

SEGURO PROTECCIÓN FINANCIERA INDEPENDIENTES

CONDICIONADO GENERAL

SEÑOR TOMADOR / ASEGURADO, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. LO INVITA A CONOCER LAS CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO QUE ADQUIRIÓ LAS CUALES SE PRESENTAN A CONTINUACIÓN.

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 184 DEL E.O.S.F. Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES APLICABLES A ESTE SEGURO ESTÁN EXPRESAMENTE ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA.

1. COBERTURAS

Las coberturas contratadas corresponderán a las seleccionadas al momento de la adquisición del seguro.

1.1. COBERTURA BÁSICA – INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO CUANDO EL ASEGURADO TENGA UNA INCAPACIDAD TEMPORAL POR UN PERIODO IGUAL O SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO CONTINUOS POR CUALQUIER CAUSA.

IMPORTANTE

- CARENCIA: ÚNICAMENTE SE CUBREN LAS INCAPACIDADES QUE OCURRAN A PARTIR DEL DÍA SESENTA Y UNO (61) DESDE EL INICIO DE LA VIGENCIA DEL SEGURO.
- LA INCAPACIDAD DEBERÁ SER EMITIDA EN COLOMBIA POR PARTE DE UN MÉDICO ADSCRITO A LA ARL, EPS, SISBEN, MÉDICA PREPAGADA O PÓLIZA DE SALUD, DEBIDAMENTE HABILITADO PARA EJERCER Y PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD EN COLOMBIA.
- SI SUFRE UNA RECAÍDA O UNA NUEVA INCAPACIDAD SUPERIOR O ADICIONAL A LA PRIMERA INCAPACIDAD, DENTRO DE LOS PRIMEROS 90 DÍAS DE ESTA, SE CONSIDERAN CUBIERTAS DENTRO DEL PERIODO DE LA PRIMERA Y SE PODRÁ INDEMNIZAR UN NUEVO EVENTO CADA 180 DÍAS, INDEPENDIEMENTE DEL EVENTO ANTERIOR.

¿QUÉ NO CUBRE?

EXCLUSIONES PARTICULARES: ADICIONAL A LAS EXCLUSIONES GENERALES INDICADAS EN EL NUMERAL 2. "EXCLUSIONES GENERALES", BAJO EL AMPARO DE LA REFERENCIA NO SE OTORGA COBERTURA A NINGÚN HECHO O SUCESO DERIVADO DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

- LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD.

1.2. COBERTURAS OPCIONALES

EN ADICIÓN AL AMPARO BÁSICO DE "INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL", EL TOMADOR PODRÁ CONTRATAR, SI ASÍ LO DESEA Y SIEMPRE Y CUANDO ASÍ SE INDIQUE EXPRESAMENTE EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, TODOS O ALGUNO(S) DE LOS SIGUIENTES AMPAROS:

1.2.1. APOYO FAMILIAR POR INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO COMO UN AUXILIO PARA SU SUBSISTENCIA Y LA DE SU FAMILIA, EN CASO DE QUE EL ASEGURADO TENGA UNA INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL.

IMPORTANTE

- ESTA COBERTURA APLICA ÚNICAMENTE EN CASO DE QUE SE HAYA INDEMNIZADO LA COBERTURA DE INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL
- SE CUBREN DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL.

1.2.2. APOYO AL HOGAR POR INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO COMO UN AUXILIO PARA EL SOSTENIMIENTO DEL HOGAR, EN CASO DE QUE EL ASEGURADO TENGA UNA INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL.

IMPORTANTE

- ESTA COBERTURA APLICA ÚNICAMENTE EN CASO DE QUE SE HAYA INDEMNIZADO LA COBERTURA DE INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL.
- SE CUBREN DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL.

1.2.3. ENFERMEDADES GRAVES

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO, CUANDO EL ASEGURADO SEA DIAGNOSTICADO Y/O LE SEA PRACTICADO POR PRIMERA VEZ DENTRO DE LA VIGENCIA DEL SEGURO, CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES Y/O PROCEDIMIENTOS: 1) CÁNCER INDEPENDIEMENTE DE SU LOCALIZACIÓN O ETAPA, 2) INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO, 3) CIRUGÍA DE ANGIOPLASTIA CORONARIA, 4) ACCIDENTE CEREBROVASCULAR, 5) INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA, 6) ESCLEROSIS MÚLTIPLE, Y 7) TRASPLANTE DE ÓRGANOS (SE CUBRE EL PRIMER TRASPLANTE DE CORAZÓN, PULMÓN, HÍGADO, RIÑÓN, MÉDULA ÓSEA Y/O PÁNCREAS).



IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A UN (1) EVENTO POR VIGENCIA ANUAL POR CADA ENFERMEDAD O EVENTO AMPARADO, SIEMPRE Y CUANDO CORRESPONDA AL PRIMER DIAGNÓSTICO O PROCEDIMIENTO DE ESTA NATURALEZA REALIZADO AL ASEGURADO.
- CARENCIA: ÚNICAMENTE SE CUBREN DIAGNÓSTICOS Y/O PROCEDIMIENTOS A PARTIR DEL DÍA NOVENTA Y UNO (91) DESDE EL INICIO DE VIGENCIA DE ESTE SEGURO.
- SE OTORGA COBERTURA A CUALQUIER TIPO DE CÁNCER INCLUYENDO CÁNCER DE PIEL MELANOMA, RESPECTO DEL CUAL SE PAGARÁ EL 100% DEL VALOR ASEGURADO, Y CÁNCER DE PIEL DISTINTO A MELANOMA, RESPECTO DEL CUAL SE PAGARÁ EL 20% DEL VALOR ASEGURADO.
- EL DIAGNÓSTICO DEBE CONTAR CON UN CERTIFICADO EN EL QUE CONSTE EL TIEMPO DE EVOLUCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA ENFERMEDAD QUE PODRÁ SER EXPEDIDO POR EL MÉDICO TRATANTE AFILIADO A LA EPS, SISBEN, ARL, MEDICINA PREPAGADA O PÓLIZA DE SALUD O MÉDICO INDEPENDIENTE LICENCIADO EN COLOMBIA.

¿QUÉ NO CUBRE?

EXCLUSIONES PARTICULARES: ADICIONAL A LAS EXCLUSIONES GENERALES INDICADAS EN EL NUMERAL 2. EXCLUSIONES GENERALES, BAJO EL AMPARO DE LA REFERENCIA NO SE OTORGA COBERTURA A NINGÚN HECHO O SUCESO DERIVADO DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

- CÁNCERES DIAGNOSTICADOS Y/O DESCUBIERTOS PREVIAMENTE AL INGRESO A LA PÓLIZA DE SEGURO.
- METÁSTASIS ORIGINADA A PARTIR DE UN CÁNCER DIAGNOSTICADO ANTES O DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE SEGURO.
- ENFERMEDADES, LESIONES, ACCIDENTES O EVENTOS PADECIDOS, CONOCIDOS O DIAGNOSTICADOS CON ANTERIORIDAD AL INICIO DE VIGENCIA DEL PRESENTE SEGURO.

1.2.4. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO O AVANCE CON EL PRODUCTO FINANCIERO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR DEL AVANCE REALIZADO CON SU TARJETA DE CRÉDITO O CRÉDITO ROTATIVO SEGÚN APLIQUE POR EL SEGURO AMPARADO, HASTA LA CONCURRENCIA DEL VALOR ASEGURADO, CUANDO EL ASEGURADO SEA VÍCTIMA DE UN HURTO MEDIANTE ACTOS VIOLENTOS, FUERZA O INTIMIDACIÓN DENTRO DE LAS DOS (2) HORAS SIGUIENTES AL RETIRO DEL DINERO EN CAJAS REGISTRADORAS PARA CREDITO ROTATIVO Y TARJETAS DE CREDITO, O EN CAJERO ELECTRONICO PARA TARJETAS DE CREDITO.

IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL.

1.2.5. REPOSICIÓN DE LLAVES

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO, CUANDO EL ASEGURADO SEA VÍCTIMA DE UN HURTO MEDIANTE ACTOS VIOLENTOS, FUERZA O INTIMIDACIÓN A TRAVÉS DEL CUAL PIERDA LAS LLAVES DE LA PUERTA PRINCIPAL DE SU RESIDENCIA, PUERTA DE SEGURIDAD DE SU RESIDENCIA, VEHÍCULO O MOTO.

IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A UN (1) EVENTO POR VIGENCIA ANUAL.

1.2.6. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO, CUANDO EL ASEGURADO SEA VÍCTIMA DE UN HURTO DE SU CÉDULA DE CIUDADANÍA O EXTRANJERÍA, PASAPORTE, LICENCIA DE CONDUCCIÓN, LICENCIA DE TRÁNSITO Y LIBRETA MILITAR MEDIANTE ACTOS VIOLENTOS, FUERZA O INTIMIDACIÓN.

IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A UN (1) EVENTO POR VIGENCIA ANUAL.

1.2.7. REPOSICIÓN DE BOLSO O BILLETERA Y SU CONTENIDO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO, CUANDO EL ASEGURADO SEA VÍCTIMA DEL HURTO DE SU BOLSO O BILLETERA MEDIANTE ACTOS VIOLENTOS, FUERZA O INTIMIDACIÓN.

IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A UN (1) EVENTO POR VIGENCIA ANUAL.

1.2.8. UTILIZACIÓN FORZADA DEL PRODUCTO FINANCIERO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO HASTA EL LÍMITE MÁXIMO DEL VALOR ASEGURADO, EN CASO DE QUE UN TERCERO OBLIGUE AL ASEGURADO MEDIANTE ACTOS VIOLENTOS, DE FUERZA O INTIMIDACIÓN A UTILIZAR SU TARJETA DE CREDITO O CREDITO ROTATIVO AMPARADO POR EL SEGURO.

IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A TRES (3) EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL.
- LA SUMA A INDEMNIZAR POR CADA EVENTO, CORRESPONDERÁ AL VALOR DE LA PÉRDIDA PATRIMONIAL CAUSADA AL ASEGURADO CON OCASIÓN DE LA UTILIZACIÓN FORZADA, SIEMPRE QUE ESTA NO SUPERE EL LÍMITE ASEGURADO INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

1.2.9. USO INDEBIDO DEL PRODUCTO FINANCIERO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO HASTA EL LÍMITE MÁXIMO DEL VALOR ASEGURADO EN CASO DE QUE UN TERCERO NO AUTORIZADO POR EL ASEGURADO, REALICE TRANSACCIONES FÍSICAS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O CRÉDITO ROTATIVO AMPARADO POR EL SEGURO, COMO CONSECUENCIA DE HURTO, PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LA TARJETA DE CREDITO O VULNERACION DEL DISPOSITIVO PARA CREDITO ROTATIVO.

IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A TRES (3) EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL.
- LA SUMA A INDEMNIZAR POR CADA EVENTO, CORRESPONDERÁ AL VALOR DE LA PÉRDIDA PATRIMONIAL OCURRIDA DENTRO DE LAS SETENTA Y DOS (72) HORAS SIGUIENTES A LA PRIMERA TRANSACCIÓN FRAUDULENTO, SIEMPRE QUE ESTA NO SUPERE EL LÍMITE ASEGURADO INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA. .

¿QUÉ NO CUBRE?

EXCLUSIONES PARTICULARES: ADICIONAL A LAS EXCLUSIONES GENERALES INDICADAS EN EL NUMERAL 2. EXCLUSIONES GENERALES, BAJO EL AMPARO DE LA REFERENCIA NO SE OTORGA COBERTURA A NINGÚN HECHO O SUCESO DERIVADO DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

- CLONACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO.
- COMPRAS REALIZADAS POR INTERNET.

1.2.10. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET CON EL PRODUCTO FINANCIERO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO HASTA EL LÍMITE MÁXIMO DEL VALOR ASEGURADO EN CASO DE QUE EL ASEGURADO SEA VICTIMA DE COMPRAS FRAUDULENTAS QUE HAYAN SIDO REALIZADAS POR INTERNET CON CARGO A SU TARJETA DE CRÉDITO O VULNERACION DEL DISPOSITIVO PARA CREDITO ROTATIVO AMPARADO POR EL SEGURO SEGÚN APLIQUE.

IMPORTANTE

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL.
- LA SUMA A INDEMNIZAR POR CADA EVENTO, CORRESPONDERÁ AL VALOR DE LA PÉRDIDA PATRIMONIAL OCURRIDA HASTA EL BLOQUEO DEL TARJETA DE CREDITO O CREDITO ROTATIVO SEGUN APLIQUE, SIEMPRE Y CUANDO ESTA NO SUPERE EL LÍMITE ASEGURADO INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

2. EXCLUSIONES GENERALES

LA PRESENTE PÓLIZA NO BRINDARÁ COBERTURA ALGUNA A NINGÚN EVENTO, HECHO Y/O SUCESO DERIVADOS DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

- 2.1. PÉRDIDAS DE DINERO SUFRIDAS POR CUALQUIER PERSONA DISTINTA AL ASEGURADO
- 2.2. ACTOS DELICTIVOS, ILEGALES O CONTRAVENCIONALES DE ACUERDO CON LA LEY COLOMBIANA, EN LOS QUE PARTICIPE DIRECTA O INDIRECTAMENTE EL ASEGURADO, ALGÚN AMIGO, FAMILIAR O EMPLEADO SUYO.
- 2.3. ACTOS TERRORISTA, CONMOCIONES CIVILES, ASONADAS, DISTURBIOS Y/O MOTINES. TAMPOCO ESTARÁN CUBIERTOS LOS EFECTOS DE GUERRA, DECLARADA O NO DECLARADA, INVASIÓN, ACCIÓN DE UN ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES U OPERACIONES BÉLICAS, YA SEA CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA.
- 2.4. RADIACIONES IONIZANTES O CONTAMINACIÓN POR RADIOACTIVIDAD DE COMBUSTIBLE NUCLEAR O DE CUALQUIER RESIDUO NUCLEAR PRODUCIDO POR COMBUSTIÓN DE COMBUSTIBLE NUCLEAR, RADIOACTIVIDAD; TÓXICO. EXPLOSIVO O CUALQUIER OTRA PROPIEDAD PELIGROSA DE UN EXPLOSIVO NUCLEAR O DE SUS COMPONENTES.

3. ECOSISTEMAS DE SERVICIO

De forma adicional a los amparos otorgados mediante la presente póliza, **CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.** pone a su disposición una plataforma de servicios que le ayudarán a disfrutar de manera más amplia los beneficios de su seguro. los servicios podrán ser prestados directamente o por terceros. el alcance, condiciones y disponibilidad de estos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado. en la medida en que por su naturaleza son flexibles, personalizados, de uso permanente y no requieren el pago de valores adicionales a la prima del seguro, los servicios ofrecidos inicialmente podrán cambiar durante la vigencia de la seguro y sus condiciones podrán consultarse en www.seguroyfacil.com o comunicándose con nuestras líneas de atención en Bogotá al (601) 7455420 o resto del país 018000-944888 (siempre marcando la opción 5)".

4. DEFINICIONES APLICABLES A LA PRESENTE PÓLIZA

Para la comprensión del contenido del presente seguro, considera las siguientes definiciones:

- 1.1. **ASEGURADO:** Es la persona titular de la tarjeta de crédito o crédito rotativo según aplique, descrito en la carátula de la póliza.
- 1.2. **ASEGURADORA:** Cardif Colombia Seguros Generales S.A.

1.3. **BENEFICIARIO:** Es la persona que tiene derecho a la indemnización o al pago del valor asegurado en caso de siniestro. Según la cobertura a ser afectada podrá ser:

1) **Para la cobertura de Incapacidad Total Temporal:** El primer beneficiario a título oneroso será Compañía de Financiamiento Tuya S.A. hasta el límite máximo del valor asegurado para que realice la aplicación del pago al producto financiero amparado. Cuando no haya saldo adeudado en el producto financiero, o cuando una vez cubierto el mismo quedase disponible parte del valor asegurado para este amparo bajo la Póliza de Seguro, el Beneficiario será el Asegurado.

2) **Para las demás coberturas:** El beneficiario será el Tomador / Asegurado.

1.4. **CÁNCER DE PIEL MELANOMA:** Cáncer de piel originado en los melanocitos, esto es las células encargadas de la producción de melanina (pigmento que le da color a la piel).

1.5. **CÁNCER DE PIEL NO MELANOMA:** Todas aquellas tipologías de cáncer de piel distintas al melanoma, incluidos, pero sin limitarse, a los siguientes: angiosarcoma, fibroxantoma atípico, carcinoma de células basales, cáncer que se disemina hacia la piel, linfoma cutáneo de linfocitos B, linfoma cutáneo de células T, dermatofibrosarcoma protuberante, enfermedad extramamaria de Paget, carcinoma de células de Merkel, carcinoma sebáceo, carcinoma de células escamosas de la piel.

1.6. **EXCLUSIONES:** Son los eventos no amparados por el seguro.

1.7. **INDEMNIZACIÓN:** Pago de hasta la suma máxima asegurada como consecuencia de un siniestro aparado por la presente póliza de seguro

1.8. **METÁSTASIS:** Es la propagación de las células cancerosas a un órgano distinto al de su origen.

1,9. **PERIODO DE CARENCIA:** Período de tiempo contado desde el inicio de la vigencia de la cobertura, durante el cual el beneficiario no tiene derecho alguno al pago de la indemnización frente a la ocurrencia de un evento.

1.10. **PRIMA:** Es el precio del seguro y que es pagada por el Asegurado.

1.11. **TOMADOR:** Persona o entidad que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo. En esta póliza el tomador será la persona titular del producto financiero que figura como tal en la carátula de la póliza de Seguro.

1.12. **SINIESTRO:** Ocurrencia del evento, suceso o riesgo amparado por la Póliza de Seguro.

1.13. **VALOR ASEGURADO:** Es el valor máximo que se reconocerá por la aseguradora ante la ocurrencia del siniestro. Este se encuentra especificado en la carátula de la póliza de acuerdo con el plan contratado.

1.14. **PRODUCTO FINANCIERO AMPARADO:** La tarjeta de crédito o crédito rotativo según aplique descrito en la caratula de la póliza.

1.15. **INDEPENDIENTE:** Este seguro ampara a toda persona que realice una actividad económica o preste sus servicios profesionales de manera personal por su cuenta y riesgo, esto no se hace extensible a contratos de prestación de servicio.

5. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación corresponde al asegurado y beneficiario, demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía del mismo, para lo cual podrán presentar la fotocopia del documento de identidad del Asegurado y/o Beneficiario, el formulario de declaración de siniestros y los documentos mencionados a continuación u otro que usted considere pertinente. Por favor tenga en cuenta los documentos que aplican al tipo de cobertura:

Incapacidad Total Temporal, Apoyo Familiar por Incapacidad Total Temporal y Apoyo Al Hogar Por Incapacidad Total Temporal	Certificado en el que conste la Incapacidad por más de quince (15) días calendario continuos. El certificado debe estar emitido en Colombia por la ARL, EPS, SISBEN, Medicina Prepagada o Póliza de Salud, debidamente habilitado para ejercer y prestar servicios profesionales de salud en Colombia
Utilización Forzada del Producto Financiero, Uso Indevido del Producto financiero, Hurto en cajero electrónico o avance el Producto Financiero y Compras Fraudulentas por Internet con el Producto Financiero	<ul style="list-style-type: none">Denuncia en la que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto o fraude a través de la página de la Policía Nacional de Colombia o la Fiscalía General de la Nación.Extracto o documento emitido por la entidad financiera en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado.
Reposición Documentos, Llaves, Bolso o Billetera	Denuncia en la que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto a través de la página de la Policía Nacional de Colombia o la Fiscalía General de la Nación.
Enfermedades Graves	<ul style="list-style-type: none">Copia de la Historia Clínica en la que conste el tiempo de evolución y fecha de diagnóstico de la enfermedad, expedido por el médico tratante afiliado a la EPS, SISBEN, ARL, Medicina Prepagada o Póliza de Salud o médico independiente licenciado en Colombia.Para el caso de Cáncer los estudios patológicos que confirmen el diagnóstico.

- CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. podrá solicitar cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir su reclamación

6. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para todas las coberturas, usted podrá:

1

Complete los documentos

2

Remita la documentación a través de nuestros medios de atención: Escribiéndonos en nuestra línea de Whatsapp 318 5408261 o a través del buzón atencionsiniestros@cardif.com.co

3

Una vez enviada la documentación completa Cardif Colombia Seguros Generales S.A. procederá a resolver la reclamación y le contactaremos para informarle la resolución del caso.

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía.

7. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

A través del Defensor del Consumidor Financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la Defensoría del Cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Mario Santiago Fajardo Buendía (defensor suplente).

Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

Dichos requerimientos podrán ser radicados a nivel nacional a través de:

- E mail: « defensoriacardif@ustarizabogados.com »
- Dirección física Carrera 11 a N 96 51 oficina 203 Edificio Oficity, Bogotá, D C o en los teléfonos 60 1 6108161 y 60 16108164 Horario de atención de Lunes a Viernes de 8 00 a m A 6 00 p m jornada continua
- Página web: www.ustarizabogados.com
- APP Defensoría Consumidor Financiero
- A través de nuestra página web www.bnpparibascardif.com.co en el link defensor del consumidor financiero donde podrá conocer las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero