

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 > Solicitudes > Crear Solicitud > Soporte aplicativos > Ingresas y seleccionas la opción donde necesitas apoyo Otra opción: soporte.aplicativos@libertycolombia.com	2 días hábiles
		Teléfono: 601 307 7050 opción 3 - 4 / 01 8000 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 > Solicitudes > Crear solicitud > Negocio > Recaudo > Legalización de pago	2 días hábiles
Reactivación de póliza	Podrás solicitar reactivación de pólizas	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear solicitud > Negocio > Recaudo < Reactivación póliza	
Duplicado de recibo	Podrás pedir duplicado de recibo	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear solicitud > Negocio > Recaudo > Duplicar 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	
Aplicación de pago	Podrás solicitar únicamente para pólizas colectivas	Correo electrónico: cajarecaudos.bogota@libertycolombia.com	Depende de la complejidad de la solicitud, en promedio 2 días hábiles.
Giros - Recaudos	A través de este correo podrás consultar temas relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> - Giros de indemnizaciones - Pago proveedores - Devolución de primas - Solicitudes 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 de cartera	Para realizar o pedir una conciliación de cartera	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera > Conciliación cartera	Depende de la complejidad de la solicitud, promedio 8 días hábiles.
Certificaciones de cartera	Para pedir una certificación de pago	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera > Certificación de pago	1 día hábil
Convenio de pago	Para pedir, ampliar o gestionar un convenio de pago	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera > Convenio de pago	
Devolución de prima	Para pedir devolución de prima	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera > Devolución de prima	
Estado de póliza	Para pedir consulta de estado de póliza	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Cartera > Estado de póliza	
Débito automático	Para gestionar opción débito automático	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > 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
Cuenta bancaria	Si necesitas actualizar cuenta bancaria	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Comisiones > Actualización cuenta bancaria	2 días hábiles
Cambio de régimen	Cambio de régimen	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Comisiones > Cambio de régimen	
Error en la planilla	Error en la planilla	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Comisiones > Error en planilla	
Planilla Pila	Planilla Pila	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Comisiones > Planilla Pila	
Ajuste de comisiones	Solicitud de ajuste de comisiones	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Solicitud de ajuste	
Pagos pendientes o retenidos	Averiguar por pagos pendientes o retenidos	Ruta: Oficina en línea > Solicitudes > Crear Solicitud > Negocio > Pagos pendientes o retenidos	
Solicitud de ajuste	Si necesitas:	Correo electrónico: solicitudes.giros@libertycolombia.com	3 días hábiles
Retornos y giros por JDE	- 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 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: Solicitudes > Crear > Negocio > Cartera > Certificaciones de pago	1 día hábil. 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
Pagos no aplicados a financiación	Consultas pagos no aplicados a financiación	Correo electrónico: financiaya@outsourcing.libertycolombia.com	3 días hábiles
Estados de cuenta, certificaciones y paz y salvos	Estados de cuenta, certificaciones y paz y salvos		
Inconsistencias de aplicativo web	Inconsistencias de aplicativo web		
Información general de financiaciones	Información general de financiaciones		5 días hábiles
Emisión de pagarés	Emisión de pagarés		
Débito automático (solo pólizas financiadas)	Débito automático (solo pólizas financiadas)		
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.	

7. Factura electrónica

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

8. Siniestros

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio
Autos	Autos: Para radicar siniestros Autos, tanto para el asegurado como para el tercero afectado.	Página web: www.libertycolombia.com.co/aviso-de-siniestros Habilitado 24 horas 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 Correo electrónico: siniestros.autos@libertycolombia.com Habilitado 24 horas	Depende del caso
Vida	Vida: Para radicar un siniestro de Vida, Accidentes personales, Exequias.	Correo electrónico: siniestros.vida@libertycolombia.com Página web: https://bit.ly/SiniestrosVida-Salud-SOAT	Depende del caso, máximo 30 días.
	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	Generales: Para radicar un siniestro de Hogar, PYME, transporte y demás ramos de generales.	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 Correo electrónico: siniestros.generales@libertycolombia.com habilitado 24 horas.	Depende del caso, máximo 30 días.
Fianzas	Fianzas: Para radicar un siniestro de Fianzas.	Correo electrónico: fianzas.siniestros@libertycolombia.com	Depende del caso, máximo 30 días.

9. Atención al cliente

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio
Quejas, PQR 's (Peticiónes, Quejas y Reclamos)	Para radicar Quejas, PQR 's	Contact Center: #224 opción 2-5 / Línea Nacional 018000113390 - Fijo Bogotá 601 307 7050	- Quejas y reclamos: 1, 3, 5, 7 días hábiles.
		Correo electrónico: atencion.cliente@libertycolombia.com	- Derechos de petición: 12 días hábiles
		Portal web: www.libertyseguros.co	- Superfinanciera y Defensor del consumidor financiero: a petición del ente de control
		Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm - Sábados de 8:00 am a 2:00 pm	- Tutelas: 1 día hábil

10. Producto

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio	
Autorizaciones especiales Autos colectivo	Cotizaciones dentro colectivo	Correo electrónico: poolautos.bogota@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			
	Formatos de parametrización	Riesgos morales en colectivo	Correo electrónico: poolautos.bogota@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
		Levantamiento vetos clientes en colectivo		
		Levantamiento vetos vehículos en colectivo		
Autorizaciones especiales Autos individual	Creación códigos Fasecolda	Para consultar y validar códigos Fasecolda, ingresa a Oficina en línea y realiza la consulta por medio del chat del agente en línea.	En línea	
	Solicitud inspecciones a domicilio	Correo electrónico: solicitudes.inspecciones@libertycolombia.com	20 minutos	

Proceso guía	Detalle	Canal de atención intermediario	Nivel de Servicio
Autorizaciones especiales Autos Individual	Cotizaciones de vehículo mayor a 210MM	Correo electrónico: libertyline@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 individual		
	Cobertura provisional individual		
	Riesgos morales en individual	Correo electrónico: libertyline@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
	Levantamiento vetos clientes en individual		
	Levantamiento 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