

GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS COLABORADORES CON PASTOR SERFIN PARA LA PROMOCIÓN DEL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS

La presente Guía tiene como objeto ayudar a los establecimientos que distribuyen seguros de Protección de Pagos (Incapacidad Temporal, Desempleo y/o Vida) que vayan vinculados a financiaciones concedidas por PASTOR SERFIN, aportando información interesante para la promoción de los seguros

DECÁLOGO

- 1 - Se informará a todos los Clientes de la posibilidad de suscribir un contrato de seguro que proteja el riesgo de impago de la financiación en el supuesto de incurrir el Cliente en los riesgos de Incapacidad Temporal, Desempleo o Fallecimiento.
- 2 - Se ofrecerá al Cliente que lo solicite información sobre el producto de seguro.
- 3 - Se ofrecerá al Cliente información relativa a la entidad aseguradora y a la entidad mediadora.
- 4 - Se ofrecerá al Cliente un número de teléfono y una página web donde poder tener información adicional sobre el seguro de protección de pagos.
- 5 - Si el Cliente está interesado, se entregará al mismo la nota informativa relativa a la identidad del Mediador.
- 6 - Se pondrá a disposición del Cliente la solicitud de seguro, que deberá ser firmada por el Cliente.
- 7 - De forma inmediata la solicitud será cursada a PASTOR SERFIN por medios telemáticos o por fax, junto con la solicitud de financiación o de la Tarjeta de compra o Credipago.
- 8 - En caso de aceptación de la financiación o de la Tarjeta, se informará de ello al Cliente, con entrega de un original de los contratos.
- 9 - El establecimiento no asumirá ningún compromiso en nombre ni de PASTOR SERFIN ni de las entidades aseguradoras.
- 10 - La contratación del seguro es voluntaria y no condicionará en ningún caso la concesión de la financiación.

Las Aseguradoras

- El seguro de vida que protege la financiación o el préstamo es ofrecido por Pastor Vida, de Seguros y reaseguros, S.A.
- El seguro de protección de pagos, con las coberturas de Incapacidad Temporal o Desempleo, es ofrecido por Pastor Seguros Generales, de Seguros y Reaseguros, S.A..
- La mediación de las pólizas colectivas firmadas entre PASTOR SERFIN y las entidades aseguradoras ha sido realizada por Pastor Mediación Operador de Bancaseguros Vinculado, S.L.

Todas las entidades aseguradoras pertenecen al grupo Banco Pastor.

El Cliente podrá contactar con las aseguradoras en los teléfonos 91 524 98 50 y 91 531 95 31 y con el mediador en el teléfono 981 217 777

El Cliente podrá obtener información adicional sobre el seguro de protección de pagos en la página web de Pastor Serfin www.pastorserfin.com

¿Qué cubre el seguro?

→ Tarjetas

El seguro de Protección de Pagos es un seguro que garantiza el abono del importe indicado en la solicitud del seguro (la cantidad que el Asegurado tenga que devolver a Pastor Servicios Financieros en la mensualidad que ocurra el siniestro derivada del uso de la Tarjeta de compra o de la Tarjeta Credipago), en caso de Incapacidad Temporal si el Asegurado es trabajador por cuenta propia, autónomo o funcionario o Desempleo del Asegurado por despido improcedente si es trabajador por cuenta ajena indefinido.

En caso de fallecimiento del asegurado, la entidad aseguradora abonará el importe que quede pendiente de amortizar derivado del uso de la tarjeta.

→ Préstamo

En caso de préstamo personal, la aseguradora abonará la cuota mensual de amortización y en caso de fallecimiento o declaración de incapacidad permanente absoluta, el importe pendiente de amortizar en el momento del siniestro.

¿Quién percibe la indemnización en caso de siniestro?

El beneficiario de la prestación es PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS. El asegurado obtiene el beneficio de no tener que hacer frente a los pagos mensuales o la cancelación total de la deuda en caso de fallecimiento o incapacidad permanente absoluta

¿Existe algún tipo de limitación?

Sí, tanto a la hora de contratar, por motivos de edad o salud, si tiene alguna enfermedad grave.

Además, existen una serie de exclusiones, reflejadas en la solicitud del seguro, que motivarán que las aseguradoras no abonen el siniestro si la causa del mismo es por un hecho excluido de cobertura. Igualmente, en caso de IT o Desempleo existe un número máximo de mensualidades que abona la aseguradora, así como un importe máximo en caso de fallecimiento o incapacidad permanente absoluta.

¿Cómo reclamar en caso de siniestro?

En caso del siniestro del Asegurado, él mismo o quien esté interesado en el cumplimiento del contrato (el cónyuge, los herederos legales ...) podrá consultar la página web de PASTOR SERFIN o llamar a Pastor Mediación, que les indicarán los documentos que tienen que aportar para la tramitación de la reclamación.

¿Quién puede defender los derechos de los Asegurados?

En el Grupo Banco Pastor existe un Departamento que se encarga de gestionar y responder todas las reclamaciones de los Clientes. Para ello se deberán dirigir por escrito a la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor. Apdo. de Correos 32 FD 15080 A Coruña o atencionalcliente-grupobancopastor@bancopastor.es.

Si la respuesta no es satisfactoria o en el plazo de 2 meses no se obtiene respuesta expresa a la reclamación, se podrá dirigir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones o al Servicio de Reclamaciones y Consultas de la DGS y FP, Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

En cualquier caso, siempre podrá dirigirse a los Jueces y Tribunales competentes.