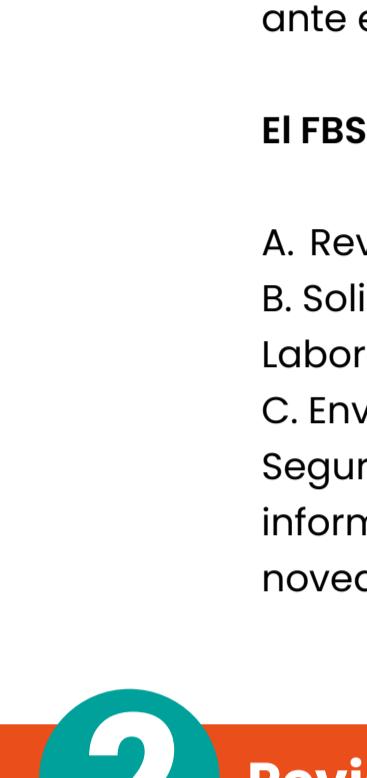




## PÓLIZA DE VIDA GRUPO Nº 3400002021

## Procedimiento para la recepción y trámite de reclamaciones.



### El canal de comunicación establecido es el siguiente:

- A Reclamante (Asegurado o Beneficiario)
- B Tomador (Fondo de Bienestar Social de la CGR)
- C Intermediario (Jargu Corredores de Seguros)
- D Aseguradora (Positiva Compañía de Seguros S.A.).

La comunicación se realizará en este mismo orden y sentido inverso para las respuestas, observaciones o devoluciones de información.

# 1

### Radicación inicial

El Asegurado o sus beneficiarios radican los documentos ante el Fondo de Bienestar Social (FBS).

El FBS cuenta con quince (15) días hábiles para:

- A. Revisar la documentación recibida.
- B. Solicitar a la Gerencia de Talento Humano la Certificación Laboral, y esperar su emisión.
- C. Enviar los documentos completos a Jargu Corredores de Seguros o, en caso de presentarse inconsistencias o información incompleta, notificar al reclamante las novedades detectadas.

# 2

### Revisión por parte de Jargu

Una vez recibida la documentación, Jargu Corredores de Seguros dispone de tres (3) días hábiles para revisarla y:

- o Remitirla a Positiva Compañía de Seguros, o
- o Notificar al FBS las novedades encontradas, para que este a su vez informe al reclamante.

**Nota:** Cuando el reclamante debe subsanar la información, los términos se interrumpen hasta que entregue nuevamente los documentos completos al FBS, momento en el cual se reanuda el trámite.

# 3

### Revisión por parte de Positiva

Una vez Positiva reciba la documentación completa, **contará con treinta (30) días calendario** para:

- Emitir el recibo de indemnización, o
- Expedir carta de objeción, o
- Solicitar subsanación o documentación adicional que soporte la reclamación.

# 4

### Retorno de información

Jargu recibe la notificación o respuesta de Positiva y dispone de **tres (3) días hábiles para remitirla al Fondo de Bienestar Social (FBS).**

# 5

### Notificación al reclamante

Una vez el FBS reciba la comunicación de Jargu, **contará con cinco (5) días hábiles** para trasladarla al reclamante.

Desde ese momento, los términos se suspenden hasta que el reclamante aporte los documentos o subsanaciones solicitadas.

# 6

### Reanudación del trámite

Cuando el reclamante radique nuevamente la documentación ante el FBS, este **tendrá cinco (5) días hábiles para remitirla al intermediario (Jargu), quien a su vez contará con tres (3) días hábiles para enviarla a Positiva.**

# 7

### Desembolso

Finalmente, Positiva dispondrá de **diez (10) días hábiles para realizar el desembolso correspondiente**, una vez se cuente con todos los requisitos y el recibo de indemnización debidamente emitido.



# 8

### FLUJO DEL PROCESO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO
1	Recepción de documentos por parte del asegurado o beneficiarios.	Asegurado / Beneficiario	---
2	Solicitud de Certificación Laboral a la Gerencia de Talento Humano, recepción de esta y verificación de la documentación.	Fondo de Bienestar Social de la CGR	15 días hábiles
3	Envío de documentación completa a Jargu Corredores de Seguros o notificación al reclamante en caso de documentos incompletos o con novedades.	Fondo de Bienestar Social de la CGR	Dentro del mismo plazo anterior
4	Revisión de la documentación recibida y trámite correspondiente: envío a Positiva o devolución al FBS con observaciones.	Jargu Corredores de Seguros	3 días hábiles
5	Evaluación de la reclamación: emisión del recibo de información adicional, carta de objeción o solicitud de informe adicional.	Positiva Seguros	30 días calendario
6	Envío de la respuesta emitida por Positiva al Fondo de Bienestar Social.	Corredores de Seguros	3 días hábiles
7	Reenvío de la respuesta al reclamante (asegurado o beneficiario).	Fondo de Bienestar Social de la CGR	5 días hábiles
8	Recepción de documentos adicionales o subsanaciones por parte del reclamante.	Asegurado / Beneficiario	---
9	Reenvío de la documentación subsanada al intermediario (Jargu).	Fondo de Bienestar Social de la CGR	5 días hábiles
10	Revisión y reenvío a Positiva.	Jargu Corredores de Seguros	3 días hábiles
11	Realización del desembolso una vez aprobada la indemnización y cumplidos los requisitos	Positiva Seguros	10 días hábiles

### Condiciones y Observaciones

- Cuando el reclamante deba subsanar documentación, los términos del trámite se suspenden hasta que entregue los documentos completos al FBS.
- El FBS es responsable de verificar la integridad de la información antes de remitirla al intermediario.
- Jargu actúa como intermediario y canal de comunicación entre el FBS y Positiva, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los plazos establecidos.