Facturas de comisiones de intermediarios de seguros	Soporte.comisiones@libertycolombia.com	3 días hábiles
	Soporte comisiones	601 307 7050 opción 3 - 6 / 01 8000 113390 opción 3 - 6	En línea
Certificaciones	Certificaciones de pago	Solicitudes > Crear > Negocio > Cartera > Certificaciones de pago	1 día hábil
	Soporte de pagos en línea	601 307 7050 opción 2 - 3 - 2 / 01 8000 113390 opción 2 - 3 - 2	
Financiación	Pagos no aplicados a financiación	Financiaya@outsourcing.libertycolombia.com	3 días hábiles
	Estados de cuenta, certificaciones y paz y salvos		
	Inconsistencias de aplicativo web		
	Información general de financiaciones		
	Emisión de pagarés	Financiaya@outsourcing.libertycolombia.com	5 días hábiles
	Débito automático (solo pólizas financiadas)	Financiaya@outsourcing.libertycolombia.com	6 días hábiles
	Soporte de pagos financiaciones	601 307 7050 opción 2 - 3 - 1 / 01 8000 113390 opción 2 - 3 - 1	En línea

Línea	Proceso	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio
Factura electrónica	Solicitud copia facturas	Facturaelectronicapolizas@libertycolombia.com	3 días hábiles
	Información general de facturas		
	Aclaraciones de facturas		
Siniestros	Autos	Siniestros.autos@libertycolombia.com https://www.libertycolombia.com.co/aviso-de-siniestros	Depende del caso
	Vida	Siniestros.vida@libertycolombia.com	
	Generales	Siniestros.generales@libertycolombia.com	
	Inspecciones	Solicitudes.Inspecciones@Libertycolombia.com	20 minutos
	Impuestos	Impuestos@libertycolombia.com	Hasta 15 días calendario
Atención al cliente	Quejas, PQR's	Atencion.cliente@libertycolombia.com	2 días hábiles
Producto	Autorizaciones especiales autos colectivo	Poolautos.Bogota@libertycolombia.com	1 día hábil
	Autorizaciones especiales autos individual	LibertyLine@libertycolombia.com	1 día hábil
Cumplimiento	Consultas Sarlaft e identificación de identidad	Oficial.cumplimiento@libertycolombia.com	6 horas



Liberty

Seguros

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA