

Medidas adoptadas por declaración de emergencia en Colombia.

De acuerdo con la declaración de emergencia derivada del Terremoto ocurrido en Colombia el 10 de agosto de 2026, ASULADO Seguros de Vida S.A. ha tomado las siguientes medidas excepcionales en función de atender a sus clientes y en mandato de la Carta Circular 007 emitida por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales describe a continuación:

1. Ampliación de plazo para presentación de Certificado de Estudio para beneficiarios de Renta Vitalicia por sobrevivencia.

Para todos los beneficiarios hijos sanos entre 18 y 25 años que fueron identificados como residentes en los seis (06) departamentos priorizados en la declaración de emergencia: Chocó, Caldas, Risaralda, Quindío, Valle y Cauca, y que debían presentar durante el mes de agosto el requisito semestral el Certificado de Estudio en los términos que exige la Ley, se les informó a través de los canales de comunicación que se ampliaba el plazo para la entrega del documento hasta el mes de septiembre.

En todo caso, la Compañía dará un periodo de gracias hasta el mes de octubre para que aporten los documentos correspondientes.

2. Flexibilización del requisito Certificado de Estudio en las reclamaciones bajo la cobertura de Sobrevivencia del Seguro Previsional enviada por el Fondo de Pensiones.

En los casos de reclamaciones bajo la cobertura Sobrevivencia de beneficiarios hijos Sanos entre 18 y 25 años ubicado dentro de los seis (6) departamentos priorizados: Chocó, Caldas, Risaralda, Quindío, Valle y Cauca que manifiesten la imposibilidad de aportar certificado de estudio, deberán entregar declaración extrajuicio (emitida por Notaría) donde manifiesta bajo la gravedad de juramento que se encuentra estudiando y que derivado de la declaratoria de emergencia, la Universidad no le ha emitido el certificado correspondiente. Este requisito únicamente será válido por un periodo de 2 meses, contados a partir del 10 de agosto de 2026, por lo tanto, una vez transcurrido dicho plazo, será necesario aportar el certificado de estudio correspondiente.

3. Flexibilización del requisito Cédula de Ciudadanía en las reclamaciones bajo la cobertura de Auxilio Funerario del Seguro Previsional enviada por el Fondo de Pensiones.

En el caso de reclamación bajo la cobertura Auxilio Funerario de un afiliado ubicado dentro de los seis (6) departamentos priorizados: Chocó, Caldas, Risaralda, Quindío, Valle y Cauca, en el cual el(los) reclamante(s) manifiesten la imposibilidad de aportar la cédula de ciudadanía del causante fallecido, podrán aportar el certificado de estado de cédula, emitido por la Registradora Nacional del Estado Civil, el cual puede ser consultado y descargado en el sitio web de la entidad: <https://certvigenciacedula.registraduria.gov.co/Datos.aspx>. Este requisito únicamente será válido durante la declaración de emergencia en las zonas mencionadas, contada a partir del 10 de agosto de 2026, por lo tanto, una vez finalizada, será necesario aportar el documento correspondiente.

4. Flexibilización del requisito Cédula de Ciudadanía en las reclamaciones bajo la cobertura de Auxilio Funerario en Rentas Vitalicias.

En el caso de reclamación bajo la cobertura Auxilio Funerario por el fallecimiento de un pensionado por invalidez ubicado dentro de los seis (6) departamentos priorizados: Chocó, Caldas, Risaralda, Quindío y Cauca, en el cual el(los) reclamante(s) manifiesten la imposibilidad de aportar la cédula de ciudadanía del pensionado fallecido, podrán aportar el certificado de estado de cédula, emitido por la Registradora Nacional del Estado Civil, el cual puede ser consultado y descargado en el sitio web de la entidad: <https://certvigenciacedula.registraduria.gov.co/Datos.aspx>. Este requisito únicamente será válido durante la declaración de emergencia en las zonas mencionadas, contada a partir del 10 de agosto de 2026, por lo tanto, una vez finalizada, será necesario aportar el documento correspondiente.

5. Flexibilización del requisito Cédula de Ciudadanía en las reclamaciones de sustitución pensional en Rentas Vitalicias.

En el caso de reclamación de la cobertura de Sobrevivencia (sustitución pensional) derivada del fallecimiento de un pensionado por invalidez ubicado dentro de los seis (6) departamentos priorizados: Chocó, Caldas, Risaralda, Quindío y Cauca, en el cual el(los) reclamante(s) manifiesten la imposibilidad de aportar la cédula de ciudadanía del pensionado fallecido, podrán aportar el certificado de estado de cédula, emitido por la Registradora Nacional del Estado Civil, el cual puede ser consultado y descargado en el sitio web de la entidad: <https://certvigenciacedula.registraduria.gov.co/Datos.aspx>. Este requisito únicamente será válido durante la declaración de emergencia en las zonas mencionadas, contada a partir del 10 de agosto de 2026, por lo tanto, una vez finalizada, será necesario aportar el documento correspondiente.

6. Opción exclusiva para clientes/pensionados afectados por el Terremoto

Como medida excepcional adoptada con ocasión del terremoto ocurrido el 10 de agosto, la Compañía habilitó en su canal de Call Center una opción exclusiva de atención para pensionados que resultaron afectados por esta situación. A través de este mecanismo, se brinda acompañamiento especializado y orientación prioritaria respecto de trámites, solicitudes y consultas relacionadas con sus productos.

Esta acción tuvo como propósito facilitar el acceso a los servicios de la aseguradora, reducir tiempos de atención y otorgar un tratamiento preferencial a las personas impactadas por la emergencia, permitiendo gestionar sus requerimientos de manera diferenciada y acorde con las circunstancias extraordinarias derivadas del evento.

7. Aplicación de la carta Circular 0054: Queja Exprés

En atención a la Carta Circular 0054 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se adecuaron los procesos internos de la Compañía para brindar respuestas sobre las Quejas y Reclamos reportados por clientes y/o pensionados ubicados en los doce Departamentos listados dentro de la declaración de la Emergencia Económica, garantizando una respuesta sobre su solicitud, en un periodo de cinco (05) días hábiles.