



Asistencia Desempleo
Serfinanza
Condiciones Generales

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

SerBanco
finanza

Asistencia Desempleo Serfinanza

Condiciones generales de prestación de los servicios

Contenido

1. Glosario de términos	2
1.1 Definiciones	2
2. Asistencia Desempleo Serfinanza	3
2.1 Definición de coberturas	4
3. Como acceden los clientes a los servicios	10
4. Obligaciones del afiliado (garantías)	10
5. Reembolsos	11
6. Independencia	11
7. Exclusiones generales	11

1. Glosario de términos

1.1 Definiciones

Afiliado: La persona física que contrata el servicio a su titularidad.

IGS: Integral Group Solution S.A.S.

Coordinación: Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.

Evento: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicio de asistencia solicitado.

Costo preferencial: Servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

2.2. Asistencia desempleo serfinanza

ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
COBERTURAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación legal telefónica en materia laboral	Sin límite	2 Eventos
Evaluación del perfil laboral telefónica: identificación de sus competencias, habilidades y capacidades para resaltarlas en el proceso de búsqueda de empleo	Sin límite	2 Eventos
Asesoramiento telefónico en elaboración hoja de vida, de acuerdo al perfil laboral y áreas de interés detectadas	Sin límite	2 Eventos
Apoyo psicológico telefónico: la aceptación de la pérdida laboral y orientación a la búsqueda del nuevo empleo	Sin límite	2 Eventos
Apoyo y orientación telefónica sobre las bases y conceptos para preparar una entrevista de trabajo	Sin límite	1 Evento
Referencias telefónicas sobre bolsa de empleo y páginas laborales	Sin límite	Sin Límite
Ayuda en gastos plan linkedin premium	\$ 50.000	1 Evento
Ayuda en gastos para canasta básica al hogar (alimentos y limpieza)	\$ 150.000	1 Evento X 2 Meses
Ayuda en gastos para pago de celular		

2.1 Definición de Coberturas.

Orientación legal telefónica en materia laboral:

Cuando el afiliado lo requiera, igs prestará el servicio de orientación legal via telefónica con un experto jurídico en material laboral, este servicio se prestará por un tiempo máximo de 30 minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación y los costos generados de la misma no serán responsabilidad de igs, como tampoco las contrataciones pactadas adicionales a la orientación, no se entrega informe físico. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Evaluación del perfil laboral telefónica: identificación de sus competencias, habilidades y capacidades para resaltarlas en el proceso de búsqueda de empleo:

Cuando el afiliado lo requiera, igs prestará el servicio vía telefónica con un experto en habilidades y capacidades para resaltar en un proceso de búsqueda de empleo así como identificar las competencias necesarias para el cargo de interés, todo este proceso se realizará por medio de una evaluación de perfil laboral. Este servicio se

prestará por un tiempo máximo de 30 minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Asesoramiento telefónico en elaboración de hoja de vida, de acuerdo con el perfil laboral y áreas de interés detectadas:

Igs pondrá a disposición del afiliado un especialista vía telefónica, quien se encargará de orientar y asesorar al afiliado en la elaboración de la hoja de vida de acuerdo con el perfil laboral y áreas de interés detectadas. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 30 minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Apoyo psicológico telefónico: la aceptación de pérdida laboral y orientación a la búsqueda del nuevo empleo:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de apoyo psicológico vía telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual en caso de pérdida laboral y orientación para la búsqueda para un nuevo empleo. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 60 minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Apoyo y orientación telefónica sobre las bases y conceptos para preparar una entrevista de empleo:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de apoyo y orientación vía telefónica sobre las bases y conceptos para la preparación de una entrevista de empleo. Esta asistencia ofrece orientación para la búsqueda para un nuevo empleo. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 60 minutos. Esta asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Referencias telefónicas sobre bolsa de empleo y páginas laborales:

En caso de que el afiliado lo requiera, igs gestionará la prestación de servicio de referencia vía telefónica sobre bolsas de empleo y páginas laborales. Este servicio ofrece un apoyo puntual para la búsqueda de un nuevo empleo. Se deja establecido que el servicio que prestará igs a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 60 minutos. Esta asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Esta cobertura se prestará sin número de eventos y sin monto límite de cobertura.

Ayuda en gastos para plan linkedin premium:

En caso de que el afiliado lo requiera, igs brindará una ayuda al pago del plan de linkedin premium para la búsqueda de empleo. Esta asistencia se prestará por reembolso. Esta ayuda se brindará hasta el monto de cobertura. Para hacer efectiva esta asistencia se debe solicitar con máximo 72 horas después de haberse realizado el pago en la plataforma, presentando la factura o comprobante del pago.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000)

Los servicios de ayuda en gastos para canasta básica al hogar (alimentos y limpieza) y ayuda en gastos para pago del celular se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

Ayuda en gastos para canasta básica al hogar (alimentos y limpieza):

En caso de que el afiliado lo requiera y a consecuencia de despido sin justa causa, contará con la ayuda en los gastos para la canasta básica para el hogar (alimentos y limpieza). Se prestará una ayuda económica hasta por 2 (dos) meses para la compra de alimentos e implementos de limpieza. Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de esta el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar la factura y el soporte del pago realizado por la compra de productos de la canasta básica máximo hasta por dos (2) meses y posteriormente igs realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura.

Ayuda en gastos para pago de celular:

En caso de que el afiliado lo requiera y a consecuencia de despido sin justa causa, contará con la ayuda en el pago de la factura del servicio de telefonía celular. Esta ayuda económica se prestará para cubrir hasta por dos (2) meses el pago de este servicio.

Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de esta el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá estar al día en los pagos de las facturas, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores.
- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar el soporte de pago realizado al servicio y posteriormente igs realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura. Por ningún motivo igs asumirá los costos del excedente que se generen a causa de reconexion de este servicio.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año por dos meses y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000)

3. Como acceden los clientes a los servicios:

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A. El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000933045** y desde bogotá al teléfono fijo **(601) 5804588**.
- B. El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C. Bajo ningún motivo igs realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- E. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F. En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni igs asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

4. Obligaciones del afiliado (garantías):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a

los servicios solicitados.

- C. Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

5. Reembolsos:

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de igs la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso igs realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de igs para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de igs dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

6. Independencia:

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de igs, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

7. Exclusiones generales:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.