



BNP PARIBAS CARDIF SEGURO PROTECCIÓN FINANCIERA EMPLEADOS CONDICIONADO GENERAL

SEÑOR TOMADOR / ASEGURADO, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. LO INVITA A CONOCER LAS CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO QUE ADQUIRÍÓ 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 – DESEMPELLO INVOLUNTARIO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO CUANDO EL ASEGURADO PIERDA SU TRABAJO, SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE EN UNA DE LAS SITUACIONES DESCRIPTAS A CONTINUACIÓN:

1.1.1 SI TENÍA UN CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO POR MÁS DE SEIS (6) MESES Y FUE DESPEDIDO SIN JUSTA CAUSA.

1.1.2. SI TENÍA UN CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO POR MÁS DE SEIS (6) MESES Y EL CONTRATO ES FINALIZADO POR EL EMPLEADOR ANTES DEL TÉRMINO INICIALMENTE ESTABLECIDO.

1.1.3. SI SE ENCUENTRA VINCULADO BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATO POR OBRA O LABOR POR MÁS DE DOCE (12) MESES CONSECUTIVOS, Y SU CONTRATO ES TERMINADO POR EL EMPLEADOR ANTES DE LA FINALIZACIÓN DE LA OBRA O LABOR.

1.1.4. SI SE ENCUENTRA VINCULADO BAJO LA MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR MÁS DE DOCE (12) MESES CONSECUTIVOS, Y EL CONTRATO ES TERMINADO POR EL CONTRATANTE ANTES DE LA FINALIZACIÓN DEL PLAZO U OBJETO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

1.1.5. SI SE ENCUENTRA VINCULADO EN UN CARGO DE CARRERA ADMINISTRATIVA, COMO TRABAJADOR OFICIAL, COMO FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN, Y/O DESEMPEÑANDO UN CARGO EN PROVISIONALIDAD POR MÁS DE DOCE (12) MESES CONSECUTIVOS CON LA MISMA ENTIDAD Y ES DESPEDIDO Y/O DESVINCULADO DEL CARGO.

IMPORTANTE

- **Carencia:** únicamente cubrirá la perdida del trabajo que ocurra a partir del día sesenta y uno (61) desde el inicio de la vigencia de este seguro.
- Para efectos de esta cobertura se tendrá en cuenta la continuidad entre los contratos, siempre y cuando el periodo entre la finalización de un contrato y el inicio del siguiente no supere quince (15) días hábiles y haya sido con el mismo empleador o contratante.

¿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:

- RENUNCIA DEL EMPLEADO Y/O CONTRATISTA.
- DESPIDO CON JUSTA CAUSA.
- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO
- VENCIMIENTO DEL CONTRATO A TÉRMINO FIJO
- TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO SIN PAGO DE BONIFICACIÓN O INDEMNIZACIÓN

1.2. COBERTURAS OPCIONALES

EN ADICIÓN AL AMPARO BÁSICO DE "DESEMPELLO INVOLUNTARIO", 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 DESEMPELLO INVOLUNTARIO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO COMO UN AUXILIO PARA SU SUBSISTENCIA Y LA DE SU FAMILIA, CUANDO PIERDA SU TRABAJO Y SE ENCUENTRE EN ALGUNA DE LAS SITUACIONES DESCRIPTAS EN LA COBERTURA 1.1. DESEMPELLO INVOLUNTARIO.

IMPORTANTE

- Esta cobertura aplica únicamente en caso de que se haya indemnizado la cobertura de desempleo involuntario.
- Se cubre dos (2) eventos por vigencia anual.

¿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:

- RENUNCIA DEL EMPLEADO Y/O CONTRATISTA.
- DESPIDO CON JUSTA CAUSA.
- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO
- VENCIMIENTO DEL CONTRATO A TÉRMINO FIJO
- TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO SIN PAGO DE BONIFICACIÓN O INDEMNIZACIÓN

1.2.2. APOYO AL HOGAR POR DESEMPELLO INVOLUNTARIO

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR ASEGURADO, COMO UN AUXILIO PARA EL SOSTENIMIENTO DEL HOGAR, CUANDO EL ASEGURADO PIERDA SU TRABAJO Y SE ENCUENTRE EN ALGUNA DE LAS SITUACIONES DESCritas EN LA COBERTURA 1.1. DESEMPELLO INVOLUNTARIO.

IMPORTANTE

- Esta cobertura aplica únicamente en caso de que se haya indemnizado la cobertura de desempleo involuntario.
- Se cubre dos (2) eventos por vigencia anual.

¿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:

- RENUNCIA DEL EMPLEADO Y/O CONTRATISTA.
- DESPIDO CON JUSTA CAUSA.
- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO
- VENCIMIENTO DEL CONTRATO A TÉRMINO FIJO
- TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO SIN PAGO DE BONIFICACIÓN O INDEMNIZACIÓN

1.2.3. INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL PARA EMPLEADOS

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

IMPORTANTE

- Carencia: únicamente cubrirá la incapacidad que ocurra a partir del día sesenta y uno (61) desde el inicio de la vigencia de este seguro.
- La incapacidad deberá ser emitida en Colombia por parte de un médico adscrito a la ARL, EPS, Sisbén, medicina 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, independientemente 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.

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

¿QUÉ CUBRE? SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO EL VALOR DEL RETIRO O AVANCE CON SU TARJETA DE CRÉDITO O CRÉDITO ROTATIVO AMPARADO POR EL SEGURO, 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.

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 CRÉDITO O CRÉDITO 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 VALOR ASEGURADO EN CASO DE QUE UN TERCERO NO AUTORIZADO POR EL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE LA TARJETA DE CREDITO, LA CLAVE DINAMICA (OTP) U OTROS MECANISMOS DE AUTENTICACION DE PRODUCTO FINANCIERO AMAPARADO POR EL SEGURO COMO CONSECUENCIA DE HURTO, PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE ESTA.

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 fraudulenta, 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 CREDITO.
- COMPRAS O TRANSACCIONES 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 CRÉDITO ROTATIVO AMPARADO POR EL SEGURO.

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 de la tarjeta de crédito o crédito rotativo , siempre y cuando esta no supere el límite asegurado indicado en la carátula de la póliza de seguro.

2. EXCLUSIONES GENERALES

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

- 2.1.1. PÉRDIDAS DE DINERO SUFRIDAS POR CUALQUIER PERSONA DISTINTA AL ASEGURADO
- 2.1.2. 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.
- 2.1.3. ACTOS TERRORISTA, CONMOLOCIONES 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.
- 2.1.4. 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.

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 Desempleo: 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. DESEMPLEO INVOLUNTARIO: Cese de la actividad laboral por las causas descritas en la cobertura de Desempleo Involuntario.

1.5. EXCLUSIONES: Son los eventos no amparados por el seguro.

1.6. INDEMNIZACIÓN: Pago de hasta la suma máxima asegurada como consecuencia de un siniestro amparado por la presente póliza de seguro.

1.7. PERÍODO 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

1.8. PRIMA: Es el precio del seguro que es pagado por el Asegurado.

1.9. PRODUCTO FINANCIERO AMPARADO: La tarjeta de crédito o crédito rotativo según aplique descrito en la carátula de la póliza.

1.10. 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.

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

1.12. 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.

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:

Desempleo Involuntario, Apoyo Familiar por Desempleo Involuntario y Apoyo al Hogar por Desempleo Involuntario	<ul style="list-style-type: none">Documento en el que conste la terminación de la relación laboral y/o contractual, en el cual se especifique el tipo de contrato y la causal de terminación y/o la carta de despido detallando dicha información, así como la información relativa a la fecha de inicio y terminación del contrato.Documento en el que conste la liquidación de salarios, prestaciones sociales, bonificaciones y/o indemnizaciones.
Incapacidad total temporal para empleados	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 Indebido del 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.

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

6. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

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, trámites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero