

**TIEMPOS DE EJECUCIÓN DE TAREAS**

TAREA / CANAL	TIEMPO MÁXIMO	OBSERVACIÓN
Atención de requerimientos y asesorías vía telefónica	En el momento	Las llamadas que no se puedan responder de inmediato por favor enviar el mensaje a whatsapp y atenderemos su solicitud.
Atención de requerimientos y asesorías vía WhatsApp	3 horas hábiles	Se trata de responder en el momento, el tiempo máximo es para excepciones como reuniones o capacitaciones.
Atención de requerimientos y asesorías vía correo	1 día hábil	
Cotizaciones 0 KM y vehículos con prenda	1 día hábil	A partir de la recepción de la documentación completa
Otras cotizaciones	1 día y medio (1 ½) hábil	
Emisión de pólizas autos	1 día hábil	Este tiempo cuenta a partir de la <b>aprobación</b> de capacidad de endeudamiento por parte del fondo y <b>confirmación</b> de realización de la inspección por parte del asociado.
Emisión de pólizas salud y vida	1 día hábil	Este tiempo hace referencia a nuestra gestión frente a la aseguradora, y cuenta a partir de que el fondo aprueba la capacidad de endeudamiento del asociado. El tiempo de respuesta final, depende del tiempo que maneje la aseguradora que puede ser de 3 a 5 días hábiles, y está sujeto a que la esta solicite requisitos adicionales.
Emisión de poliza de hogar	1 día hábil	A partir del envío de la documentación completa. Queda sujeto a que la aseguradora solicite información adicional.
Gestión de novedades y modificaciones en las pólizas	1 día hábil	A partir de la recepción de la solicitud y la documentación completa
Gestión de expedición de documentos urgentes	1 día hábil	
Presentación de reclamos ante las aseguradoras	1 día hábil	a partir de la recepción de la documentación completa. La respuesta del siniestro queda sujeta a la aseguradora, quien cuentan con 30 días hábiles para responder.