

GUIA PROCESO ACTIVAR POLIZA SEGURO DE VIDA CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

Estimado(a) cliente

En Credifamilia queremos acompañarte en cada etapa de tu crédito. Si necesitas hacer uso de la cobertura del Seguro de Vida, hemos preparado esta guía para ayudarte a gestionar el trámite de forma sencilla, clara y con la menor cantidad de pasos posible. Nuestro objetivo es que cuentes con la información necesaria para presentar tu solicitud de manera ágil y oportuna:

Para facilitar la gestión de tu solicitud ante la aseguradora y contribuir a una atención más ágil y oportuna, te solicitamos radicar los siguientes documentos a través de nuestro formulario de PQR, disponible en el siguiente enlace: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR>: seleccionando: motivo de contacto: *Solicitud de información*, en Producto: *Crédito de Vivienda*, en motivos: *Seguros / Como ejecutar mi póliza de vida*

Dependiendo de la causal de la reclamación, será necesario adjuntar los siguientes documentos:

1. En caso de fallecimiento del asegurado

- ✓ Fotocopia del Registro Civil de Defunción.
- ✓ Fotocopia del documento de identidad del asegurado.
- ✓ Carta de solicitud de activación de la póliza, indicando la causa del fallecimiento.

Nota: La solicitud puede ser radicada por cualquier familiar, beneficiario o persona con interés legítimo en la reclamación, siempre que adjunte la totalidad de los documentos requeridos para el trámite

2. En caso de incapacidad total y permanente

- ✓ Dictamen de Calificación de Invalidez emitido por la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez, o por la entidad competente para su expedición.
- ✓ Fotocopia de la última historia clínica.
- ✓ Fotocopia del documento de identidad del asegurado.
- ✓ Declaración de Asegurabilidad, cuando aplique según las condiciones de la póliza.

Importante: El proceso de reclamación solo podrá iniciar una vez se hayan radicado todos los documentos requeridos. Para tu tranquilidad, te enviaremos una confirmación por correo electrónico una vez verifiquemos que la documentación se encuentra completa. Una vez recibidos y validados los documentos, Credifamilia realizará la radicación ante la aseguradora para dar continuidad al estudio de tu solicitud. La respuesta será emitida por la aseguradora en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida.

Cordial Saludo,



Servicio al Cliente

De acuerdo con esta información se da respuesta a su queja de forma clara y oportuna, en caso de presentar inconformidad con la misma, usted puede presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos por medio de nuestro formulario: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR>, ante la Superintendencia Financiera de Colombia <https://smart.superfinanciera.gov.co/login>, o el defensor del Consumidor Financiero: <https://credifamilia.com/defensor-del-consumidor-financiero>