

# Reclamaciones Plan Vida Integral

Te informamos que a partir del 1 de agosto de 2016 las reclamaciones de eventos que le hubiesen ocurrido al asegurado de la Póliza **Plan Vida Integral** deben presentarse así:

1. Enviar los documentos de la reclamación (historia clínica completa, fotocopia de la cédula del asegurado afectado, copia del certificado de incapacidad) en documento escaneado (PDF) al correo electrónico **soportesuperficies@suramericana.com.co**
2. El asegurado debe comunicarse para validar que llegaron los documentos a cualquiera de los números gratuitos detallados a continuación:  
Desde celular: #556 opción 3 y luego opción 6  
Fijo para Bogotá, Cali o Medellín: 448 6556 opción 3 y luego opción 6  
Resto del país: 018000 526556 opción 3 y luego opción 6
3. En la línea le tomarán los datos personales y de contacto para darle respuesta directa a la reclamación. En la misma llamada pueden contactarlo con un ajustador para que analice su caso e incluso pueda ser resuelta la reclamación en la misma llamada telefónica. Dependiendo del tipo de evento, la compañía de seguros puede informarle que por ley tienen hasta 30 días hábiles para atender su reclamación, sin embargo, las reclamaciones son resueltas oportunamente.
4. Luego de ser atendida la reclamación, la compañía de seguros enviará la respuesta al asegurado informándole bien sea por mensaje de texto, correo electrónico o correo certificado a su dirección de correspondencia la respuesta de su reclamación.
5. Si la reclamación se autoriza para pago, la compañía de seguros envía al correo electrónico la copia de la liquidación del pago, el cual se hará por medio de una transferencia al Disponible del asociado una vez sea confirmado por la tesorería de PRESENTE.
6. En caso de que la reclamación sea objetada, la respuesta la envía directamente la compañía de seguros por correo certificado a la dirección informada por el asegurado.

El asegurado podrá hacer seguimiento a su reclamación en todo momento por las líneas de atención antes informadas. Por lo anterior, **ya no se deben enviar las reclamaciones físicas a Envigado**, excepto si la reclamación es por un evento ocurrido antes del 1 de agosto de 2016.

**¡Agradecemos tu colaboración!**